

LA TECHNOLOGIE - CENTRE DE CONTACT

3- REPONSE IVR

Notre système supporte aussi bien la mise en place d'un IVR dynamique que transactionnelle couplé avec l'Intelligence Artificielle. Ce qui permettra aux abonnées d'interagir avec des agents virtuels afin d'avoir accès à certaines informations sur leur compte sans devoir chercher à parler à un téléconseiller.

La mise à jour des prompts de l'IVR se fera soit en production réel soit en mode hors-production afin de tester le résultat. Grâce à l'intelligence Artificiel, les habitudes du client sont prises en compte et le système peut lors de ces prochains appels l'envoyé directement dans le menu de sa langue de préférence ou l'envoyé par exemple dans le canal de conversation avec le téléconseiller. Exemple : Le client lors de son premier appel à choix la langue Français et rentrer en contact avec un conseiller sur le canal WhatsApp. Lorsque ce meme client (grâce a son numero) appellera encore le call center a travers l'IVR, le système l'enverra directement dans le menu Français. Si ce dernier décide de rentrer en contact avec un agent, le système l'enverra dans la file du canal WhatsApp.

Il est à noter que notre IVR est multi linguistique. Nous pouvons également mettre en place des enquêtes de satisfaction selon les besoins du donneur d'ordre ce qui permettra à ce dernier de mesurer comment son produit ou son service est apprécié par les consommateurs. Une catégorisation des abonnées est possible sur la base des habitudes de consommation pour être rediriger vers des files. Dans ce cas, la base de segmentation est mise à disposition par MTN afin d'être implémenté dans l'IVR.

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@groupediacontact.com



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