Faites de chaque interaction le moment
d'une expérience client de nouvelle génération

PureEngage

GENESYS™

Offrez à vos clients une expérience différenciée et personnalisée, à la hauteur de leurs attentes

« Avec la technologie Genesys, nos agents disposent à tout moment des outils nécessaires pour répondre rapidement et efficacement aux attentes de nos clients, à chaque étape de leur parcours. De quoi améliorer en permanence la qualité de notre service ! »

Marks & Spencer

Tracez la voie d'une expérience client de nouvelle génération

Pour répondre aux attentes actuelles de vos clients, tout en anticipant leurs besoins de demain, vous devez vous appuyer sur une véritable plateforme d'engagement client omnicanal. Quelle que soit la taille de votre entreprise, vous pourrez interagir avec vos clients sur tous les canaux de communication de leur choix : mobile, web, réseaux sociaux, e-mail et voix.

À la différence d'une solution multicanal ou d'un patchwork de canaux digitaux ajoutés au gré des besoins, une solution omnicanal est tout spécialement pensée pour garantir les expériences fluides et personnalisées qui deviendront la signature de votre marque.

Côté intégration, cette plateforme se fond dans vos systèmes stratégiques (applications maison, CRM, ERP et communications voix) pour garantir une visibilité constante de la situation de vos clients dans leurs parcours d'achat, de marketing et de service.

Au final, l'engagement omnicanal donne l'impulsion à une transformation digitale qui vous permet d'offrir une expérience différenciée et sur mesure, à la hauteur des attentes de vos clients d'aujourd'hui.

Pour ses déploiements hybrides et 100 % cloud, PureEngage fait appel à l'infrastructure Amazon Web Services, ce qui lui permet d'assurer une haute disponibilité et une évolutivité illimitée à l'échelle mondiale.

Une expérience client qui fait la différence

Si l'expérience client est un levier essentiel de différenciation pour votre entreprise, l'engagement omnicanal en constitue le socle. En reliant entre eux tous les points de contact clients, l'engagement omnicanal restitue un éclairage précieux sur les intentions, l'historique et les préférences de chaque client. Vous disposez ainsi de tous les éléments pour anticiper la prochaine action à engager. Seule plateforme d'engagement client réellement omnicanal, PureEngage vous aide à actionner les six leviers de l'expérience client.

Visibilité globale et analyse complète de l'intégralité des interactions clients

Avec PureEngage, vous prenez le pouls de tous vos canaux d'interaction pour mieux capter le ressenti de vos clients à chaque point de contact avec votre marque. Cette visibilité sur l'historique complet des interactions clients vous permet de gérer l'engagement client sur tous les canaux, y compris le digital et la voix, sans oublier le basculement du self-service au service assisté. Enfin, les outils analytiques intégrés génèrent un reporting complet des parcours clients. Vous avez alors toutes les cartes en main pour gérer et exploiter ce véritable gisement de données.

Routage hyper-personnalisé vers la bonne personne, du premier coup

À la différence du routage basé sur les files d'attente, la solution PureEngage est centrée sur un véritable routage omnicanal. Pour ce faire, elle relie entre eux des systèmes autrefois cloisonnés et centralise les interactions de multiples canaux dans une seule et même file d'attente. Vous pouvez ainsi recueillir en temps réel des données contextuelles sur les parcours clients et les utiliser pour déployer un service homogène et hautement personnalisé. Résultat : une expérience d'exception qui oriente vos clients vers la personne la mieux placée pour leur prêter assistance à chaque étape de leur parcours.

Engagement client proactif

Entrez dans l'ère du smart business avec l'engagement client proactif en temps réel. Avec PureEngage, vous envoyez spontanément le bon message, au bon moment, sur le canal choisi par vos clients, pour une expérience fluide et simplifiée. Par exemple, une compagnie d'électricité peut

avertir automatiquement ses usagers d'une coupure de courant planifiée. Enfin, l'engagement client proactif multiplie les possibilités de montée en gamme et de vente croisée.

Gestion cohérente des effectifs

Grâce aux fonctionnalités PureEngage de planification et de gestion des charges de travail, vous équilibrez la répartition des tâches et optimisez l'utilisation des compétences spécifiques de chacun de vos collaborateurs. Non seulement vous mesurez et gérez leurs performances sur tous les canaux à l'échelle mondiale, mais vous leur donnez aussi tous les outils pour mener à bien leurs missions. Avec PureEngage, vos agents sont équipés d'un poste de travail omnicanal centralisé qui leur offre une visibilité en temps réel sur les interactions et le parcours de chaque client, synonyme d'un service hyper-personnalisé.

