Simplifiez le déploiement
d'une expérience client de nouvelle génération

PureConnect

GENESYS™

Simplifiez vos opérations et renforcez la qualité de vos relations clients

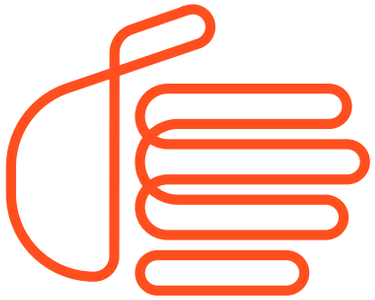
« Nous avons choisi PureConnect en raison de l'architecture de sa plateforme tout-en-un... Et parce que nous voulions aussi en finir avec la gestion de multiples plateformes et fournisseurs. »

Transat A.T.

Répondez aux attentes croissantes de vos clients et de vos collaborateurs

Misez sur une plateforme tout-en-un pour offrir à vos clients et collaborateurs la qualité qu'ils sont en droit d'attendre. Inutile de perdre votre temps et votre argent à essayer de moderniser une infrastructure complexe qui a fait son temps : optez au contraire pour une solution capable de rester en prise avec les besoins actuels et futurs de vos clients et collaborateurs. Choisir la bonne plateforme tout-en-un, c'est prendre une option sur de nombreux avantages:

- Fidélisez vos clients en leur permettant de communiquer avec vous sur les canaux de leur choix.
- Donnez les bons outils à vos agents pour interagir efficacement avec vos clients et mener à bien leurs missions.
- Offrez à vos superviseurs et managers des outils plus simples pour la gestion et le contrôle des performances sur tous les canaux.
- Recentrez vos équipes informatiques sur leurs priorités métiers.



PureConnect

Partie intégrante de la Plateforme d'Expérience Client Genesys, PureConnect accompagne votre entreprise dans son déploiement d'une expérience client de nouvelle génération – fluide, homogène et personnalisée.

Simplifiez vos processus pour optimiser votre expérience client

PureConnect est une solution d'engagement multicanal tout-en-un à la fois rapide à déployer, simple à gérer, flexible, modulaire et rentable. Disponible dans le cloud et sur site, PureConnect permet aux moyennes et grandes entreprises de remplacer des solutions fragmentées par une plateforme centralisée qui responsabilise vos agents et fidélise vos clients.

Faites plus avec moins

Avec une plateforme multicanal tout-en-un, vous êtes gagnant sur tous les tableaux : vous optimisez l'expérience client, simplifiez l'administration, augmentez les performances opérationnelles et réduisez le coût total de possession.

Accélérez votre rentabilité

Avec PureConnect, vous disposez d'un riche éventail d'applications pour déployer et activer rapidement de nouveaux programmes et services au gré de vos besoins. Les nouvelles fonctionnalités sont intégrées directement aux interfaces existantes.

Plus de flexibilité pour un investissement protégé

L'architecture ouverte et standardisée de PureConnect vous permet d'adapter les applications à vos besoins métiers spécifiques. Autre avantage : PureConnect s'intègre à vos applications existantes pour vous aider à rentabiliser pleinement vos investissements passés.

Réduisez les risques

Choisir PureConnect, c'est opter pour la plateforme leader du marché. Non seulement vous prenez peu de risques, mais les clients de solutions cloud ont aussi tout à y gagner : exécution de leur propre instance de l'application, possibilité de conserver le trafic et les enregistrements voix sur leur propre réseau, et contrôle du calendrier des mises à jour.

