



Les clients sont en contact permanent avec les entreprises via différents canaux. Une gestion doit être assurée en continue pour garantir une expérience client cohérente et réussie.

### Une solution intégrée et complète de Contact Center Omnicanal.

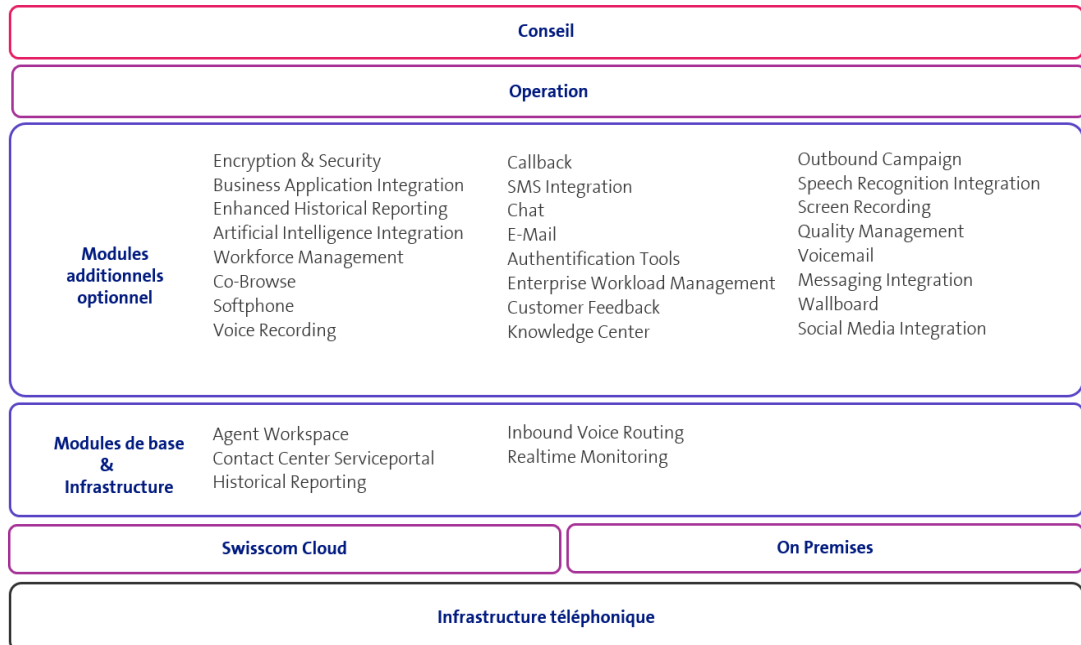
#### Qu'est - ce que Managed Contact Center Services?

Les Managed Contact Center Services vous accompagnent depuis la phase de conseil jusqu'à la mise en œuvre, en passant par l'exploitation de votre solution de Contact Center omnicanal. Ils s'appuient sur une technologie de Contact Center adaptée aux besoins spécifiques de votre clientèle. Les demandes de changement sont prises en compte en continu et nos équipes se tiennent à disposition 24 heures sur 24. La prestation est proposée, au choix, à la location ou à l'achat, sous la forme d'une solution cloud ou logicielle. Cette solution peut être étendue à tout moment grâce à sa base modulaire permettant des adaptations ultérieures, telles que l'activation de nouveaux canaux et de nouvelles fonctionnalités.

#### Vos avantages avec Managed Contact Center Services




- Grâce à une solution de Contact Center gérée, il vous est permis de vous concentrer sur vos activités de cœur de métier.
- La mise en œuvre de fonctions ciblées (par ex. parcours client omnicanal, intégration intelligente) conduit à une augmentation de la satisfaction de votre clientèle ainsi qu'une forte augmentation de la productivité de vos équipes.
- Solution modulable permettant de faire évoluer vos services à tout moment.
- Intégration aisée de nouvelles technologies et innovations.
- Une mise en œuvre offrant des solutions budgétaires adaptées.
- Une solution entièrement opérée, assistée et maintenue par Swisscom.

