



Mise en œuvre réussie de projets d'externalisation de Contact Center. Nous vous accompagnons du conseil à l'exploitation en passant par la conception.

Optimisez votre service clients – à travers tous les canaux de contact.

Contact Center Outsourcing:

Nous proposons aux entreprises tout ce dont elles ont besoin pour la mise en œuvre rapide et réussie de leurs projets d'externalisation et nous vous accompagnons du conseil jusqu'à l'exploitation de votre solution de Contact Center individuelle dans les secteurs les plus divers (p. ex. Helpdesk commercial et technique, central téléphonique, services de renseignement, etc.), sans oublier la mise en œuvre.

Nous mettons en place l'équipe la mieux adaptée à vos besoins. Vous avez l'assurance d'avoir les bonnes personnes avec les bonnes compétences et au bon endroit pour vous servir, vous et vos clients. Nous vous aidons à identifier en amont vos besoins et ceux de vos clients. Puis nous définissons et développons des solutions sur mesure avec votre collaboration.

La confiance est la base d'une externalisation de Contact Center réussie. Nos prestations sont fournies exclusivement par nos collaboratrices et collaborateurs professionnels en Suisse. Notre solution de Contact Center technique est basée dans les centres de calcul de Swisscom. De plus, nous garantissons une qualité vocale de premier ordre sur le réseau téléphonique Swisscom.

Vos avantages avec Outsourcing Services

- **Conseils professionnels**
Nous vous montrons où et comment accroître votre efficacité en externalisant les processus de support client. Vous bénéficiez du savoir-faire Swisscom, le plus grand Contact Center de Suisse.
- **Solution transcanaux**
Appels, e-mail, Webchat & autres navigateurs, SMS, réseaux sociaux, WhatsApp: nous organisons, structurons et traitons vos contacts clients.
- **Exécution conforme au budget**
Grâce à des délais de réalisation courts, nous sommes en mesure de vous aider rapidement, quel que soit le modèle d'externalisation choisi, et de respecter vos délais et votre budget.
- **Priorité à votre cœur de métier**
À votre demande, nous assurons la gestion complète de votre Contact Center. Vous bénéficiez de notre savoir-faire et pouvez vous concentrer sur votre cœur de métier.
- **Qualité et protection des données**
Le traitement de vos contacts client est un atout précieux qui exige un niveau élevé de qualité et de protection des données. Nos efforts en la matière sont garantis par les certifications annuelles ISO 9001, 18295/1 et 27001.
- **Nombreuses options supplémentaires**
Si vous le souhaitez, nous vous proposons en option des prestations optimisées en continu par nos experts.



Les informations contenues dans le présent document ne constituent pas une offre contractuelle. Elles peuvent être modifiées à tout moment.

Swisscom Services SA | Alte Tiefenastrasse 6, CH-3050 Berne,
Tél. 0800 400 200, www.swisscom.ch/contactcenter

swisscom

Faits et chiffres



Prestations de base

Premiers conseils sur la mise en place et/ou l'optimisation de votre solution de service clients.

Soutien personnalisé par un Partner Manager professionnel, avec des propositions proactives en continu pour optimiser l'expérience client, la qualité et l'utilisation des ressources.

Mise à disposition des agents et des postes de travail nécessaires. Formation ciblée et, si besoin, possibilité pour notre personnel de se déplacer chez le donneur d'ordre.

Configuration de la solution de Contact Center pour les interactions clients entrantes et définition des processus en commun.

Traitement des contacts clients confiés dans les délais SLA convenus.

Suivi permanent des principaux indicateurs, optimisation continue par des spécialistes qualifiés.

Rapports et analyses standardisés.



Prestations en option

Activation de canaux de communication supplémentaires, p. ex. e-mail, Webchat, SMS, réseaux sociaux et WhatsApp.

Enquêtes auprès des clients par téléphone, SMS ou e-mail.