Ce que PureConnect peut faire pour vous

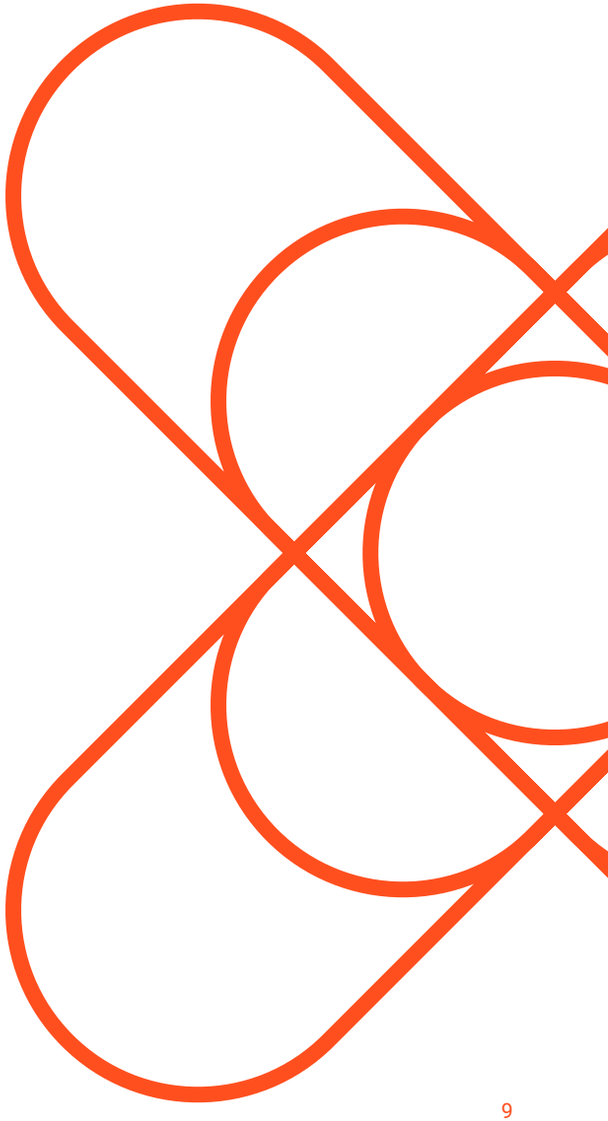
La plateforme vous offre toute la flexibilité nécessaire pour répondre à tous vos besoins : ajout de canaux, modifications, montée en capacité pour absorber les pics saisonniers, virtualisation de nouveaux sites.

Supposons que vous devez déployer un nouveau canal digital. Pour cela, vous devrez effectuer une montée de version sur l'une de vos applications. Ce projet viendra alors s'ajouter à la longue liste de tâches du département informatique, sur fond de fortes pressions à l'approche de la haute saison.

Avec la plateforme tout-en-un PureConnect, ce genre de scénario n'est plus une fatalité. Vous pouvez désormais déployer le nouveau canal sans surcharger vos équipes ni ralentir votre environnement opérationnel. Et il ne s'agit là que d'un des très nombreux avantages de la migration vers PureConnect.

« [PureConnect] s'est immédiatement démarqué de ses concurrents grâce à son bouquet fonctionnel ultra-complet, ses capacités d'intégration et sa valeur ajoutée. Nous avons également été séduits par les possibilités de personnalisation de PureConnect. Elle s'adapte ainsi à nos besoins présents et futurs, tout en nous offrant un niveau de contrôle interne adapté. »

EMS



Remplacez votre infrastructure complexe par une plateforme unique

Avec l'architecture tout-en-un de PureConnect, les environnements complexes cèdent la place à une plateforme simple et performante. Plus important encore, vous fluidifiez l'expérience de vos clients, quel que soit le mode d'interaction choisi. Avec PureConnect, vous gérez simultanément jusqu'à 10 000 agents sur un seul et même serveur équipé du même ensemble d'applications intégrées. C'est donc le moment de remplacer votre infrastructure ancienne, complexe et dépassée.

Accédez à un riche éventail de solutions

Profitez de la richesse fonctionnelle de la plateforme : self-service, communications digitales entrantes et sortantes, optimisation des effectifs, outils d'analyse et d'intégration. À la différence des offres d'autres fournisseurs, nos solutions sont conçues dès le départ pour une parfaite interopérabilité. En un clin d'œil, vous pouvez donc ajouter de nouveaux canaux digitaux ou des outils d'analyse vocale en temps réel. Le tout en maintenant une vue unique du client à travers tous les canaux, sur un tableau de bord en temps réel.

Évoluez en toute simplicité

Tirez définitivement un trait sur les problèmes de montées de version. Les nouvelles fonctionnalités sont directement intégrées à la console omnicanal que vos agents et managers utilisent déjà. Avec PureConnect, pas de déploiement ni d'intégration interminables, ni même de formation approfondie.

Répondez à l'évolution des besoins sans intervention du département informatique

Vous voulez effectuer des modifications sur la plateforme ? Avec PureConnect, plus besoin de passer par le département IT. Vous pouvez même créer des flux de contacts et des enregistrements self-service grâce aux fonctionnalités intégrées de reconnaissance vocale et de rappel. Vous et votre équipe réagissez ainsi rapidement à l'évolution constante des besoins des clients et des métiers.

