

Grandes Entreprises

Communiquer efficacement en toute simplicité.

Inbound & Interactive Services – solutions
pour une gestion parfaite des appels.



swisscom

Faites de votre communication un facteur de succès.

Vous souhaitez optimiser votre suivi de la clientèle ou gagner de nouveaux clients? Avec nos Inbound & Interactive Services, vous disposez des instruments adaptés.



La ligne directe vers votre entreprise

Avec les Business Numbers de Swisscom, vos clients bénéficient d'un accès rapide et direct à votre entreprise – quels que soient votre site ou vos numéros de réseau fixe, fax ou mobile. Par cet accès homogène, vous unissez efficacement vos forces et donnez une image attrayante. Vous avez le choix entre plusieurs types de numéros: du numéro gratuit pour vos clients au numéro rentable pour vous.



Un concentré d'intelligence derrière chaque numéro

Tout appel perdu est une opportunité manquée. Grâce à nos solutions de routage intelligentes, vous triez vos appels avec précision selon différents critères. Vos clients accèdent ainsi sans détours au bon interlocuteur dans votre entreprise.



Nous vous simplifions la vie

De nombreuses fonctions supplémentaires utiles rendent nos Business Numbers encore plus attrayants. Avec les outils basés sur le Web, vous modifiez aisément des paramètres à tout moment ou disposez d'un aperçu rapide de toutes les données de communication utiles.



Gagner du temps et baisser ses coûts grâce à l'interactivité

Elargissez vos possibilités au moyen de nos Mobile & Media Services. Avec notre aide, chaque poste téléphonique se transforme en véritable télécommande de votre application. Envoyez ou recevez partout dans le monde de grandes quantités de messages courts ou proposez à vos clients une solution de paiement par SMS/MMS ou dans l'Internet mobile – sans procédures d'enregistrement laborieuses. Facturation et encaissement passent confortablement par la facture téléphonique de vos clients.



Bienvenue chez votre partenaire

Vous êtes à la recherche de performance et de qualité? Alors Swisscom est le partenaire qu'il vous faut. Notre longue expérience, notre réseau performant et stable, tout comme notre service compétent et personnalisé ne manqueront pas de vous convaincre. Les chiffres parlent d'eux-mêmes: chaque année, nous transmettons des millions d'appels vers plus de 100 000 Business Numbers, avec une disponibilité de réseau de 99,99%.

Notre portefeuille – le choix n° 1 pour une accessibilité optimale.

Vous souhaitez gérer vos appels et vos informations avec efficacité ou facturer simplement les services payants? Nos Inbound & Interactive Services vous proposent tout ce dont vous avez besoin.

Customer Contact Access

Déroulez le tapis rouge pour vos clients, avec une atteignabilité optimale grâce à des numéros d'accès adaptés – en Suisse et partout dans le monde.

Freecall 0800
International Freecall +800
Shared Cost 084x
International City Access
Corporate Number 058
SMS/MMS Large Account

Customer Contact Management

Avec nos solutions de routage et de Customer Contact intelligentes, vous organisez vos contacts clients de façon professionnelle, efficace et avantageuse.

Allocation
Blacklist/Whitelist
Division
Origin
Selection
Time
Rerouting
Secure Routing
Interactive Voice Response (IVR)
Virtual Call Center (ACD)
Voice Recording

Payment & Voting Services

Facturez les services payants simplement par téléphone. Conseil, multimédia ou concours – nous ne fixons aucune limite à votre créativité.

Premium Rate 090x
TeleVote
SMS/MMS Business Numbers
Mobile Internet Billing



La ligne directe vers votre entreprise.

Numéros

Freecall 0800/International Freecall +800

Avec un numéro gratuit national ou international, votre entreprise est joignable sans frais sous un numéro homogène – ce qui vous permet d'intensifier durablement le dialogue avec la clientèle et d'augmenter votre chiffre d'affaires. Avec International Freecall +800, vous êtes présent dans plus de 60 pays partout dans le monde, sans y exploiter vos propres sites ni conclure de contrats avec des opérateurs étrangers.

Shared Cost 084x

Avec les numéros à coûts partagés, il vous appartient de décider dans quelle mesure les appelants participent aux frais de communication. Le numéro homogène peut être joint non seulement depuis la Suisse (réseau fixe/mobile), mais aussi depuis l'étranger (avec l'indicatif national +41).

Premium Rate 090x

Avec un numéro à coûts majorés, vous déterminez vous-même l'offre et le prix (par minute, par appel). Nous prenons en charge la facturation et l'encaissement auprès de vos clients.

0900: pour des marchandises et des services ou des offres de durée illimitée telles que prestations de conseil via hotline.

