Genesys Cloud™
La solution de centre de
contact tout-en-un sécurisée
GENESYS™

Il peut être difficile d'entretenir les relations avec les clients. La technologie doit simplifier ce processus, et non le compliquer.

La solution Genesys Cloud™ facilite les interactions avec les prospects et les clients. Conçu pour gérer tous les canaux, Genesys Cloud rassemble les appels, les e-mails, les chats, les SMS et les messages au sein d'une même conversation fluide, ce qui permet à vos équipes de fournir une expérience client exceptionnelle.

Tout-en-un, du début à la fin

Avec Genesys Cloud, vous n'avez plus besoin de plusieurs applications et systèmes. Que votre client souhaite utiliser une solution en libre-service, vous appeler ou communiquer avec le canal numérique de son choix, vous pouvez être sur tous les fronts.

Les agents bénéficient d'une interface intuitive unique qui gère chaque interaction, quel que soit le canal. Grâce à un contexte client riche et à des historiques d'interactions complets, vos équipes disposent de tout ce dont elles ont besoin pour que vos clients se sentent entendus et compris.

Il existe également des applications tout-en-un intégrées directement à Genesys Cloud pour prendre en charge la prévision et la planification, la gestion de la qualité et l'enregistrement, sans oublier les communications et la collaboration unifiées. Aucune autre solution cloud n'offre de fonctionnalités aussi étendues avec un point d'administration unique, un moteur de routage pour tous les canaux, une sécurité de pointe et un poste de travail unifié.

- Communication vocale entrante
- Communication vocale sortante
- Rappels
- SVI
- E-mail
- Chat
- Message/SMS
- Applications de messagerie
- Réseaux sociaux
- Chatbots et voicebots
- Implication du personnel
- Communications et collaboration unifiées

Communiquez avec vos clients

Simplifiez la façon dont vous communiquez avec les clients sur les différents canaux, en utilisant les données pour personnaliser chaque expérience.

Responsabilisez vos équipes

Fournissez à vos employés un poste de travail unifié et facile à utiliser qui améliorera leurs performances.

Comprenez votre entreprise

Obtenez les informations dont vous avez besoin pour gérer votre entreprise grâce à des tableaux de bord et à des analyses en temps réel.

Innovation optimisée par l'IA

Avec Genesys Cloud, les entreprises bénéficient de la puissance de l'intelligence artificielle (IA), leur procurant une meilleure expérience client, une plus grande efficacité, un chiffre d'affaires accru et des performances opérationnelles améliorées.

- Contexte et compréhension de chaque interaction
- Un engagement renforcé par les chatbots et voicebots
- Identification du moment propice pour contacter les visiteurs du site Web en leur proposant des offres, du contenu ou de l'aide en direct
- Prévisions et planification plus rapides et éclairées
- Assistance des agents optimisée par l'intelligence artificielle

Libre-service

Proposez un accès en libre-service 24 h/24, 7 j/7 et un service assisté par un agent. Gérez vous-même les flux SVI à l'aide de l'éditeur par glisser-déposer. Configurez des invites, des extractions de données, des sous-menus et des transferts, sans interruption ni besoin de faire appel à des services professionnels.

Implication du personnel

Stimulez l'engagement et la productivité des employés grâce à des outils natifs d'engagement des employés reposant sur l'intelligence artificielle. Bénéficiez d'outils d'évaluation des performances des employés, de gestion des ressources, d'analyse vocale et textuelle et d'assurance qualité, le tout sans aucune intégration requise.

Campagnes sortantes

Améliorez les performances de vos campagnes, tout en veillant à ce que vos agents restent productifs, vos coûts faibles et vos taux de contact élevés. Un numéroteur sortant automatisé et intégré fournit les fonctionnalités, l'évolutivité et la flexibilité dont vous avez besoin. Fusionnez les files d'attente entrantes et les campagnes sortantes afin que les représentants puissent basculer instantanément entre les deux.

Flexibilité des services vocaux

Choisissez Genesys comme opérateur pour profiter d'une solution simple, rapide et sans matériel. Vous pouvez également opter pour votre propre opérateur et utiliser le fournisseur de téléphonie de votre choix.

Tableaux de bord et rapports personnalisés

Obtenez les informations exploitables dont vous avez besoin pour optimiser et gérer votre entreprise, à partir d'un emplacement centralisé et en temps réel.

Intégration avec d'autres outils

Connectez votre CRM, vos systèmes RH, vos outils de veille stratégique et bien plus encore. Les intégrations pré-construites sont disponibles pour tous les principaux systèmes, y compris Salesforce. Elles sont rapides à déployer et faciles à configurer.

Construire ou acheter

Genesys Cloud est suffisamment flexible pour répondre à tous les besoins des entreprises, aussi bien en matière d'applications que de plateformes :

- Achetez des applications prêtes à l'emploi
- Enrichissez la plateforme à l'aide d'API
- Développez-vous avec la boutique AppFoundry Marketplace de Genesys

Boutique d'applications

Découvrez les centaines d'applications et d'intégrations d'expérience client pré-construites dans AppFoundry Marketplace de Genesys. Au programme, de nombreuses fonctionnalités à installer en un clic et des versions d'essai gratuites.

