



Make experiences *flow*

À propos de NICE

Avec NICE (Nasdaq : NICE), il est plus que jamais facile pour les organisations de créer une expérience client extraordinaire tout en respectant les indicateurs clés de l'entreprise, et ce, quelles que soient leur taille et leur situation géographique. Grâce à CXone, la première plateforme d'expérience client native du cloud, NICE occupe une position de leader mondial dans le domaine des logiciels de libre-service alimentés par l'intelligence artificielle et des logiciels CX assistés par des agents pour les Centres de Contact et au-delà. Plus de 25 000 organisations réparties dans plus de 150 pays, dont les 85 entreprises du classement Fortune 100, s'associent à NICE pour transformer, et ainsi améliorer, chaque interaction client.

nice.com/fr



NICE · CXone

DES EXPÉRIENCES **POUR LE**
CENTRE DE CONTACT ET AU-DELÀ

NICE



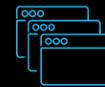
DÉCOUVREZ LES NOUVEAUX STANDARDS D'UNE EXPÉRIENCE CLIENT EXCEPTIONNELLE

Grâce à CXi (Customer Experience interactions), vous pouvez dès à présent faire passer l'expérience client à la vitesse supérieure. C'est une approche unique, disponible exclusivement avec NICE CXone, qui vous permet d'optimiser vos opérations à partir d'une seule plateforme cloud : vous rencontrez vos clients de manière intelligente, quel que soit le début de leur parcours, vous facilitez la résolution grâce à un libre-service basé sur les données et vous préparez vos agents à satisfaire avec succès l'ensemble des besoins. Pourquoi ? Parce que CXone est la première et unique plateforme cloud entièrement dédiée à l'expérience client, qui contient tout ce dont vous avez besoin pour offrir des expériences extraordinaires tout au long du parcours client.

UNE MEILLEURE EXPÉRIENCE POUR TOUS

CXone combine tous les points d'entrée digitaux permettant aux clients de vous joindre et les associe à une orchestration des parcours de premier plan et un libre-service intelligent. La solution fournit également des conseils en temps réel pour bien préparer vos agents, ainsi qu'un système en boucle fermée pour assurer une performance complète. Enfin, seule CXone intègre une IA spécialisée, le tout construit sur une plateforme cloud ouverte de qualité professionnelle. Découvrez ce que CXone peut faire pour vous.

CRÉEZ L'EXPÉRIENCE CLIENT **PARFAITE**



POINTS D'ENTRÉE DIGITAUX

Offrez à vos clients un début de parcours intelligent grâce à la gestion des connaissances et des expériences enrichies sur les moteurs de recherche, les sites Web et les applications mobiles.



ORCHESTRATION DES PARCOURS

Guidez les clients en toute fluidité tout au long de leur parcours personnalisé grâce à un routage alimenté par l'IA, que les expériences soient en libre-service ou assistées par un agent.



LIBRE-SERVICE INTELLIGENT

Proposez un libre-service toujours efficace grâce à des bots conversationnels intelligents et à une approche proactive.



AGENTS AUGMENTÉS

Préparez vos agents grâce à des informations et des conseils en temps réel pour des interactions rapides et personnalisées.



PERFORMANCE COMPLÈTE

Donnez à vos agents les moyens d'exceller en permanence et optimisez l'expérience client avec une visibilité totale sur l'ensemble des opérations.



ENLIGHTEN AI

Concevez plus rapidement les meilleurs parcours en libre-service ou assistés par un agent grâce à un moteur d'IA spécialement conçu pour l'expérience client.



PLATEFORME CLOUD OUVERTE

Favorisez l'innovation grâce à une plateforme extensible et de qualité industrielle qui évolue en toute sécurité, se déploie rapidement et assure un service aux clients dans le monde entier.

LA DIFFÉRENCE CXONE

une expérience

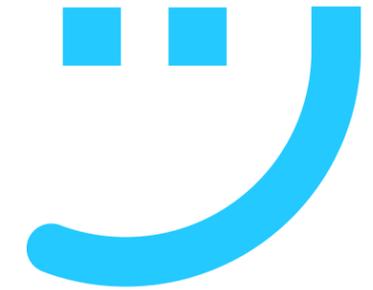
Vous n'avez jamais été aussi connecté. Notre suite d'applications conviviales offre une expérience plus intelligente et plus adaptée aux employés des centres de contact et aux clients qu'ils servent chaque jour.