Quelle que soit l'évolution de votre stratégie d'entreprise, l'architecture ouverte et standardisée de PureConnect vous permet de vous adapter rapidement aux nouvelles exigences. Des intégrations clé en main et un jeu unique d'API ultra-performantes vous permettent de personnaliser et d'intégrer facilement des applications nouvelles et existantes.

Pour vos communications d'entreprise, une simple activation suffit. Nul besoin de passer par le déploiement d'un PBX ou de communications unifiées.

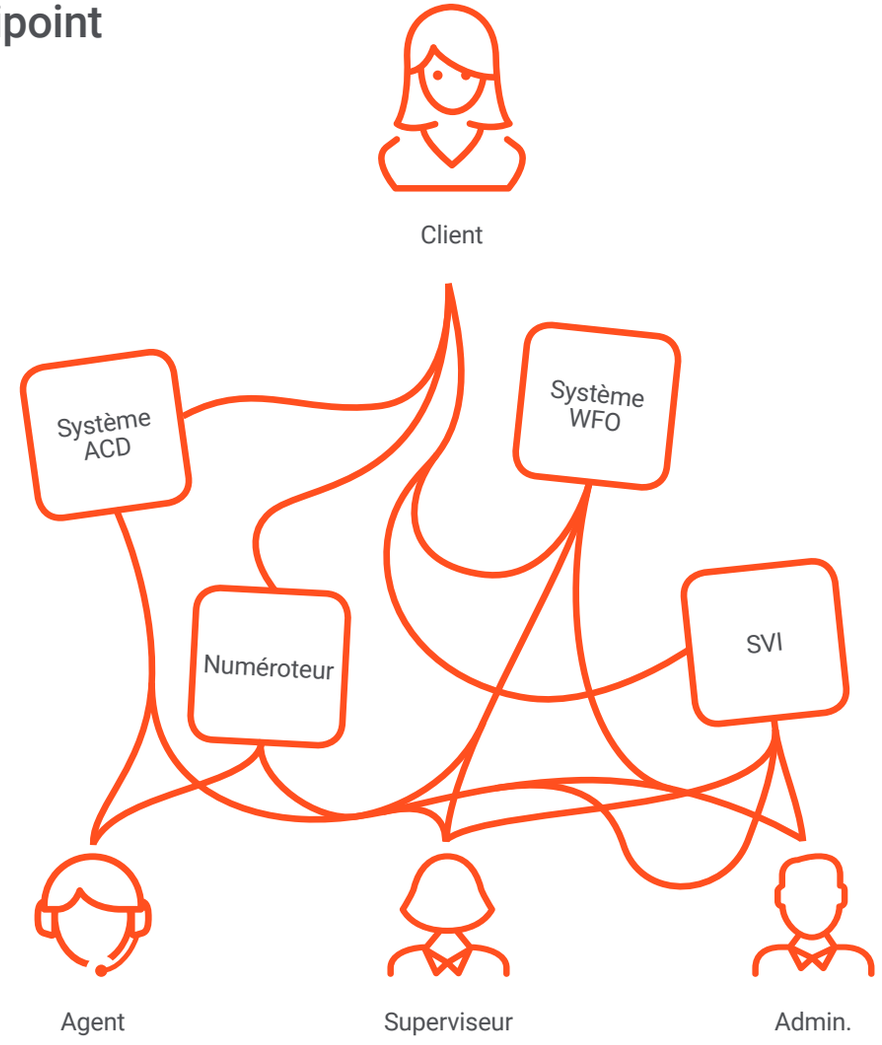
Sécurité et conformité dans le cloud

Profitez des avantages du cloud en termes de sécurité et de contrôle. Avec PureConnect, vous remplissez vos obligations de conformité aux normes PCI, à la loi américaine HIPAA, à la certification JITC et au bouclier de protection des données UE-États-Unis (Privacy Shield). Les applications ne sont pas en colocation et les réseaux peuvent être privés. Vous pouvez également conserver le trafic et les enregistrements voix sur votre propre réseau.

