



De nos jours, les entreprises ont à cœur d'être facilement joignables et de proposer une qualité de service optimale ainsi qu'une expérience client cohérente via tous les canaux de contact. Easy Contact Center, en tant que Software as a Service (SaaS), rend cela possible - même pour les PME.

## Optimisez votre service à la clientèle – via tous les canaux de contact.

### Qu'est-ce qu'Easy Contact Center?

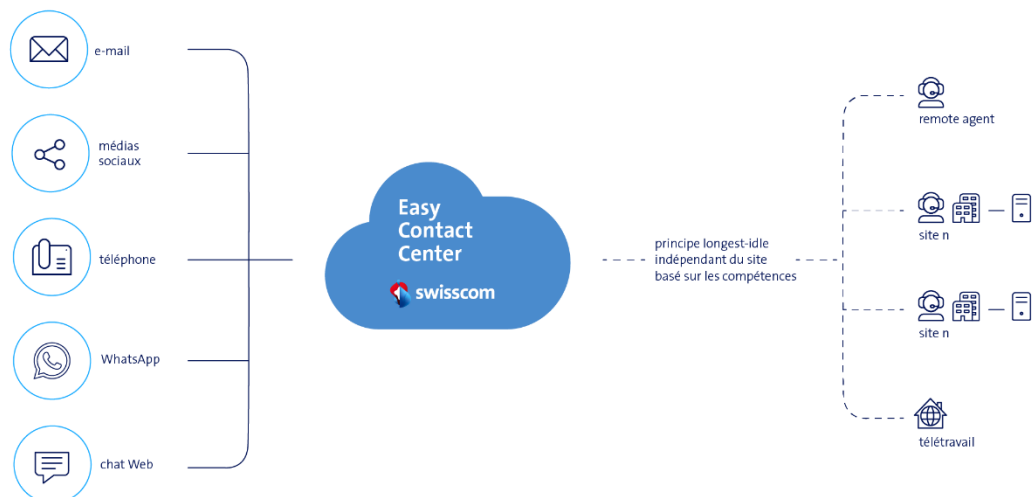
Le nom le dit à lui seul: il s'agit d'une solution Contact Center simple et évolutive. Easy Contact Center (ECC) est une solution Software as a Service: vous ne payez que pour les services que vous utilisez. ECC s'intègre facilement dans vos systèmes environnants existants et permet la connexion de différents sites et postes de télétravail. L'utilisation sur le Web est très conviviale et l'outil d'administration intuitif vous permet de vous adapter idéalement aux besoins actuels. Grâce à une surveillance en ligne complète et à des historiques de reporting, vous disposez des moyens nécessaires pour contrôler de manière optimale votre Contact Center. En cas de défaillance de votre Call Center, vous avez également la possibilité d'activer immédiatement une solution Fallback (backup ECC en stand-by).

Easy Contact Center est disponible en tant que cloud SaaS dans les centres de calcul de Swisscom et garantit une qualité vocale de premier ordre sur le réseau téléphonique suisse.

### Vos avantages avec Easy Contact Center

- **Distribution sur tous les canaux**  
Qu'il s'agisse d'appels, de courrier, de chat Web et de co-navigation, de SMS, de médias sociaux, de messages WhatsApp, de fax et de lettres.
- **Mise en œuvre rapide et sans risque**  
Grâce à des temps d'implémentation courts, le service peut être utilisé rapidement.
- **Connexion à des systèmes tiers existants**  
Connexion sans faille aux applications d'entreprise basées sur le Web telles que CRM, ERP, billetterie et autres systèmes..
- **La solution évolue avec votre entreprise**  
ECC convient aux nouveaux sites et postes de télétravail ou à la connexion d'autres canaux de médias numériques.
- **Nombreuses options supplémentaires**  
Si nécessaire, Professional Client, Screen & Call-Recording ou Cockpit notamment, sont à votre disposition.
- **Sauvegarde ECC: votre assurance Contact Center**  
La solution peut être louée comme système Fallback en mode stand-by.

## La solution en bref





## Facts & Figures



### Prestations de base

Conseil pour la mise en place d'un contrôle des appels professionnel et de canaux de médias numériques avec optimisation des processus d'appel.

Configuration de la solution Multichannel Contact Center basée sur le cloud pour les interactions entrantes.

Mise à disposition d'un outil d'administration basé sur le Web pour gérer les agents et les paramètres des processus d'appel.

Divers paramètres de routage tels que, notamment, le routage source, temporel, VIP ou https-request.

Basic Client Web est à la disposition des agents. L'application Internet fournit les fonctions requises pour la téléphonie.

Surveillance en temps réel avec les principaux chiffres clés, qui conviennent également comme projections Wallboard.

Des statistiques de reporting standard sont disponibles en ligne et peuvent également être envoyées par e-mail.



### Prestations en option

Connexion d'autres canaux de communication tels que l'e-mail, le chat Web, les SMS, les médias sociaux, les messages WhatsApp, le fax et les lettres.

Les paquets de travail (work items) provenant de logiciels / applications de service Web externes peuvent être distribués, par exemple à partir du logiciel SAP®, de Salesforce ou de Microsoft Dynamics.

Les fonctions Call-Recording et Monitoring vous permettent d'écouter et d'enregistrer tous les appels téléphoniques ou ceux de votre choix. Les enregistrements peuvent être limités côté client ou collaborateur et initiés manuellement ou automatiquement.

La fonction Screen-Recording vous permet d'enregistrer et de surveiller l'écran. La zone d'enregistrement peut être définie: Tout l'écran, certains domaines, les applications sélectionnées.

Outil d'évaluation: les enregistrements peuvent être lus, commentés et évalués. Des domaines de formation avec différents profils d'autorisation (collaborateurs, coaches, etc.) sont disponibles dans la zone d'évaluation.



### Services supplémentaires

En plus des fonctions de Web Client, Professional Client offre d'autres possibilités de traiter des contacts sur tous les canaux. Cela comprend l'historique des contacts, le guide d'entretien, la fonction «glisser-déposer» pour le transfert des appels, les modules de texte, l'annuaire téléphonique ainsi qu'un moniteur en ligne, la fonction d'enregistrement et le codage de base des contacts et des pauses.

Grâce à la fonction Customer Feedback, vous pouvez effectuer des enquêtes clients automatiques par téléphone ou par e-mail après qu'un contact a été établi - immédiatement ou avec un délai de temps.

Le central de statistiques (le cockpit) permet la préparation et l'analyse professionnelle des statistiques. Utilisez le générateur de statistiques et de graphiques ainsi que des fonctions étendues de Business Intelligence telles que Drilldown ou la recherche de données associatives. Concevez un coaching individuel et des vues Wallboard pour la gestion des affaires quotidiennes.

Avec l'intelligence artificielle et les bots, vous disposez de bots intelligents de chat, de FAQ, d'e-mail et de messagerie à des fins de traitement automatique ou en soutien au traitement effectué par vos collaborateurs.