



Passez au centre de contact virtuel

Favorisez une expérience client
exceptionnelle en regroupant
communications virtuelles
internes et externes

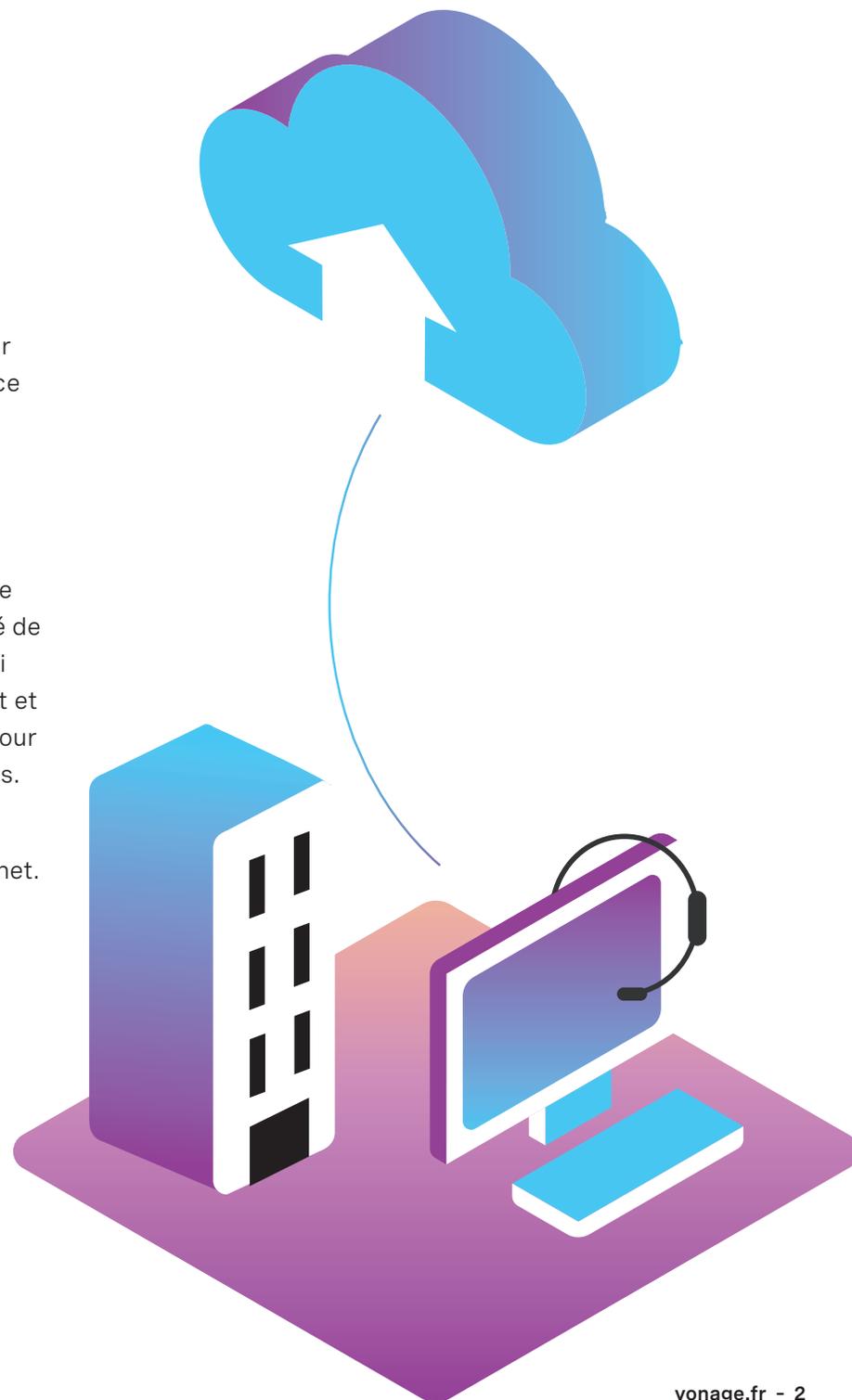


La fourniture d'un produit ou service, aussi excellent soit-il, ne suffit pas à garantir le succès d'une entreprise sur le long terme. Il faut également offrir une expérience client exceptionnelle. Et ceci n'est envisageable que si les agents du centre de contact de l'entreprise peuvent répondre aussi bien aux besoins actuels de leurs clients qu'à ceux à venir.

