METTEZ L'ACCENT SUR L'EXPÉRIENCE DE VOS CLIENTS.

Des solutions de tests automatisés à haute valeur ajoutée pour améliorer les performances opérationnelles de votre centre de contact.

TEKVISION

www.tekvision.com

METTEZ L'ACCENT SUR L'EXPÉRIENCE DE VOS CLIENTS.

L'excellence en matière de tests de l'assurance qualité dans les centres de contact depuis 1995.

lens™

Qu'est-ce que Lens?

Lens est une suite de solutions de tests automatisés conçue pour fournir des informations exploitables sur la santé opérationnelle de l'environnement de votre centre de contact.

Lens émule l'expérience client afin que vous puissiez identifier et corriger les problèmes pour atteindre et maintenir un NPS (Net Promoter Score) optimal.

Surveillance CX
Identifiez et résolvez rapidement les problèmes d'expérience client pour les systèmes vocaux de production.

Test de charge
Évaluez l'infrastructure de votre centre de contact afin de vous assurer qu'elle fonctionne parfaitement lors des pics de volume.

Test de régression
Testez de manière approfondie les modifications apportées aux systèmes IVR/NLU avant les mises en production.

Bilans de santé
Comparez les performances de votre CX à celles de vos concurrents.

La plateforme Lens de TekVision vous permet de réduire et de prévenir ces problèmes technologiques courants :

- Longs délais
- Mauvaise qualité audio
- Pertes de données
- Problèmes de migration
- Panne lors des pics d'achalandage
- Problèmes de télécommunication et de plate-forme
- Message-guide non valides

TEKVISION

675 Cochrane Drive, Tour Est, 6e étage
Markham, Ontario, L3R 0B8
CANADA

Courriel : sales@tekvision.com

www.tekvision.com

METTEZ L'ACCENT SUR L'EXPÉRIENCE DE VOS CLIENTS.

Renforcez la gestion de vos opérations techniques avec :

- Des capacités de test et de surveillance automatisées, évolutives et multilingues.
- Des tests rapides, identification des problèmes et des informations pour résoudre rapidement les problèmes
- Des évaluations approfondies, cohérentes et précises des systèmes IVR, NLU et UC.
- Des informations clés pour stimuler les performances opérationnelles et améliorer la qualité du service.
- Flexibilité pour tester tout type de système vocal, partout et à tout moment (24x7).

Le Lens Action Center offre

Alertes en temps réel

Recevez des notifications rapides par courriel et SMS lorsque des problèmes sont détectés, ce qui permet une réponse et une résolution rapides.

Des rapports complets

Vue d'ensemble des résultats des tests avec possibilité de zoomer pour repérer rapidement les schémas et tendances problématiques.

Captures audio

Les enregistrements audios en temps réel permettent de déterminer avec précision où et quand les problèmes d'expérience client se produisent.

Obtenez une assurance technique 5 étoiles pour les opérations de votre centre de contact.

- Supprimez les coûts prohibitifs et l'investissement en temps des tests manuels.
- Identifiez précisément quand et où les corrections sont nécessaires.
- Réduisez considérablement le temps de résolution et évitez les pannes critiques.
- Obtenez des informations et des tendances techniques pour faciliter les migrations en douceur.
- Capturez des données exploitables pour la gestion du changement.

Contactez-nous pour entamer une conversation dès aujourd'hui.

TEKVISION

675 Cochrane Drive, Tour Est, 6e étage
Markham, Ontario, L3R 0B8
CANADA

Courriel : sales@tekvision.com

www.tekvision.com