Genesys Cloud

La SOLUTION de centre de contact tout-en-un simple pour les professionnels de la distribution.

La relation client peut être difficile. La technologie doit simplifier ce processus et non le compliquer.

L'expérience client est essentielle dans le secteur de la distribution. Grâce à l'impulsion des pionniers du digital et de la vente en ligne comme Amazon, qui fournit des expériences à la fois innovantes et satisfaisantes en matière de parcours client sur tous les canaux, le niveau d'exigences des clients est désormais plus élevé. Dans ce secteur fortement concurrentiel, seules les marques qui ont une bonne expérience client pourront se différencier et se développer.

La solution Genesys Cloud simplifie toutes les interactions de votre centre de contact, qu'il s'agisse de canaux vocaux, de webchats ou de réseaux sociaux. Il est temps de transformer les appels, les e-mails, les SMS et bien plus encore en une seule conversation connectée, et de donner à vos agents les moyens de fournir des interactions plus fluides et plus empathiques à grande échelle.

GARANTISSEZ LA SATISFACTION de vos clients

Créez des conversations fluides sur tous les canaux connectés et utilisez les données pour personnaliser les expériences et prévoir les problèmes des clients avant qu'ils ne s'aggravent.

Stimulez les PERFORMANCES DE VOS AGENTS

Donnez aux agents les moyens de collaborer et de résoudre les problèmes rapidement et facilement grâce à un tableau de bord intuitif et unifié.

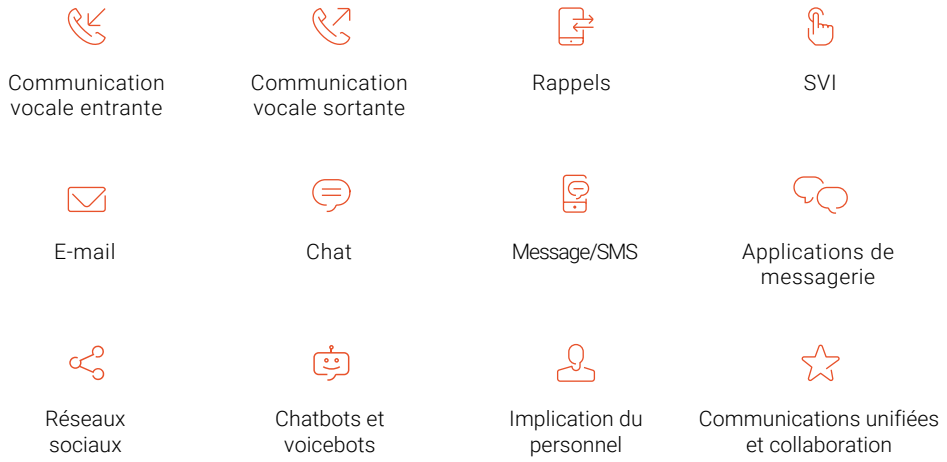
Obtenez DES INFORMATIONS COMMERCIALES PLUS UTILES

Intégrez des outils CRM et appliquez l'IA de Genesys pour ajouter du contexte aux parcours client, accédez aux informations cachées et automatisez les tâches routinières.

Tout-en-un, du début à la fin

À mesure que le secteur de la vente au détail devient de plus en plus digitalisé et que les marques investissent davantage dans l'e-commerce, le rôle du centre de contact est en train d'évoluer. Malgré les habitudes traditionnelles d'utilisation des appels vocaux pour échanger avec les clients, 47 % des centres de contact du secteur de la distribution et du commerce de détail ont enregistré une augmentation des webchats en 2020. De plus, les réseaux sociaux deviennent des moyens de communication de plus en plus présents.

Aujourd'hui, les consommateurs souhaitent profiter d'expériences sur mesure et d'un service client capable d'utiliser n'importe quel canal de manière fluide. Le self-service ou self-care devient très populaire, notamment en ce qui concerne les demandes récurrentes et simples. Les professionnels de la distribution et de la vente au détail adoptent d'autant plus rapidement ces solutions lorsqu'ils se trouvent confrontés à des besoins d'optimisation de coûts où l'estimation du temps passé lors d'une interaction avec un agent humain peut coûter jusqu'à 200 $.



Genesys Cloud transforme l'expérience des centres de contact en vous permettant de vous connecter et de fournir les solutions rapides et transparentes que les clients attendent sur tous les canaux vocaux et numériques. Par exemple, si un client souhaite retourner un produit, les agents peuvent l'aider depuis n'importe quel canal, que ce soit en répondant à ses questions sur le chat en direct ou en l'aidant à effectuer le processus en ligne. Vous pouvez également tenir le client informé de son retour par SMS et le conseiller de manière proactive grâce au système SVI.

Les agents bénéficient d'un tableau de bord intuitif unique, comprenant des historiques d'interaction complets et une assistance contextuelle basée sur l'intelligence artificielle, afin de s'assurer que chaque client se sent entendu et pris en compte. De plus, les outils de surveillance des services peuvent vous aider à optimiser les performances des agents et à identifier les opportunités d'amélioration en termes d'épanouissement professionnel.