API

Utilisez des API pour créer presque tout, dans n'importe quel langage de programmation. Utilisez la même API REST publique que les développeurs de Genesys. Notre documentation publique est continuellement mise à jour et notre communauté de développeurs est là pour vous aider.

« La solution d'engagement prédictif de Genesys nous permet de capter beaucoup plus d'acheteurs potentiels sur notre site Web. Nos taux de conversion ont augmenté de 14 % au cours des deux premières semaines et de 49 % au bout de six semaines. Et nous sommes encore loin d'avoir exploré toutes les fonctionnalités que l'outil a à offrir. »

Getinet Tadesse,
directeur des systèmes d'information,
Ethiopian Airlines

« Avec notre système et nos processus précédents, nous ne pouvions pas voir que près de 10 % de nos appels entrants étaient transférés. Avec Genesys Cloud, nous avons réuni tous les sous-traitants dans les mêmes files d'attente, ce qui nous a permis de traiter en priorité les appels les plus importants. Ainsi, nos clients entrent en relation plus rapidement avec le prochain agent disponible parmi tous nos sous-traitants, ce qui permet de réduire de moitié le délai d'attente moyen. De plus, nous avons réduit d'un tiers le nombre d'appels abandonnés, tout en améliorant l'expérience globale. »

Aarde Cosseboom,
Directeur principal, TechStyle

« Bien que ce changement soit récent, nous sommes en mesure de mener des tâches que nous ne pouvions pas faire auparavant, telles que transférer les demandes d'un site à un autre et acheminer les appels à l'agent le plus qualifié. »

Romain Dupont, **Project Leader**,
Customer Care, Lyreco

Communications unifiées

Intégrez rapidement des agents, équipes ou sites avec une solution unique. Le softphone WebRTC permet aux agents de traiter immédiatement des appels en toute sécurité à l'aide d'un navigateur et d'un casque. Aucun logiciel ni matériel supplémentaire n'est nécessaire.

Consolidez des fonctionnalités comme la messagerie vocale et la sonnerie de groupe avec des outils de collaboration en temps réel, parmi lesquels la visioconférence, le partage d'écran, le chat d'équipe, l'annuaire d'entreprise et la gestion de documents. De plus, les applications mobiles permettent aux employés de collaborer partout et à tout moment.

Une équipe dédiée au succès client

Tirez le meilleur parti de votre investissement technologique avec un partenaire dédié au succès client, qui sera à vos côtés avant, pendant et après votre déploiement.

L'expérience Genesys garantissant le succès des clients se compose des éléments suivants :

- Un Responsable succès client qui vous guidera tout au long de votre parcours
- Le Knowledge Network : une ressource personnalisée et une portail unique vers tout l'univers Genesys
- Une formation personnalisée, proposant des ressources d'apprentissage qui vous aideront à adopter la solution et à former vos équipes
- Le catalogue de services : engagements wde niveau expert pour accélérer le délai de valorisation et l'atteinte des objectifs fixés
- Une assistance produit fournie par des experts pour vous aider à trouver les réponses dont vous avez besoin

Sécurité et résilience

Genesys Cloud utilise un chiffrement robuste, une isolation logique et des normes de sécurité multi-locataires strictes pour offrir une continuité d'activité, une fiabilité et une reprise après sinistre.

Avec Genesys Cloud, vous pouvez déployer vos solutions dans plusieurs régions Amazon Web Services (AWS), chacune avec des centres de données indépendants. Ce déploiement distribué assure une tolérance aux pannes géographiques et une reprise après sinistre rapide. Il garantit une localisation de vos données conforme aux normes de conformité de votre région. Rendez-vous sur cette page pour suivre les derniers emplacements des centres de données.

Certification et conformité à l'échelle mondiale

Genesys Cloud s'efforce en permanence de répondre aux normes de conformité et de certification internationales en constante évolution, notamment les réglementations HIPAA, PCI, GDPR, SOC, CCPA et bien plus encore.

En savoir plus

Passez à l'étape suivante. Demandez une démonstration et découvrez Genesys Cloud en détail →

Lisez d'autres témoignages de clients satisfaits de Genesys Cloud →

État du système Genesys Cloud →

Page confiance →

GENESYS

À PROPOS DE GENESYS

Chaque année, Genesys® offre plus de 70 milliards d'expériences clients remarquables aux entreprises de plus de 100 pays. Grâce à la puissance du cloud et de l'IA, notre technologie met chaque interaction client entre les mains des équipes en charge du marketing, des ventes et du service client sur n'importe quel canal, tout en améliorant l'expérience des employés. Genesys est le pionnier de l'expérience en tant que service (Experience as a Service®). Nous permettons aux entreprises de toutes tailles d'offrir une véritable expérience personnalisée à grande échelle, d'interagir avec empathie, de susciter la confiance des clients et de les fidéliser. Tout cela est rendu possible par Genesys Cloud™, une solution tout-en-un et la plateforme de centre de contact public leader du marché, conçue pour apporter innovation, évolutivité et flexibilité en toute rapidité.

Appelez le 01 41 10 17 17 ou rendez-vous sur www.genesys.com/fr

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. ©2020 Genesys. Tous droits réservés.