



nixxjs
the ultimate customer experience

Nos solutions **Centre de Contacts** offrent



RAPIDITÉ

Intégrez et déployez rapidement dans votre société ou au domicile de vos téléopérateurs.



FLEXIBILITÉ

Déployez autant de sièges que nécessaire, ni plus ni moins, et modifiez-les en toute liberté.



SECURITÉ

Bénéficiez des avantages de la délocalisation tout en conservant vos fiches clients confidentielles.



ÉCONOMIE

Profitez d'une gestion et d'une maintenance simplifiées tout en étalant vos dépenses.



MULTICANAL

*Une vision à 360°
de vos interactions client.*

Voix, Email, Fax, Chat,
SMS et Réseau Sociaux

Interface ergonomique

Campagne sortante

Workflow management



DIALER PRÉDICTIF

*Dynamiser vos
commerciaux internes*

Campagnes complexes multiples

Gestions des quotas

Numérotation prédictive

Prise de rendez-vous



ENTRANT



SORTANT



BLENDED



Entrant ACD

Choisissez un routage orienté équipes, compétences ou profit et respectez les SLA's les plus exigeants grâce à la fonction débordement d'équipe exclusive.



Administration

L'interface administrateur permet de créer en toute simplicité vos campagnes, activités, agents, équipes, files d'attente et d'adapter tous les paramètres.



Portail Vocal/SVI

Le portail vocal interactif économise du temps et augmente votre taux de résolution au premier appel.



Supervision

Veillez à votre niveau de qualité. Ecoutez vos agents en communication et intervenez pour les aider, les former ou les conseiller.



Agent Multimedia

L'interface multimédia permet aux agents de traiter plusieurs appels, et de basculer librement entre ces sessions.



Enregistrement

Retrouvez, vérifiez, analysez et évaluez les communications grâce à l'enregistrement Nixxis.



Scripting

Collecter des informations clients en guidant vos agents et en leur épargnant du temps avec des champs de réponse pré-remplis n'a jamais été aussi facile.



Reporting en Temps Réel

Analysez vos performances en temps réel et agissez en fonction de vos indicateurs de performance propres.



Blending

Augmentez la productivité de vos agents en mélangeant plusieurs campagnes entrantes et sortantes à partir de files d'attente multimédia.



Télécom

Les meilleurs tarifs de télécommunication à la fois pour les communications sortantes & entrantes de 50 pays et 8000 villes.



Dialer Prédictif

Bénéficiez des options de numérotation tout en gérant les taux d'abandon relatifs et absolus en conformité avec la législation existante.



Profilage Web et App Mobile

Utilisez les données comportementales Web et Apps Mobile de vos clients dans l'interface agent afin d'accélérer la phase de conclusion.



Rappels

Grâce à la fonction de "rappel en attente", appelez vos clients au bon moment, même lorsqu'un flux entrant important empêcherait de numéroté.



Monitoring

Gardez un œil sur tous les logiciels et matériels de la plateforme Nixxis grâce à l'interface web et aux alertes.



Intégration CRM

Maximisez votre efficacité en mettant à jour les informations clients directement dans votre CRM, évitant ainsi pertes de données, erreurs et doublons.



Tâches automatisées

Faites passer automatiquement un prospect d'une activité à l'autre en fonction des qualifications données. Un énorme gain de temps.

“**N**ixxis Contact Suite permet de gérer de manière harmonieuse les appels, chats et emails sur la même interface pour les agents et les superviseurs. Pouvoir contrôler tous les aspects de nos équipes d'un seul endroit permet une économie de temps et d'argent. Une solution facile d'utilisation mais assez puissante pour traiter n'importe quelle tâche.”



• Nikola V.
Project manager, Suède

“**L**a migration de notre ancienne solution vers Nixxis Contact Suite s'est faite rapidement grâce à leur service technique efficace. Nous avons pu observer une augmentation de la productivité de 15 à 20% presque instantanément grâce à certaines fonctionnalités exclusives de NCS.”



• Stijn V.
Operations Manager, Belgique

“**A**fin de maximiser le niveau de satisfaction de nos 1700 adhérents, représentants 1300 pharmacies réparties sur l'ensemble du territoire, nous avons fait l'acquisition de Nixxis Contact Suite, un logiciel performant nous permettant d'assurer une relation clients qualitative et efficace de par la réactivité maximale qu'il apporte à nos équipes support.”



• Carpentier H.
D.S.I., France

Nos Clients en Parlent ...



Siège Social

Boulevard de la Woluwe, 62 B-1200 Bruxelles - Belgique

Belgique	+32 2 3070000
Argentine	+54 11 53528223
Australie	+61 261 452465
Autriche	+43 720 884020
Bahreïn	+973 16198075
Bulgarie	+359 2 4925088
Canada	+1 613 6999163
Danemark	+45 89881909
Espagne	+349 11 238668

États-Unis	+1 202 3791191
Finlande	+358 9 42450470
France	+33 1 76431067
Grèce	+30 21 11983751
Israël	+972 2 3721678
Italie	+39 06 94803617
Japon	+81 3 45209652
Maroc	+212 6 35090723
Maurice	+230 210 1327

Mexique	+52 55 36877100
Pays-Bas	+31 33 763 03 03
Pologne	+48 22 3072165
Portugal	+351 30 8803633
Roumanie	+40 316 300642
Royaume-Unis	+44 203 6086734
Suède	+46 8 52500440
Suisse	+41 31 5280514