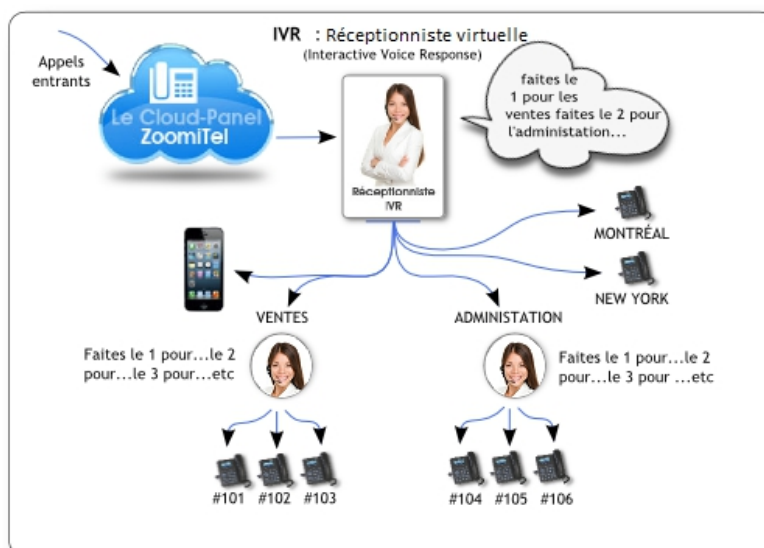


Guide de conception d'un IVR (réceptionniste virtuelle) de ZoomiTel



Cette image représente une réceptionniste virtuelle de complexité moyenne

Le IVR guide les clients en utilisant des séquences audio pré-enregistrées ou générées dynamiquement, les orientant sur la façon de procéder avec leurs demandes. Le déroulement du processus guidant l'appelant dans un IVR (réceptionniste virtuelle) est géré par une suite de «Contextes». Chaque «Contexte» est une situation où une décision doit être prise par l'appelant.

Guide de conception d'un IVR.

L'objectif de ce guide est de vous assister dans la conceptualisation de votre réceptionniste virtuelle. Il faut garder en tête que l'IVR est un contact privilégié avec votre clientèle qui appelle votre numéro de téléphone. Ce contact doit créer, dans l'esprit de vos appelants, une image positive et professionnelle de votre entreprise. Conséquemment, l'IVR doit être conçu pour aider votre clientèle à obtenir ce qu'elle cherche le plus rapidement possible.

Guide de conception d'un IVR (réceptionniste virtuelle) de ZoomiTel

Modèle conceptuel d'un IVR simple

Scénario : Chaque «Contexte» est une situation où une décision doit être prise par l'appelant.

Le client appelle :

Contexte 1 : « Accueil »

- Message de bienvenue
- Choix offerts
 - Composer l'extension directement
 - Faire le 1 pour les ventes entreprises
 - Faire le 2 pour de l'information
 - Faire le 3 pour le soutien (vers le contexte 2 pour des «Sous-Choix» de soutien)

Contexte 2 : « Soutien »

- Message
- Choix offerts
 - Faire le 1 pour le soutien
 - Faire le 2 pour une urgence

Application du modèle

Exemple contexte 1 «Accueil»

Message d'entrée du contexte :

«Bienvenue Chez Zoomitel! La prochaine évolution de la téléphonie»

«Pour communiquer directement avec votre gestionnaire de compte, composer son numéro de 3 chiffres.»

«Pour obtenir de l'information concernant le service aux entreprises, appuyez sur le 1»

«Pour obtenir de l'information concernant nos services et nos différents forfaits, appuyez sur le 2»

«Pour joindre le soutien technique, appuyez sur le 3»

Touche 1 : Transfert de l'appel vers Georges extension 205

Touche 2 : Transfert de l'appel vers Jacques extension 209

Touche 3 : Transfert de l'appel vers le Contexte 2 pour offrir des «sous-choix» à l'appelant

Touches 4, 5, 6, 7, 8, 9, 0, *, # : Non utilisées

Exemple contexte 2 «Soutien»

Message d'entrée du contexte :

«Bienvenue au soutien technique»

«Pour obtenir de l'assistance concernant l'installation de notre décodeur, appuyez sur le 1»

«Si vous avez actuellement une urgence, appuyez sur le 2»

Touche 1 : Transfert de l'appel vers Pierre extension 210

Touche 2 : Transfert de l'appel vers le cellulaire de Simon 450-555-5555

Touches 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 0, *, # : Non utilisées

**Imprimez et utilisez les pages qui suivent pour conceptualiser votre
réceptionniste virtuelle IVR**

Contexte : _____

Message d'entrée du contexte :

Touche 1 :

Touche 2 :

Touche 3 :

Touche 4 :

Touche 5 :

Touche 6 :

Touche 7 :

Touche 8 :

Touche 9 :

Touche 0 :

Touche * :

Touche # :

Guide de conception d'un IVR (réceptionniste virtuelle) de ZoomiTel

Contexte : _____

Message d'entrée du contexte :

Touche 1 :

Touche 2 :

Touche 3 :

Touche 4 :

Touche 5 :

Touche 6 :

Touche 7 :

Touche 8 :

Touche 9 :

Touche 0 :

Touche * :

Touche # :

Guide de conception d'un IVR (réceptionniste virtuelle) de ZoomiTel

Contexte : _____

Message d'entrée du contexte :

Touche 1 :

Touche 2 :

Touche 3 :

Touche 4 :

Touche 5 :

Touche 6 :

Touche 7 :

Touche 8 :

Touche 9 :

Touche 0 :

Touche * :

Touche # :

Guide de conception d'un IVR (réceptionniste virtuelle) de ZoomiTel

Contexte : _____

Message d'entrée du contexte :

Touche 1 :

Touche 2 :

Touche 3 :

Touche 4 :

Touche 5 :

Touche 6 :

Touche 7 :

Touche 8 :

Touche 9 :

Touche 0 :

Touche * :

Touche # :