Les API ouvertes prennent en charge les environnements informatiques les plus complexes

La solution PureEngage s'intègre à quasiment tous les systèmes, y compris de nombreux outils CRM, ERP et systèmes d'autres fournisseurs et partenaires. Mais ce n'est pas tout. Ses fonctionnalités de personnalisation ultra-performantes s'appliquent aussi bien à l'expérience client et à vos différents types d'engagement qu'aux systèmes back-end que vous intégrez.

Évolutivité illimitée à l'échelle mondiale

L'engagement omnicanal offre une évolutivité maximale, y compris si votre entreprise est présente à l'international et opère selon des workflows métiers complexes. Vous pouvez répondre rapidement à la croissance globale, et monter ou descendre en capacité facilement pour adapter votre charge de travail aux fluctuations du marché ou aux pics saisonniers – le tout en maintenant une disponibilité et une fiabilité maximales.

PureEngage vous aide à optimiser votre expérience client par une gestion efficace des interactions avec votre marque.

« La technologie ouverte de Genesys s'intègre en toute fluidité aux protocoles standard de notre secteur ; elle propose un kit de développement et permet de gérer la base de données de reporting. Au final, nous avons pu intégrer notre système CRM via des services web, implémenter notre propre application de poste de travail et développer un reporting intégré. »

Sabre, Inc.

Ce que PureEngage peut faire pour vous

Supposons que vous gérez plusieurs centres de contacts dans un pays donné et que vous souhaitez ouvrir un nouveau centre sur un autre continent. Quel sera l'impact d'éventuels problèmes d'évolutivité ? Pouvez-vous assurer la haute disponibilité à l'échelle mondiale ? Avec la solution PureEngage, vous êtes paré pour relever ce type de défi. PureEngage accompagne des entreprises dotées d'écosystèmes et de processus ultrasophistiqués, sur site, dans le cloud ou en environnement hybride.

Gestion des interactions en toute fluidité

En conciliant engagement clients et engagement collaborateurs, un éditeur de logiciels d'envergure mondiale a pu éliminer ses systèmes complexes et ses très nombreuses interventions manuelles. Sa file d'attente mondiale et universelle favorise une gestion transparente des interactions reliant toutes ses unités opérationnelles. Chaque agent du centre de contacts utilise les mêmes outils pour offrir une expérience client homogène. En fusionnant leurs ressources, de nombreux clients Genesys ont pu actionner différents leviers de baisse des coûts :

Baisse de
10%
du temps de traitement moyen

Baisse de
50%
des temps d'attente

Baisse de
40%
des coûts opérationnels

Gain de visibilité et d'efficacité opérationnelle

Un géant mondial, basé en Amérique du Sud, était confronté à une gestion inefficace de sa charge de travail. D'où un manque de visibilité sur ses opérations et une productivité en berne. Avec près d'une centaine de centres de contacts dans de nombreux pays, la société a pris conscience de l'avantage d'un véritable routage omnicanal. Résultat : les problèmes de communication ont été résolus grâce à la gestion des interactions clients et des charges de travail, avec en prime une productivité redynamisée. D'autres clients Genesys ont également vu les indicateurs repartir à la hausse :

Hausse de
27%
de la productivité des agents

Hausse de
12%
de l'utilisation des agents

Hausse de
13%
de la satisfaction des clients

Optimisation de l’analyse et de la gestion des parcours clients

Grâce à la gestion et à l’analyse contextualisées des parcours clients, un opérateur télécoms européen a pu mieux anticiper les besoins de ses clients, renforcer son service et optimiser son parcours de vente. Avec pas moins de 400 000 interactions traitées chaque jour, l’opérateur faisait face à des problèmes majeurs qui impactaient directement ses scores de satisfaction client. Avec PureEngage, la société a pu relever le défi :

