



contact me
by remmedia

Unifier vos Interactions Clients !





Découvrez notre Hub de communication 100% cloud omnicanal qui connecte nativement l'ensemble des canaux écrits, vocaux et digitaux.





1 Pourquoi choisir contactme ?



WHY -> Une offre complète :

- Monétisez vos audiences et optimisez vos investissements marketing
 
- Optimisez la productivité et la performance de votre centre de contacts
- Améliorez le parcours, l'expérience et la satisfaction de vos clients
- Limitez la perte de vos clients
- Proposez des nouveaux moyens de communication digitaux

WHAT -> Une interface simple et puissante pour :

- Une gestion unifiée et centralisée des canaux voix, mail, chat, sms, et réseaux sociaux :    
- Une connexion simplifiée à vos outils CRM ou de Workforce management
- Une autonomie complète pour un pilotage intuitif de votre centre de contacts omnicanal (SVI, canaux, agents, files, compétences, règles de distribution, callback, enregistrement...)
- Un suivi personnalisé de la performance avec des centaines de KPI consolidés et temps réel



HOW -> Une plateforme robuste et légitime :

- Eprouvée depuis plus de 25 ans
- Déployée chez les plus importants opérateurs télécoms mondiaux
- Utilisée pour des centres de contacts de quelques agents à ceux ayant plusieurs dizaines de milliers de connexions simultanées

WITH -> Une équipe d'experts pour :

- Réaliser l'audit de votre organisation
- Vous accompagner dans la qualification de vos besoins
- Vous conseiller dans les nouveaux usages et l'optimisation de vos ressources
- Vous assister dans la mise en œuvre ou l'intégration de vos outils métier
- Superviser la plateforme en 24/7/365 et assurer une disponibilité des services à 99,95%

Avec ContactMe, facilitez la gestion de l'ensemble de vos interactions entrantes et sortantes pour une expérience client optimale



2

ContactMe, une offre adaptée à tous les services des entreprises gérant des appels entrants :

1 million

de mises en relations mensuelles

Solution
100%
Cloud

Solution disponible sous
API

Service Client



Hot line



Service commercial



Organisation multi-sites



Télétravail



Service marketing



Plan de reprise d'activité



3

Toutes les fonctionnalités et avantages de ContactMe pour l'optimisation de votre Centre d'Appels et de vos Investissements Marketing

➤ **SVI/Accueil**

De l'intelligence dans l'accueil de vos interactions client

➤ **Mail**

Traitez intelligemment vos mails et suivez la qualité de traitement aisément

➤ **Chat**

Engagez vos internautes en un clic

➤ **Réseaux sociaux**

Démarquez vous et soyez présents sur les plateformes leaders du marché



➤ **Sms**

Poussez de l'information ciblée à vos clients ou prospects sur le canal au plus fort taux d'ouverture

➤ **Tableaux de bord**

Paramétrez vos KPIs pour suivre la qualité du service

➤ **Callback**

Terminée l'attente, vos clients choisissent quand échanger avec vous

➤ **Call et Live Tracking**

Visibilité en temps réel du parcours client et rentabilité on live de vos campagnes en ligne

➤ **Codes de clôture**

Enrichissez vos statistiques applicatives

➤ **Connecteurs CRM**

Levée de fiche ou connecteurs

➤ **Enregistrement**

Conservez vos appels, mails ou chats et enregistrer l'écran de vos conseillers

➤ **Campagnes**

Progressives ou prédictives, présentez les appels à vos conseillers disponibles

➤ **Base de connaissance**

Facilitez le travail des conseillers

Avec ContactMe, améliorez à la fois la satisfaction client et la performance de vos ventes



Remmedia, l'opérateur de la relation client.

Remmedia, ce sont des solutions complètes pour connecter, transformer et unifier vos interactions clients : numéros d'accueil et Serveurs vocaux intelligents, Solutions de Call Tracking, Live Tracking, Lead Génération et Hub de Communication Cloud Omnicanal.

Depuis 2009, nos équipes d'experts vous proposent un accompagnement sur-mesure, flexible et réactif, sur toutes les phases de votre projet, tout en s'adaptant à vos processus métiers.

Découvrez nos familles de solutions Remcall, Remboost et Contactme, pour accroître la satisfaction de vos clients et vos revenus, sur www.remmedia.fr

Remmedia est un des rares acteurs de la Relation Client, opérateur Telecom, à gérer la collecte et la portabilité de vos numéros.

66%

des clients souhaitent que les entreprises communiquent avec eux en temps réel

©salesforce

72 %

consommateurs réclament un service client plus efficace

©zendesk

50%

des entreprises ne sont pas disponibles pour répondre aux demandes des clients 24/7

©smartribune

Contactez-nous :

 01 77 49 46 12

 contact@contactme.io
3 rue d'Arcole 13006 Marseille