



## Modernisez votre service client avec Salesforce Service Cloud et stimulez la satisfaction et la fidélisation via des interactions proactives et personnalisées

**Salesforce Service Cloud modernise le service client en s'appuyant sur la standardisation et l'IA en vue d'accélérer le processus de résolution.** Avec sa plateforme centralisée de gestion des interactions et des cas, Service Cloud rationalise les opérations et garantit un engagement personnalisé, efficace et proactif. Grâce au support omnicanal intuitif, vous abordez efficacement les clients sur différents canaux, garantes une meilleure cohérence et stimulez la satisfaction de vos clients.

En priorisant la résolution et la rapidité, la gestion intelligente des cas améliore la qualité du support. Les bases de connaissances intégrées offrent aux clients des options de libre-service, ce qui diminue le nombre de demandes et renforce l'efficacité opérationnelle. **Swisscom met en œuvre Service Cloud en tant que partenaire Salesforce et garantit l'intégration professionnelle de votre service client moderne.**

### Vos avantages avec Salesforce Service Cloud

#### Expérience client renforcée

Service Cloud facilite les interactions clients sur tous les canaux tout en personnalisant et en uniformisant l'expérience de support. Grâce aux capacités omnicanales et au routage intelligent, vos clients ont la garantie d'obtenir l'aide nécessaire au moment où ils en ont besoin.



#### Productivité améliorée des agents

Avec nous, vos agents disposent d'outils intuitifs et d'une vue standardisée des données clients, ce qui améliore leur efficacité et réduit les délais de résolution. Grâce à l'automatisation et aux informations basées sur l'IA, nous optimisons les workflows et permettons aux agents de prioriser les interactions à valeur ajoutée et de fournir un service d'excellence, améliorant ainsi l'expérience client globale.



#### Collaboration et partage de connaissances

L'accès centralisé aux informations et aux outils de collaboration élimine les silos et optimise la coordination entre les équipes et les départements. Grâce aux fonctions de partage de connaissances et de résolution des cas, vos agents gèrent les cas de façon simple et proactive.



#### Informations et analyses exploitables

Des options performantes de reporting et d'analyse fournissent des données exploitables. Les tableaux de bord en temps réel et les mesures de performance aident à la prise de décisions fondées – votre entreprise a ainsi tous les atouts pour affiner ses stratégies de service, identifier les tendances et garantir une amélioration continue.



#### Field service optimisé

Nous vous aidons à gérer efficacement les actions sur le terrain, à dispatcher les techniciens et à fournir des services de précision. La planification intelligente, l'optimisation des itinéraires et l'accès mobile rationalisent les workflows des équipes sur le terrain et maximisent la productivité.





## Comment fonctionne Salesforce Service Cloud



Gestion des Cas



Gestion de la Connaissance



Support Omni-canal



Analyse du Service



Console Service & CTI



Veille des services alimenté par l'IA



Gestion du service extérieur

## Faits & chiffres

### Se lancer

Notre pack de services de base comprend des offres d'intégration essentielles pour vos premiers pas avec Salesforce Service Cloud.

### Services de base

- Consultation initiale et évaluation des besoins
- Configuration des modules Service Cloud
- Migration des données depuis les systèmes existants
- Formation des utilisateurs et aide à l'adoption
- Mise en place d'une gestion des cas
- Mise en place d'une base de connaissances
- Configuration de base des rapports et des tableaux de bord

### Boostez votre service clients

Améliorez l'implémentation de votre Salesforce Service Cloud avec nos services optionnels.

### Options

- Intégration de tous les canaux (téléphone, e-mail, chat)
- Intégration avec des applications tierces (ERP, CRM)
- Règles personnalisées d'escalade et de routage des cas
- Configuration avancée des rapports et analyses
- Modèles d'e-mails et workflows personnalisés
- Intégration avec des installations de téléphonie (CTI)
- Intégration avec des chatbots et l'IA pour le libre-service

### Complétez votre écosystème

Optimisez l'implémentation de votre Salesforce Service Cloud avec nos services additionnels.

### Services additionnels

- Implémentation de Field Service Lightning
- Optimisation des prises de rendez-vous et des affectations
- Intégration d'appareils IoT pour une maintenance proactive
- Solutions avancées de gestion des connaissances
- Mise en place et configuration du portail client
- Développement d'applications mobiles personnalisées pour les techniciens de terrain
- Suivi des réseaux sociaux et intégration de l'engagement

Pour en savoir plus et contacter nos experts, rendez-vous sur <https://swisscom.ch/salesforce>

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

Swisscom (Suisse) SA Enterprise Customers, P.O. Box, CH-3050 Berne, Téléphone 0800 800 900, [www.swisscom.ch/entreprise](http://www.swisscom.ch/entreprise)

**swisscom**