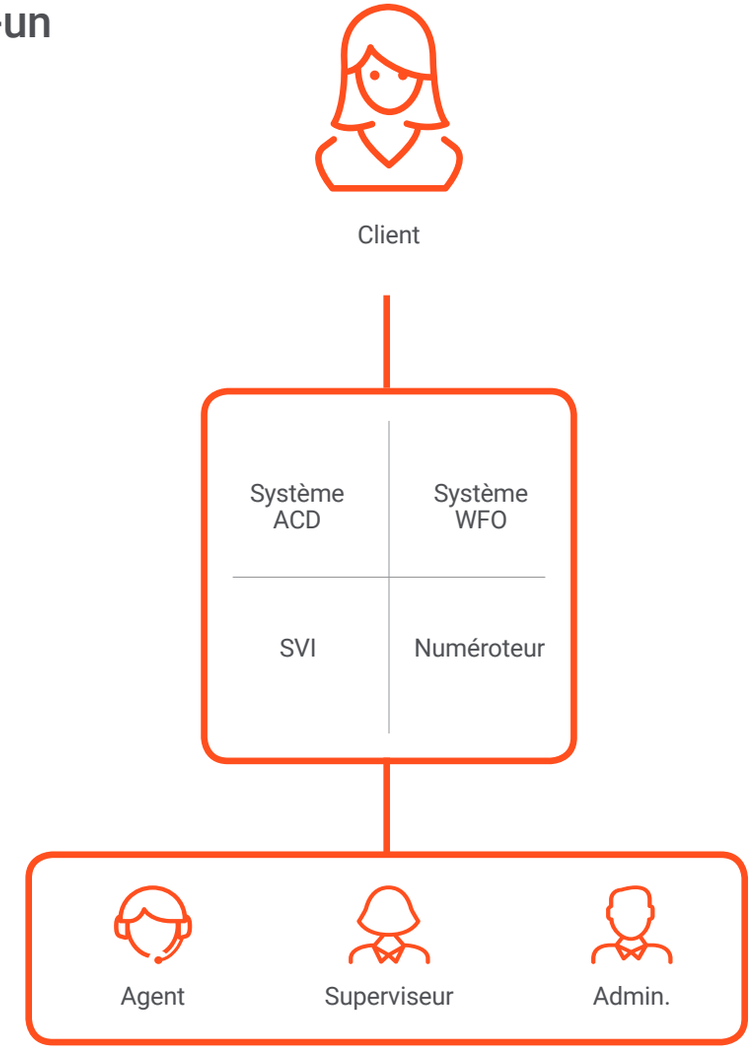
« Nous avons choisi PureConnect car, à la différence des offres concurrentes qui n'étaient en fait qu'un patchwork de produits propriétaires, cette solution nous a fourni une plateforme ouverte et centralisée qui nous a permis d'être opérationnels très rapidement. »

ESM

Multipoint



Tout-en-un



« L'architecture tout-en-un de PureConnect nous a permis de prendre en charge les utilisateurs de notre PBX et de notre ACD au sein de toute l'entreprise, via une seule interface administrative …nous avons ainsi pu nettement simplifier la gestion de notre système et avons gagné en efficacité opérationnelle. »

B&H

Revitalisez votre environnement et simplifiez vos expériences clients

L'heure est venue de remplacer votre infrastructure cloisonnée et vos solutions fragmentée par une plateforme tout-en-un. Vos agents auront ainsi toutes les cartes en main pour entretenir des relations personnalisées avec leurs clients, tant sur les communications entrantes que sortantes. Quant à vos managers, ils disposeront de tous les éclairages nécessaires pour surveiller et optimiser les performances de leurs collaborateurs sur tous les canaux. Quels que soient les besoins de votre entreprise, vous répondrez présent. En clair : vous offrirez des expériences fluides et de qualité.

En choisissant PureConnect pour moderniser votre infrastructure et vos applications, vous rationalisez votre informatique opérationnelle autour d'une technologie de pointe, mais pas seulement. Vous travaillez aussi avec le leader de l'expérience client, unanimement salué par des analystes et consultants de renom, sans oublier nos milliers de clients dans le monde entier.

L’entreprise Genesys

Genesys®, c’est un leadership mondial de plus de 25 milliards d’expériences clients par an. Chaque jour, nous aidons vos collaborateurs à dialoguer avec vos clients sur tous les canaux. Plus de 10 000 entreprises dans plus de 100 pays misent sur notre plateforme d’expérience client n° 1 du marché pour leur relation client et leur croissance. Nous allions le meilleur des technologies et de l’intelligence humaine pour concevoir les solutions d’une communication naturelle, à votre image. Ces solutions favorisent un engagement 100 % omnicanal et parfaitement homogène à travers tous les canaux, sur site comme dans le cloud. Fluide, instinctive et productive : la communication client reprend ses droits avec Genesys.

Rendez-vous sur genesys.com/fr, sur Twitter, Facebook, YouTube ou LinkedIn, et sur le blog Genesys.

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. © 2017 Genesys. Tous droits réservés.

GENESYS™