

INNOVATION - CENTRE DE CONTACT

1- INNOVATION SUR LES PRESTATIONS

Les innovations que nous comptons apporter à nos prestations sont :

- La transformation numérique des moyens d'accès au centre de contact même depuis l'IVR ;
- Apporter plus d'automatisation dans l'IVR grâce des moteurs de règle puissant et une détection par intelligence artificielle des intentions clients ;
- Intégrer et développer la digitalisation sur les campagnes sortantes ;
- Tout comme les IVR VOIX, développer et promouvoir l'IVR numérique afin de désengorger la file d'attente sur ces canaux numérique ;
- Les enquêtes de satisfactions (NPS) systématique pour tout abonnés qui contact le centre d'appel ;
- Développer la force de vente ou commerciaux terrain grâce à la fonction agent mobile de notre CRM et service de géolocalisation ;
- Développer de plus en plus le Télétravail ;

Cette liste est non exhaustive et d'autres propositions vous parviendront.

GROUPE MEDIA CONTACT SA



Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112