### La solution en bref





## Facts & Figures

 Exploitation	<p>Exploitation sécurisée de l'infrastructure virtualisée dans le centre de données Swisscom ou sur site client. La surveillance active, la sauvegarde des données et la sécurité sont incluses dans la proposition financière.</p> <hr/> <p>Le support et la maintenance du système garantissent une qualité et une disponibilité élevées.</p> <hr/> <p>Plateforme évolutive offrant la mise à disposition de modules et de fonctionnalités supplémentaires.</p>
 Modules de base	<p>Présentation des informations d'un système tiers basé sur une interface web (par ex. CRM) et transmission des informations recueillies par le Contact Center aux agents.</p> <hr/> <p>Mécanismes de routage intelligents et standardisés acheminant les appels entrants vers les agents les plus appropriés. Distribution des interactions clients au Contact Center selon différents critères (skills, priorisations, historique...).</p> <hr/> <p>Interface utilisateur moderne permettant de combiner les différents médias à disposition des agents.</p> <hr/> <p>Rapports historiques standardisés (historical reporting)</p> <hr/> <p>Rapports en temps réel des chiffres clés (realtime reporting).</p> <hr/> <p>Accompagnement durant la phase de tests et formation (train the trainer)</p>
 Modules supplémentaires	<p>Les données sont stockées de manière cryptée dans le système.</p> <hr/> <p>Enquête de satisfaction de la clientèle incluant le reporting.</p> <hr/> <p>Fonctions générales pour les extensions spécifiques au client.</p> <hr/> <p>Chatbots, triage automatique des e-mails, biométrie vocale.</p> <hr/> <p>Raccordement de systèmes CRM, ERP et autres systèmes d'entreprise propres au client.</p> <hr/> <p>Aide aux internautes pour trouver les solutions, fonctions ou autres informations recherchées.</p> <hr/> <p>Accès à la base de connaissances interne.</p> <hr/> <p>Planification des interventions des collaborateurs et optimisation de l'utilisation des ressources.</p> <hr/> <p>Enregistrement de conversations et d'activités pour la formation et l'assurance qualité. Enregistrement manuel, recherche et lecture de conversations.</p> <hr/> <p>Informations actuelles sur l'état du Contact Center sur le poste de travail de l'agent ou via un téléviseur compatible web.</p> <hr/> <p>Conduite efficace de campagnes de vente et d'information.</p> <hr/> <p>Analyse, routage et traitement des messages dirigés vers l'entreprise via les réseaux sociaux.</p> <hr/> <p>Traitement de plusieurs sessions de web chat, simultanément et en temps réel.</p> <hr/> <p>Remise des e-mails et des demandes de web chat aux agents les plus appropriés.</p>



## Glossaire

<b>Parcours client omnicanal</b>	Aperçu unifié 360° du dialogue client incluant toutes les interactions vocales et numériques.
<b>Intégration intelligente</b>	Intégration de n'importe quelle application client (web et «fat client») sur le poste de travail de l'agent.
<b>Sur site</b>	Base installée chez le client (on site) ou dans un centre de données d'un fournisseur de services du client.
<b>Chatbots</b>	Système de dialogue intelligent basé sur le texte qui permet de communiquer de manière autonome avec les utilisateurs. Une discussion automatisée avec un système, de «Knowledge Center» est également proposé.
<b>Triage automatique des e-mails</b>	Triage automatique des e-mails sur la base de critères spécifiques tels que la classification du temps de traitement attendu d'un courrier électronique.
<b>Biométrie vocale</b>	Authentification de l'appelant par son empreinte vocale.

Les informations contenues dans ce document ne constituent pas une offre ferme. Sous réserve de modifications.

Swisscom (Suisse) SA Enterprise Customers, case postale, CH-3050 Berne  
Téléphone 0800 800 900, [www.swisscom.ch/enterprise](http://www.swisscom.ch/enterprise)

**swisscom**