0901: pour des offres limitées dans le temps telles que concours, jeux, horoscopes et votes.

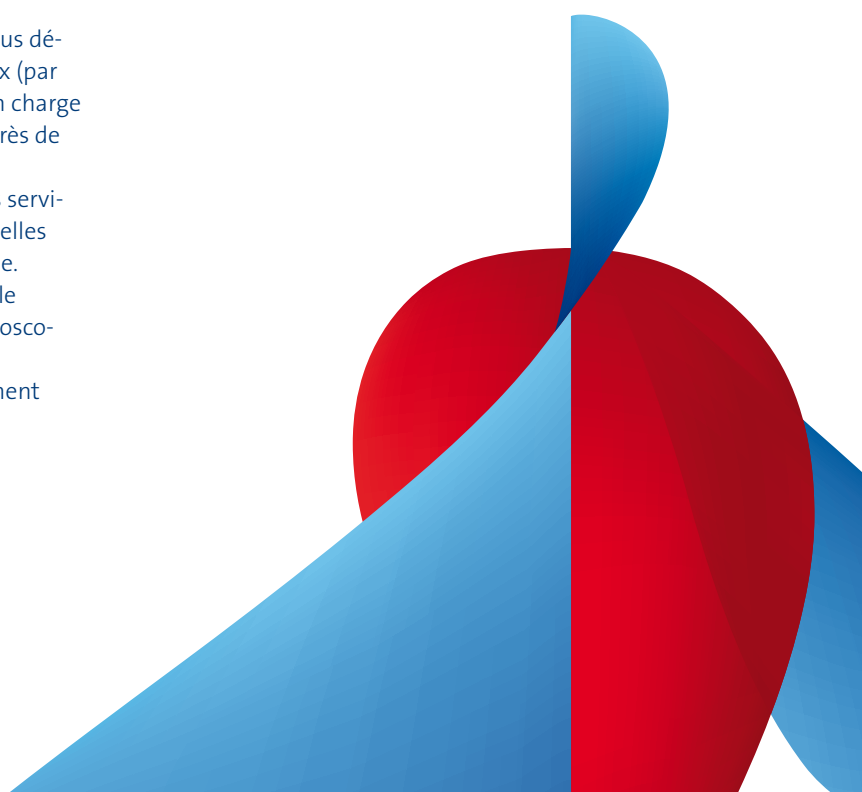
0906: pour des offres de divertissement pour adultes.

International City Access

Avec un numéro local, proposez à vos clients un accès aisé dans plus de 40 pays du monde entier (p. ex. dans de nombreuses grandes villes). Alors que les appelants paient le tarif local normal, vous prenez en charge les coûts de la liaison internationale.

Corporate Number 058

Avec les numéros d'entreprise, vous êtes atteignable dans toute la Suisse sous un indicatif homogène, le 058. Indépendamment du site et du raccordement, vous installez un plan de numérotation de structure logique et conçu sur mesure pour vos besoins. Les renumérotations en cas de changement de site ou de modifications de votre organisation n'ont plus lieu d'être.





Un concentré d'intelligence derrière chaque numéro.

Routage

Allocation

Répartissez vos appels en pourcentage sur différents agents ou numéros cibles afin de mieux absorber les pics d'appels, d'utiliser les capacités de façon optimale et d'augmenter la disponibilité.

Blacklist/Whitelist

Créez un accès pour les appelants privilégiés (Whitelist) ou fermez-le aux usagers indésirables (Blacklist).

Division

Aiguillez intelligemment vos appels dont le numéro téléphone ne s'affiche pas (p. ex. rejeter avec une annonce correspondante ou convier à entrer le numéro).

Origin

Transférez les appels par provenance (ou par langue, pays, région, localité, ou encore numéro de téléphone ou de client).

Selection

Bloquez les appels en fonction de leur origine (p. ex. réseau mobile, réseau fixe, étranger).

Time

Aiguillez intelligemment vos appels vers le bon numéro cible selon l'heure, le jour ou la date.

Rerouting

Dirigez vos appels vers le numéro cible disponible suivant dans un ordre préalablement défini (p. ex. si agent occupé, en l'absence de réponse ou en cas de dérangement technique).

Secure Routing

Transmettez simplement les appels en cas d'événements imprévus (dérangements ou pannes de votre infrastructure locale) et garantisiez ainsi l'accessibilité de tous vos sites.

Interactive Voice Response (IVR) Standard/Code

Mettez en place une préqualification interactive des appels. Vos clients délivrent des commandes vocales ou tactiles simples par téléphone (p. ex. entrée du numéro du client, numéro postal d'acheminement, langue, prestation souhaitée) et sont affectés automatiquement au bon agent.