Baisse de
25%
du nombre des transferts d’appels

Hausse de
12%
de la satisfaction client

Engagement client proactif

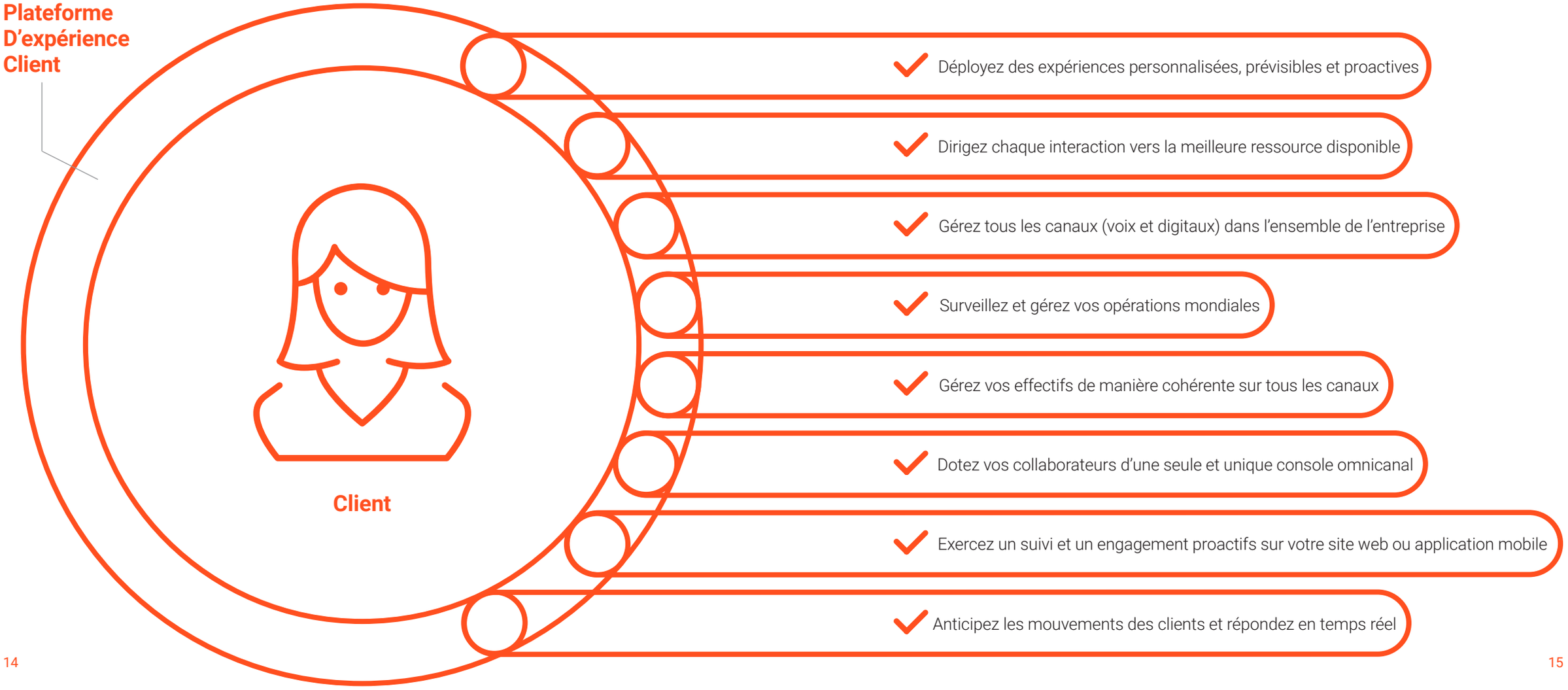
L’engagement client proactif en temps réel vous permet de resserrer les liens avec vos clients tout en réduisant directement les coûts de votre centre de contacts. En dirigeant automatiquement le client vers la bonne personne au bon moment, vos taux de résolution au premier contact (FCR) peuvent augmenter de manière spectaculaire. À titre d’exemple :

- Un organisme de santé américain en forte croissance a réduit son volume d’appels entrants de 27 %
- Un spécialiste mondial des centres de contacts a atteint 93 % d’utilisation de ses agents – soit une amélioration de 19 % – associée à une hausse de 30 % des recettes de recouvrement par agent

« D’une façon générale, Genesys a fourni à PayPal la plateforme d’expérience client dont nous avions besoin pour franchir un nouveau cap. Genesys a clairement changé la donne. »

PayPal

Interactions Omnichannel Genesys



« Nous avons bénéficié d'un très bon accompagnement qui s'est traduit par de nombreux avantages. Nous sommes désormais en mesure d'offrir une expérience client homogène sur tous les canaux et de relier entre elles toutes ces interactions. Pour nous, Genesys est synonyme de centralisation et de transparence. »

Waste Management

Reprenez le contrôle de votre marque avec une expérience client d'exception

Avec PureEngage, répondez aux impératifs d'une expérience client d'exception à l'échelle mondiale. Cette solution d'engagement omnicanal vous accompagne dans votre transformation digitale et constitue un véritable accélérateur de compétitivité sur le marché actuel. Capitalisez sur les fonctionnalités de personnalisation et d'intégration, l'évolutivité illimitée et les options de déploiement hybride, sur site et dans le cloud. Autant d'atouts unanimement salués par les analystes et les experts du secteur.

Seul PureEngage unifie les canaux voix et digitaux, le self-service, les tâches et les interactions entrantes et sortantes pour fournir de précieuses informations contextuelles à chaque instant d'un parcours client. Avec des résultats qui peuvent faire toute la différence.

Vous n'êtes peut-être pas tout à fait prêt à adopter le routage omnicanal complet et toutes ses fonctionnalités digitales. Peu importe : rien ne vous empêche d'optimiser vos opérations en prenant vos décisions en temps réel, ni même d'impulser vos ventes en allant spontanément au contact de vos clients. Transformez votre entreprise et renforcez votre marque en tissant des liens solides et durables avec vos clients.

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™