

Cas pratique Routage + sms

Secteur d'activité : Cliniques Vétérinaires
Fonctionnalités : Routages intelligents (CFD) + Push SMS

Contexte de l'entreprise :

"Notre clinique vétérinaire est composée de trois vétérinaires et propose des services de garde et d'astreinte en rotation. Nous sommes souvent amenés à nous rendre dans **des zones mal couvertes où il est difficile de recevoir des appels**. Par conséquent, il est important de mettre en place une solution permettant aux clients de laisser des messages lorsque nous ne pouvons pas répondre, tout en veillant à ce que le vétérinaire de garde soit informé par SMS."

! Problème

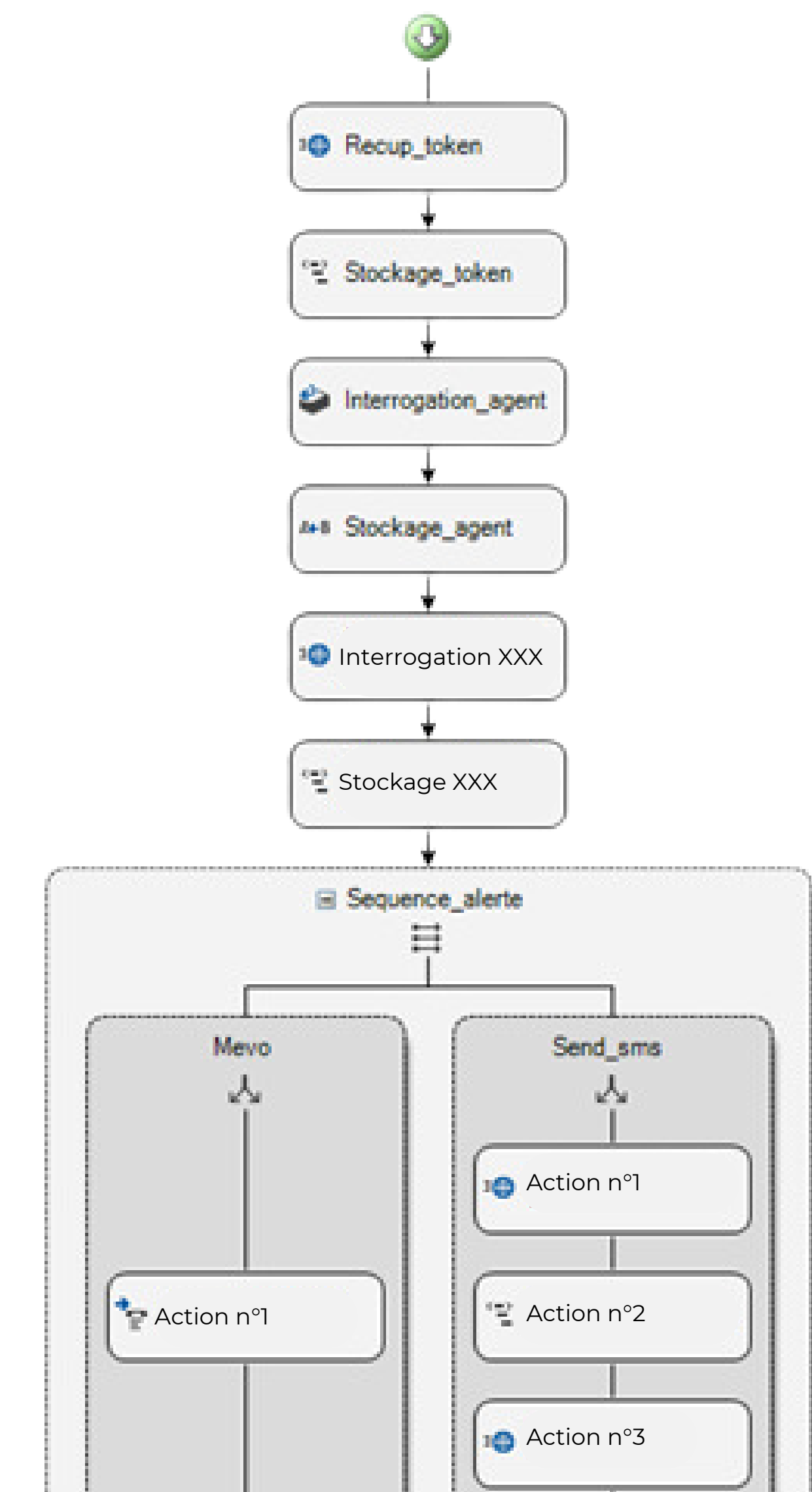
Le vétérinaire de cette clinique ne peut pas répondre immédiatement aux appels pendant les traitements, ce qui entraîne de la frustration chez les clients et une mauvaise expérience utilisateur.

De plus, il est essentiel que le vétérinaire de garde soit informé rapidement des messages laissés par les clients pour pouvoir y répondre en temps opportun.



Solution

- File d'attente et messagerie vocale
Une file d'attente a été créée pour les appels entrants, permettant de gérer efficacement les demandes. De plus, une messagerie vocale a été configurée pour que les clients puissent laisser des messages lorsqu'ils ne peuvent pas joindre directement un vétérinaire.
- Notification SMS pour le vétérinaire de garde
Lorsqu'un client laisse un message, le vétérinaire de garde reçoit une notification par SMS afin d'être rapidement informé des messages laissés et de pouvoir y répondre rapidement.



3CX CFD (Call Flow Designer)



Avantages

- Meilleure expérience client
Les clients peuvent laisser des messages, réduisant ainsi leur frustration et améliorant leur expérience.
- Réactivité accrue
Le vétérinaire de garde est rapidement informé des messages et peut prendre des mesures immédiates.
- Utilisation des SIM REVOLUTION
Les vétérinaires peuvent recevoir des appels même sans application smartphone, assurant une connectivité dans les zones à faible couverture.



Company	nom	Vip	On-call	Code	Numbers
Clinique vétérinaire	Caroline	NO	NO	213	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Clinique vétérinaire	Khaled	NO	NO	214	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Clinique vétérinaire	Veterinaire Veterinaire	NO	NO	120	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Encom Routing Web App