

LA TECHNOLOGIE - CENTRE DE CONTACT

2- MULTICANAL

L'approche unique de notre CRM va au-delà des plateformes individuelles et segmentées afin de permettre un groupement des canaux de manière centrée sur les agents via ce que nous appelons dans le jargon les cinq piliers de la communication :

- **Voix** : Le canal traditionnel du centre de contact - individuel avec un haut niveau d'urgence et de réactivité.
- **Vidéo** : Un canal qui est de plus en plus adopté pour créer une expérience client « Premium ».
- **Email** : Canal traditionnel avec des attentes beaucoup moins grandes de la part des consommateurs ; permet de créer un texte complexe et long et d'inclure facilement des tiers dans la conversation.
- **Messagerie** : Toute forme de discussion basée sur du texte individuel (par exemple, discussion chat Web, WhatsApp, Messenger, twitter, Instagram). Hyper efficaces, ces canaux peuvent être gérés en parallèle afin que plusieurs conversations puissent avoir lieu simultanément.
- **Conversation Sociale** : En règle générale, une conversation individuelle qui est vue par beaucoup de gens.

Le tableau ci-dessous est un résumé des fonctionnalités de notre plateforme omnicanal.

GROUPE MEDIA CONTACT SA



Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
Gbgamey 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

Solution OMNICAL		
FONCTIONNALITES	Gestions des requêtes traditionnelles	Voix
		SMS
	Chat bot	Bot
		Intelligence Artificielle
	Gestions des requêtes des réseaux sociaux et application de messagerie	Facebook
		Twitter
		Instagram
		YouTube
		Mail
		WhatsApp
	Gestions des requêtes du SITE WEB	Hangouts
		Messenger
		Chat
		Chat vocal
		Vidéo chat
	Autres Spécificités	Survey satisfaction client
		Suivi parcours client d'un outil de contact vers un autre

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee 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