Innovations de l'été 2019

Principales innovations du portefeuille

- Orchestration du parcours IA de Genesys pour des expériences différenciées
- Bots natifs et tiers : créez un bot une seule fois et déployez-le sur n'importe quel canal
- Extension des canaux de messagerie et amélioration des interfaces de conversation
- Tirez parti des améliorations Genesys Altocloud pour vos activités de marketing, de vente et de service
- Nouvelles analyses et visualisations en temps réel
- Nouvelles capacités de sécurité et de conformité

Genesys AI. Genesys Cloud.

« Nous vous accompagnons tout au long de votre parcours. Nous protégeons votre investissement grâce à des crédits financiers, une mise en œuvre fluide et des conseils d'experts. »

Pour plus de détails, rendez-vous sur : https://www.genesys.com/fr-fr/platform/new-innovations

Transformez votre entreprise avec Genesys Cloud

Notre plateforme Genesys Cloud est conçue pour vous apporter de l'innovation et de la valeur ajoutée, plus rapidement. En développant nos nouvelles fonctionnalités sur Genesys Cloud, nous pouvons optimiser leur déploiement sur l'ensemble de nos produits, créant ainsi une plateforme unique pour toutes vos conversations avec les clients. Nos innovations dans les domaines de l'intelligence artificielle (IA), de la gestion numérique et de la gestion de l'engagement des effectifs peuvent ainsi être rapidement développées et exploitées par les produits Genesys.

Genesys Cloud détient la plateforme CCaaS offrant la plus forte croissance du secteur, proposant des avantages aux entreprises de toutes tailles. Nous obtenons ces résultats grâce à une architecture sécurisée et puissante qui réduit les coûts, fournit des fonctionnalités IA et des innovations en continu, et résout les problèmes les plus complexes afin d'offrir la meilleure expérience client qui soit.

Passer à Genesys Cloud vous garantit de bénéficier du code le plus récent dans toutes vos conversations avec les clients, ainsi que d'une solution globale pour le cloud, le numérique et l'IA. Genesys Cloud vous permet d'adopter de nouvelles technologies tout en réduisant vos coûts d'exploitation et en augmentant votre flexibilité opérationnelle. Nos cas d'utilisation Genesys s'associent à des méthodes de prestation flexibles et des centres d'excellence pour vous assurer une migration réussie, rapide et évolutive.

L'IA de Genesys, pour une gestion vraiment fluide

Connectez et gérez les technologies d'intelligence artificielle natives et tierces en toute simplicité à l'aide des fonctionnalités de l'IA de Genesys. Désormais, vous pouvez utiliser plusieurs applications d'intelligence artificielle simultanément, sans accroc et en temps réel, pour offrir une expérience client d'une fluidité absolue en matière de marketing, de ventes et de service. Accélérez de 60 à 80 % le délai de rentabilisation de vos investissements dans le domaine de l'IA.

La technologie conviviale de l'IA de Genesys vous permet d'utiliser n'importe quelle IA pour *orchestrer* un service avec assistance ou en libre-service, de *mesurer* les indicateurs de performance sur l'ensemble de votre parcours client et d'*optimiser* les performances de toutes vos équipes sur la base de ces données.

PureConnect

Orchestration

Automatisation intelligente
Grâce à l'IA de Genesys, orchestrez plusieurs bots et moteurs NLU, y compris la solution native de Genesys, Dialog Engine.

Genesys Altocloud
Augmentez votre taux de conversion de plus de 4 %, améliorez votre NPS de 16 % et réduisez le coût de chaque prospect de 60 %. Grâce à nos fonctionnalités d'engagement prédictif optimisées par l'IA de Genesys, vous pouvez surveiller chaque parcours client sur votre site Web et utiliser l'apprentissage machine, les personas dynamiques et les probabilités de résultats pour identifier le moment propice à un engagement proactif à travers la discussion en ligne.

Expérience omnicanale

Poste de travail omnicanal amélioré grâce à Interaction Connect
Genesys Widget Configuration vous permet de configurer facilement des widgets Web grâce à l'infrastructure puissante de Genesys Widget, accessible depuis le poste de travail Interaction Connect.

Libre-service amélioré avec Genesys Intelligent Automation
Vous pouvez désormais rationaliser vos opérations et coordonner vos contenus multimédias sur de nombreux canaux et appareils grâce à Genesys Intelligent Automation.

« Bring Your Own Bot »
Améliorez l'expérience client grâce à l'orchestration d'Intelligent Automation : prend actuellement en charge Google DialogFlow, Amazon Lex, IBM Watson, et bien plus encore à l'avenir.

Expérience du personnel

Prévisions basées sur l'IA
Grâce à une nouvelle interface utilisateur de gestion des effectifs, accélérez les résultats de 60 % avec l'automatisation en un seul clic du processus de prévision classique. Les nouvelles fonctionnalités incluent l'analyse des séries temporelles pour identifier la périodicité des données historiques grâce à une méthode de prévision sélectionnée dans une bibliothèque de plus de 26 algorithmes pour sa précision inégalée de 97 %.

Données sur l'expérience client
Les outils d'analyse et de visualisation des données permettent aux superviseurs de surveiller plus facilement l'activité en temps réel :

- 11 nouveaux tableaux de bord pour agents et groupes de travail offrent une vue d'ensemble en temps réel sur les activités de chaque groupe de travail et chaque agent afin d'aider les superviseurs à surveiller les performances et à gérer efficacement leur équipe.
- Les nouveaux tableaux de bord SVI rétrospectifs aident les superviseurs et les responsables à comprendre et à optimiser le premier contact des clients avec votre entreprise.

À PROPOS DE GENESYS

Genesys®, c'est un leadership mondial de plus de 25 milliards d'expériences clients chaque année. Chaque jour, nous aidons vos collaborateurs à dialoguer avec vos clients sur tous les canaux. Plus de 11 000 entreprises dans plus de 100 pays font confiance à notre plateforme d'expérience client n° 1 du marché. Sur site ou dans le cloud, les solutions Genesys misent sur le meilleur des technologies et de l'intelligence humaine pour promouvoir une communication fluide, instinctive et productive, à votre image.

Pour plus d'infos, rendez-vous sur www.genesys.com/fr ou contactez-nous au +33 (0)1 84 88 49 52

Genesys et le logo Genesys sont des marques déposées de Genesys. Tous les autres noms d'entreprise et logos peuvent être des marques, déposées ou non, de leurs détenteurs respectifs. © 2019 Genesys. Tous droits réservés.

GENESYS