Des fonctionnalités variées sont également intégrées directement à Genesys Cloud, notamment la prévision et la planification, la gestion de la qualité, l'enregistrement, la distribution des appels de type IPBX et des fonctions de collaboration. Aucune autre solution cloud n'offre de fonctionnalités aussi étendues avec un point d'administration unique, un moteur de routage pour tous les canaux et un poste de travail unifié pour les agents.

Innovation optimisée par l'IA

Avec Genesys Cloud, vous bénéficiez de la puissance de l'IA, qui vous offre une meilleure expérience client, une plus grande efficacité de vos agents, une croissance rapide de votre chiffre d'affaires et des performances opérationnelles améliorées.

- Contextualiser et comprendre chaque interaction
- Accroître la flexibilité du libre-service à l'aide de canaux vocaux et de chatbots
- Améliorer les taux de conversion grâce à l'engagement Web prédictif
- Améliorer les prévisions et la planification intelligentes
- Aider les agents grâce aux invites optimisées par l'IA

LIBRE-SERVICE INTUITIF

Aidez vos clients à résoudre plus rapidement leurs problèmes grâce au libre-service disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et au service assisté par un agent. Et gérez facilement les serveurs vocaux interactifs, les voicebots et les chatbots pour un engagement intuitif des clients.

IMPLICATION DU PERSONNEL

Stimulez l'engagement et la productivité des collaborateurs grâce à des outils natifs d'engagement des collaborateurs reposant sur l'IA. Tirez parti des outils de performance des collaborateurs, de gestion des ressources et d'assurance qualité, sans aucune intégration requise.

INTÉGRATION D'OUTILS

Profitez d'une vue à 360 degrés du client en rassemblant des données issues de tous les points de contact, assistants virtuels, chatbots et bien plus encore. Les intégrations préconçues pour tous les principaux systèmes sont rapides à déployer et faciles à configurer.

FLEXIBILITÉ DE LA PLATEFORME

Prenez les commandes et utilisez Genesys Cloud comme application et comme plateforme pour répondre aux besoins de votre entreprise :

- Achetez des applications prêtes à l'emploi
- Développez la plateforme à l'aide d'API
- Développez les capacités via la plateforme AppFoundry

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. Utilisez un système de numérotation sortant automatisé pour diffuser des campagnes personnalisées entrantes et sortantes et améliorer l'efficacité des agents.

SERVICES VOCAUX SIMPLIFIÉS

Assurez la simplicité et la rapidité de vos services vocaux sans besoin de matériel grâce à Genesys, votre opérateur vocal unique. Ou utilisez votre propre opérateur pour répondre à vos besoins spécifiques.

APPLICATIONS TIERCES

Découvrez les centaines d'applications et d'intégrations d'expérience client préconçues dans notre plateforme AppFoundry. Au programme, de nombreuses fonctionnalités à installer en un clic et des versions d'essai gratuites.

OUTILS API ROBUSTES

Utilisez des API pour développer votre plateforme de développement et construire presque tout, dans n'importe quel langage de programmation.

TABLEAUX DE BORD ET RAPPORTS PERSONNALISÉS

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

COMMUNICATIONS UNIFIÉES

Utilisez le Softphone WebRTC pour connecter rapidement et en toute sécurité les agents, les équipes et les sites à l'aide d'un navigateur et d'un casque. Renforcez les fonctionnalités comme la messagerie vocale, les appels de groupe, la visioconférence et bien plus encore pour une collaboration à tout moment et en tout lieu.

SÉCURITÉ ET RÉSILIENCE

Assurez la sécurité des conversations et le bon fonctionnement de votre entreprise. Genesys Cloud vous offre une tranquillité d'esprit grâce à une puissante capacité de chiffrement, une isolation logique et des normes de sécurité multi-locataire strictes. Rendez-vous sur cette page pour suivre les derniers emplacements de centres de données.

CERTIFIÉ ET CONFORME DANS LE MONDE ENTIER

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

Découvrez un centre de contact que vos agents ADORERONT

Découvrez Genesys Cloud à travers les yeux de vos agents, superviseurs et responsables, au cours de cette visite autoguidée.

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 collaborateurs. Genesys est le pionnier de l'expérience en tant que service afin que les entreprises de toutes tailles puissent offrir une véritable expérience personnalisée à grande échelle, interagir avec empathie, susciter la confiance des clients et les fidéliser. Tout cela est rendu possible par Genesys Cloud™, une solution tout-en-un, et la plateforme de centre de contact dans le cloud public leader du marché, conçue pour apporter rapidement innovation, évolutivité et flexibilité.

Rendez-vous sur genesys.com/fr-fr ou contactez-nous au 01 41 10 17 17

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. © 2021 Genesys. Tous droits réservés.