- Comblez vos clients, quel que soit le canal utilisé, grâce à des transitions fluides entre le libre-service et les interactions assistées par un agent, y compris pour les transferts intercanaux.
- Associez les agents et les chatbots en fonction des meilleurs résultats opérationnels grâce à un routage en temps réel piloté par l'IA et basé sur l'intention du client ainsi que sur les compétences et la personnalité de l'agent.
- Fournissez à vos agents un contenu et un contexte pertinents et proposez la meilleure action possible grâce à des informations comportementales en temps réel.
- Réduisez le temps d'intégration des agents tout en améliorant leurs performances et leur fidélisation grâce à une interface utilisateur simple et intuitive.
- Aidez les superviseurs à gérer le personnel, la qualité et les décisions intrajournalières grâce à l'intelligence intégrée.

un parcours

Offrez à vos clients un premier pas intelligent, quel que soit le point de départ de leur parcours, que ce soit un site Web ou une application mobile, lors d'une recherche ou pour obtenir des informations en libre-service et une résolution rapide.

- Connectez vos interactions digitales, en libre-service ou assistées par un agent, à l'aide d'une seule plateforme cloud dédiée à l'expérience client.
- Guidez vos clients vers des réponses rapides au début de leur recherche sur Internet, puis vers des conversations guidées sur votre site Web.
- Orchestrez des parcours clients personnalisés au moyen de la voix et de plus de 30 canaux digitaux, tels que les SMS, le chat, Facebook ou WhatsApp.
- Anticipez les besoins des clients et répondez-y grâce à l'IA, au libre-service basé sur les données et à la sensibilisation proactive.
- Améliorez votre libre-service en continu pour éviter toute frustration grâce à l'analyse des parcours.



un cloud

Avec la croissance sans limites que vous offre cette plateforme, vous ne voudrez plus en changer. Développez votre activité en toute confiance grâce à une évolutivité, une fiabilité et d'une sécurité renforcées. Le tout sur une seule plateforme.

- Accélérez l'innovation, donnez plus d'autonomie aux agents et simplifiez les tâches administratives grâce à une architecture native du cloud unique et moderne.
- Payez selon vos besoins grâce à notre solution entièrement évolutive et flexible.
- Bénéficiez d'opérations cloud de premier ordre avec des mises à niveau automatiques, une disponibilité garantie à 99,99 % et aucun temps d'arrêt pour la maintenance.
- Travaillez en toute tranquillité avec les plus hauts niveaux de sécurité certifiée à chaque étape : PCI niveau 1, RGPD, HIPAA et la seule et unique autorisation FedRAMP du secteur.
- Déployez-vous grâce à une plateforme de développement ouverte et extensible comprenant des centaines d'API RESTful modernes et plus de 130 partenaires de développement.

une longueur d'avance

Grâce à l'IA, recevez des données opérationnelles pour prévoir les besoins, émerveiller vos clients et doter vos employés d'une autonomie de manière inédite.

- Améliorez l'expérience de chacun, client, agent ou superviseur, grâce à la seule IA conçue spécialement pour l'expérience client et intégrée à la plateforme.
- Développez plus rapidement un libre-service plus intelligent grâce aux informations fournies par l'IA conversationnelle afin de réduire les efforts des clients et d'augmenter les taux de résolution en libre-service.
- Créez des solutions personnalisées avec plus de 25 partenaires d'IA préintégré disponibles sur la place de marché en libre-service CXexchange.
- Passez immédiatement à l'action sur la base d'informations fournies par l'IA en utilisant en temps réel l'analyse des interactions et les rapports opérationnels consolidés.
- Éliminez le travail répétitif avec l'automatisation intelligente, pour le libre-service, le travail de suivi et les ajustements opérationnels en cours de journée.

Seule CXone permet d'atteindre des expériences extraordinaires tout au long du parcours client

NICE CXone occupe une position de leader mondial dans le domaine des logiciels de libre-service alimentés par l'intelligence artificielle et des logiciels CX assistés par des agents pour les Centres de Contact et au-delà. Imaginez les possibilités offertes lorsque vos clients lorsqu'ils sont guidés sans effort pour résoudre rapidement leurs besoins directement sur vos ressources numériques ou lorsqu'ils sont mis en relation avec un agent bien préparé, à tout moment et sur tous les canaux. De plus, grâce à l'analyse prédictive et à l'intelligence artificielle (IA) intégrée, votre équipe peut résoudre les problèmes plus rapidement, personnaliser chaque expérience et renforcer la fidélité et la confiance de chaque client.



une expérience | un parcours | un cloud | une longueur d'avance