Virtual Call Center (ACD)

Avec la répartition automatique des appels, vous associez vos agents à un Call Center virtuel, indépendamment du lieu. Si la ligne d'un agent est occupée, l'appel est transféré directement vers l'agent disponible en premier. Les ressources sont utilisées avec efficacité et les appels entrants sont réceptionnés sans transferts multiples.



Nous vous simplifions la vie.

Activation et mutations

Change via Customer Care

Confiez à notre service clientèle vos ordres de mutation.

Change by Phone

Modifiez des numéros cibles directement par téléphone.

Change via Web

Configurez en ligne des numéros, des paramètres de routage et des services supplémentaires. Le tout rapidement, simplement et à tout moment.

Express Activation

En cas d'urgence, mettez immédiatement en service votre Business Number national.

Temporary Activation/Deactivation

Activez ou désactivez temporairement votre Business Number pour une durée déterminée ou indéterminée. Vous réduisez ainsi vos coûts en cas d'occupation trop faible du Business Number.

Autres prestations

Announcement Standard/Individual

Sélectionnez vos textes d'annonce (accueil, prix), entre textes standards et textes enregistrés par vous-même.

Consulting

Profitez de notre vaste expérience et faites-vous conseiller dans le cadre de vos idées commerciales subtiles et de vos exigences complexes.

Invoice Reporting

Contrôlez en ligne toutes les données de communication importantes. Les statistiques vous offrent une transparence absolue en matière de provenance, de durée et de coût des appels, et vous détaillent le chiffre d'affaires réalisé.

Number Display

Déterminez quel numéro vous souhaitez voir s'afficher sur l'écran de votre agent (numéro de l'appelant ou de votre Business Number).

Tariff Change

Facturez un prix fixe par appel ou modifiez le tarif pendant l'appel (p. ex. file d'attente gratuite, informations préliminaires au tarif réduit et conseil consécutif prodigué par un spécialiste à un tarif supérieur).

Voice Recording

Utilisez l'enregistrement des communications pour l'assurance qualité, à des fins d'entraînement ou en guise de preuve. Après accord de l'appelant, les communications sont enregistrées et archivées sur un serveur sécurisé.



Gagner du temps et baisser ses coûts grâce à l'interactivité.

Mobile Services

SMS/MMS Large Account

Envoyez de grandes quantités de messages courts en un temps réduit. Plus vous en envoyez, moins le SMS vous coûte cher. Avec les SMS, une réception est garantie partout dans le monde.

SMS/MMS Business Numbers

Proposez à vos clients des services payants via SMS/MMS. Marketing mobile, concours ou chats – nous ne fixons aucune limite à votre créativité.

Mobile Internet Billing

Vos clients paient en toute simplicité via leur téléphone mobile, sans enregistrement laborieux. Téléchargements mobiles, portails payants ou offres de streaming se transforment en une véritable expérience.

Media Services

TeleVote

Pour des pics momentanés ou un volume constamment élevé: traitez aisément le trafic massif d'appels ou de SMS. TeleVote convient pour les votes, les sondages (radio, TV), les jeux-concours, les actions publicitaires et les collectes de fonds.

Interactive Services

Au moyen de solutions interactives, vos clients accèdent à des informations ou des services simplement, rapidement et 24 heures sur 24. Le dialogue s'effectue par commandes vocales, par SMS, MMS, video-streaming, etc. Séduisez vos clients tout en gagnant du temps et de l'argent.



Bienvenue chez votre partenaire.

En qualité d'entrepreneur général, Swisscom vous propose des solutions complètes sous un même toit: planification, acquisition, installation, configuration, mise en service ainsi que maintenance et exploitation de systèmes de télécommunication et de solutions d'information et de communication.

Votre infrastructure de communication est toujours maintenue à l'état technologique le plus récent – vos investissements s'inscrivent dans la durée. Vous décidez de l'ampleur de votre engagement: vous pouvez ainsi exécuter vous-même les tâches ou nous les déléguer, acheter ou louer l'infrastructure et opter pour des frais uniques ou récurrents.

24 heures sur 24, la plus grande et la plus dense organisation de services de Suisse est à votre disposition près de chez vous. Nos collaborateurs motivés connaissent vos besoins – ils s'engagent, jour après jour, pour la meilleure qualité et le meilleur service.

Comment nous joindre.

Swisscom (Suisse) SA
Grandes Entreprises
Business Numbers
Case postale
CH-3050 Berne

Hotline Business Numbers
Téléphone 0800 848 900, fax 0800 848 901
Téléphone depuis l'étranger +41 800 848 900
www.swisscom.ch/grandesentreprises

