

✓ Correction exercice chapitre 4 – Optimisation de l'expérience téléphonique

1. Orchestration du flux d'appels 📞

- **Mettre en place un système de routage intelligent** qui identifie la nature de la demande grâce à un premier filtre (ex. : "livraison en retard", "problème d'adresse", "retour de colis").
- **Créer des groupes d'agents spécialisés** : par exemple, un groupe pour les problèmes de suivi, un autre pour les réclamations, etc.
- **Répartition en temps réel** selon la disponibilité des agents pour éviter la surcharge d'un seul groupe.

➔ **Bénéfice** : réduction du temps d'attente et orientation vers le bon interlocuteur.

2. Amélioration du SVI 🤖

- **Refondre le menu vocal** avec des options simples, numérotées, et compréhensibles (ex. : "Tapez 1 pour un suivi de colis", "Tapez 2 pour un retour").
- **Personnaliser l'accueil vocal** avec le nom de l'entreprise et une tonalité conviviale.
- **Ajouter une option d'écoute des horaires, services, et FAQ** pour désengorger le centre d'appel.

➔ **Bénéfice** : navigation fluide, satisfaction accrue dès les premières secondes.

✓ Correction exercice chapitre 4 – Optimisation de l'expérience téléphonique

3. Gestion de l'attente 🎵

- **Intégrer une musique douce ou dynamique**, en fonction de l'image de marque.
- **Diffuser des messages utiles ou des offres spéciales** pendant l'attente (ex. : "Saviez-vous que vous pouvez suivre votre colis en ligne ?").
- **Proposer une alternative à l'attente**, comme un rappel automatique dès qu'un agent est disponible.

➔ **Bénéfice** : réduction du sentiment de frustration, amélioration de la perception du service.

4. Analyse et optimisation 📊

- **Suivre des indicateurs clés** : temps moyen d'attente, taux d'abandon, taux de résolution au premier appel, satisfaction post-appel.
- **Identifier les pics d'appels** pour ajuster les effectifs.
- **Former régulièrement les agents** sur les types de demandes les plus fréquentes ou complexes.

➔ **Bénéfice** : amélioration continue du service et meilleure anticipation des problèmes.