

QUEL FUTUR POUR LA RELATION CLIENT ?



TECHNOLOGIE

Sésame, protège-toi !

STRATÉGIE/ ORGANISATION

Quels indicateurs pour
piloter la performance
de l'expérience client

PROSPECTIVE

La Relation client
durable, nouveau
paradigme des
« love brands »

Nixxis : de très belles perspectives de développement et de croissance



Linda DELACROIX
Directrice Générale

Dans cet entretien, Linda Delacroix, Directrice Générale de Nixxis France, revient sur les enjeux et les perspectives de développement de son entreprise.

Quelles sont les principales solutions que vous proposez aux acteurs de la relation client ?

Nixxis propose une solution digitale qui permet, via une interface unique, d'interagir avec les clients, quel que soit le canal ou le média choisi, en entrant et en sortant. Grâce à une vision à 360° de la relation client, les centres de contact peuvent piloter très finement leurs équipes en fonction des besoins et offrir au client final une expérience sans couture. Ils gagnent ainsi en efficacité et en performance. Nous développons actuellement la 4e version de notre solution historique Nixxis Contact Suite. Notre force réside justement dans notre capacité à optimiser et à faire évoluer notre solution pour nous adapter au marché et répondre aux problématiques des différentes parties prenantes.

Quelles sont les fonctionnalités les plus appréciées par vos utilisateurs ?

Si Nixxis est aujourd'hui plébiscité par le Top 10 des prestataires, c'est avant tout pour son ouverture et ses grandes possibilités d'intégration. Ils apprécient le fait que notre solution puisse s'interfacer très facilement avec leurs outils métiers, mais aussi le fait de pouvoir la paramétrer finement, de manière à avoir un outil sur-mesure capable de répondre à l'ensemble de leurs besoins et attentes. La seconde force de Nixxis est son mode prédictif sur les appels sortants. Notre dialer, conçu et développé en interne, est à ce jour le plus performant du marché. Il s'agit d'un véritable outil apprenant qui va analyser en temps réel le temps de traitement des agents, le nombre d'agents actifs, la qualité du fichier, le moment où l'appel est généré, etc. permettant une numérotation des appels sortants à une fréquence optimale afin de les distribuer aux agents de

manière à garantir une performance commerciale et une productivité maximales.

Enfin, notre solution offre également la possibilité d'intégrer au sein de la même campagne différentes activités sur différents médias. Il est donc possible d'affecter aux conseillers aussi bien des appels entrants que sortants, ce qui permet non seulement d'optimiser le travail des équipes, mais aussi d'augmenter là encore leurs performances.

Dans un monde de la relation client qui se doit d'évoluer pour être en adéquation avec les aspirations et les attentes des consommateurs finaux, quelles sont vos pistes de développement ?

Aujourd'hui, nos clients souhaitent de plus en plus pouvoir travailler dans un environnement cloud centralisé. Nous faisons donc évoluer notre offre en ce sens. Il s'agit aussi d'intégrer plus de digital et d'intelligence artificielle dans une logique d'amélioration continue de nos solutions. C'est une demande forte notamment chez les grands comptes. C'est d'ailleurs ces nouveaux développements qui nous ont permis de convaincre des sociétés comme Ikéa.

En parallèle, Nixxis poursuit le déploiement de ses équipes et filiales dans le monde. À titre personnel, je viens de reprendre la direction générale en France. Nous sommes déjà présents en Europe de l'Est avec Nixxis Tchèque et Nixxis Turquie, en Asie avec Nixxis Vietnam, en Afrique avec Nixxis Maroc, Nixxis Maurice et prévoyons d'ouvrir prochainement un bureau au Sénégal. L'idée est de se positionner au plus près des centres de production de nos clients. L'Asie, l'Afrique et l'Europe de l'Est sont aujourd'hui des territoires en fort développement où la demande d'équipements est importante.

Et quels sont les autres sujets qui vous mobilisent ?

Ce début d'année 2023 est marqué par une actualité réglementaire qui impacte fortement les acteurs de la relation client : l'entrée en vigueur des NPV au 1^{er} janvier, du Décret Fréquence-Horaires au 1^{er} mars qui vient renforcer la Loi du 24 juillet 2020 sur le démarchage téléphonique... Nos équipes ont travaillé activement sur ces sujets pour adapter nos solutions afin de permettre à nos clients d'être en conformité avec la réglementation tout en conservant la performance de leurs campagnes. Pour ce faire, nous collaborons continuellement avec ces derniers afin de développer ensemble des paramétrages et les fonctionnalités les plus pertinentes pour faire face à ces nouveaux enjeux.

BOOSTEZ VOTRE CENTRE DE CONTACT AVEC NIXXIS

Fonctionnalités Personnalisables
Stabilité et Performance en entrant et en sortant
Support disponible 24/7



Scannez le
QR Code
pour une démo
personnalisée

NIXXIS
WWW.NIXXIS.COM



Il nous font confiance



intrum

