

Fiche concept !

Nom de l'idée

VisioConf'Assist

Pourquoi ?

Quels sont les problèmes que l'on adresse ?

Via un contact visuel :

- Améliorer le contact et la compréhension du chargé vis-à-vis du problème du sociétaire.
- Mieux cerner et identifier les soucis, difficultés rencontrées par le sociétaire qui appelle.
-

Quoi ?

Description du produit ou du service.

Faciliter la communication entre chargé et sociétaire.

Mettre en avant une proximité locale et l'expertise de nos chargés.

Accroître la confiance et la sécurité lors de la prise de contact et de l'échange.

"Une image vaut mieux qu'un long discours."

Comment ?

Dans quels cas d'usage le consommateur va avoir recours au service ?

Comment le client s'en sert ? Comment il y accède ?

Utilisation des moyens technologiques actuels : exemple via Facetime, Skype, Hangout, WhatsApp...

Routage spécifique à mettre en place pour le rediriger vers des postes adéquats, dans un espace de travail dédié.

Exemples d'utilisations possibles où la personne peut être en difficulté ou en détresse :

- Personne malentendante avec utilisation du langage des signes en direct.
- Problème mécanique, de plomberie, utilisation de la visio pour montrer la situation.