Genesys

# Quelle est la meilleure solution d'engagement omincanal pour vous ?

| | Genesys | Aspect | Avaya | Cisco | Interactive Intelligence | Salesforce |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Plateforme d'expérience client unique, intégrée et hautement évolutive | ● | ◑ | ◑ | ◑ | ◑ | ◔ |
| Orchestration et analyse des interactions | ● | ◑ | ◔ | ◕ | ○ | ◑ |
| Poste de travail omnicanal extensible avec chronologie des parcours | ● | ◔ | ○ | ◑ | ◔ | ◑ |
| Communications omnicanal proactives et personnalisées, en entrée comme en sortie | ● | ◑ | ◑ | ◑ | ◔ | ◔ |
| Routage direct vers l'agent le plus compétent | ● | ◔ | ◔ | ◑ | ◔ | ◔ |
| Gestion omnicanal et intégrée du travail des effectifs | ● | ◕ | ◕ | ◕ | ◑ | ○ |
| 360° Visibilité complète, contrôle des opérations et création d'équipes virtuelles | ● | ◔ | ◔ | ◕ | ◔ | ○ |
| Fonctionnalités d'élaboration, d'orchestration et de suivi des parcours et cycles de vie des clients | ● | ◔ | ◔ | ◑ | ◔ | ◕ |
| Gestion en temps réel des niveaux de service sur les différents canaux d'interaction | ● | ◕ | ◕ | ◕ | ◕ | ◔ |
| www Engagement et suivi proactifs sur les canaux web | ● | ◑ | ◑ | ◑ | ○ | ◑ |

Source : évaluation Genesys des fonctionnalités omnicanal de différents fournisseurs

## Clé

- ○ Fonctionnalité non prise en charge
- ◔ Fonctionnalité limitée
- ◑ Fonctionnalité disponible mais non intégrée
- ◕ Fonctionnalité disponible via un autre fournisseur
- ● Fonctionnalité omnicanal entièrement intégrée

### Centre d'engagement omnicanal : prenez l'avantage

Le Centre d'engagement omnicanal Genesys offre une plateforme centralisée et intégrée qui vous permet d'offrir des expériences omnicanal, quel que soit le parcours de vos clients. Grâce à sa vue unifiée à 360 degrés, vous pouvez créer des parcours clients, les implémenter et suivre leur efficacité. Le Centre d'engagement omnicanal Genesys vous confère une maîtrise opérationnelle globale qui vous aide à optimiser le travail de vos agents tout au long de la journée, avec à la clé une réduction de vos coûts d'exploitation. Autres avantages : une gestion plus efficace des charges de travail, l'autonomisation de vos agents et des analyses précieuses pour l'atteinte des objectifs de votre entreprise (acquisition de nouveaux clients, ventes de produits, support client, etc.) Pour des clients plus fidèles, des ventes et des résultats en hausse, adoptez l'approche omnicanal avec le Centre d'engagement omnicanal Genesys. Croissance pérenne assurée !

Pour en savoir plus sur nos solutions de centres d'engagement omnicanal, rendez-vous sur **genesys.com/fr/go-omnichannel**.

**L'ENTREPRISE GENESYS**
Créateur de la Plateforme d'Expérience Client n° 1 au monde, Genesys aide les entreprises à bâtir des expériences omnicanal, des parcours et des relations d'exception avec leurs clients. Fidèles à cette mission depuis plus de 25 ans, nous avons la conviction profonde que la réussite d'une entreprise passe par un engagement client irréprochable. Avec plus de 4 700 clients dans 120 pays, Genesys gère chaque année plus de 24 milliards d'interactions de centres de contacts, sur site et dans le cloud. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.genesys.com/fr.

Copyright ©2016 Genesys. 2001 Junipero Serra Blvd., Daly City, CA 94014
All Rights reserved. Genesys and the Genesys logo are registered trademarks of Genesys.
All other company names and logos may be registered trademarks or trademarks of their respective companies.

Genesys

Corporate Headquarters
2001 Junipero Serra Blvd.,
Daly City, CA 94014 USA
Tel: +1 650 466 1100
Fax: +1 650 466 1260
Website: www.genesys.com