En parallèle, au regard de l'environnement économique actuel, dynamique et multidimensionnel, fournir un service client exceptionnel requiert plus qu'un centre de contact physique. La qualité du service client est en effet désormais la responsabilité de toute l'organisation, et ce, quel que soit le lieu de travail des employés. C'est pourquoi Vonage a œuvré pour transformer l'expérience utilisateur dans les centres de contact et dans les autres services de l'entreprise. Nous proposons ainsi une interface unique pour des communications professionnelles entièrement intégrées, cohérentes et naturelles.

Votre équipe doit pouvoir travailler depuis n'importe où, grâce à un système de communications entièrement Cloud et facilement accessible via une connexion Internet.

Bienvenue au centre de contact moderne et virtuel.



Transformer la frustration des clients en satisfaction client

Nous vivons une époque de changement radical. La disruption et les bouleversements n'épargnent aucun domaine. Ils avaient démarré avant même la propagation de la dernière pandémie mondiale. Mais une chose reste constante : pour offrir une expérience client exceptionnelle, les entreprises doivent être à l'écoute de leurs clients et interagir efficacement avec eux. Cela signifie qu'elles doivent non seulement transmettre les bons messages, mais également sélectionner le **bon mode de communication**. Ce concept est devenu plus critique que jamais, les clients utilisant de plus en plus les canaux numériques dans ce monde en pleine mutation.



Deux clients sur trois sont contrariés de devoir se répéter*



Près d'un client sur deux déclare qu'il ne dispose pas d'options de prise de contact appropriées en nombre suffisant*



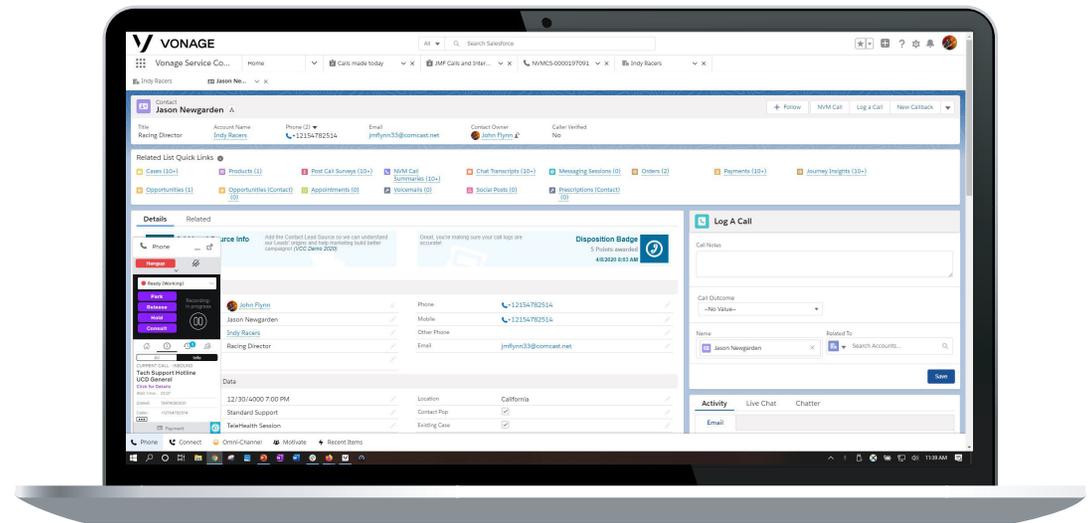
Un client sur trois est frustré quand il ne peut pas communiquer via une application Web ou mobile*

**Global Customer Engagement Report, juin 2020*

« Environ 20 % des interactions avec le service client nécessitent l'assistance d'une personne extérieure au centre de contact. Grâce aux outils leur permettant de communiquer avec les experts métier de leur société, les agents du centre de contact peuvent fournir un service plus rapide et de meilleure qualité. Cela leur permet d'accroître la satisfaction et la fidélité des clients. En intégrant communications unifiées, centre de contact et répertoire consolidé, Vonage permet aux agents des centres de contact de communiquer avec les experts les plus adaptés à chaque situation. Ils répondent ainsi avec efficacité aux questions du client. Les problèmes sont résolus dès le premier contact et les clients sont satisfaits. »

– Blair Pleasant,
Président et analyste principal chez COMMFusion

Vonage permet aux utilisateurs de la solution de communications unifiées et aux agents du centre de contact d'utiliser les mêmes fonctions de contrôle d'appels. Cela facilite la communication au sein de l'entreprise et permet de répondre rapidement aux demandes des clients. Les agents du centre de contact peuvent interagir avec leurs collègues, clients et prospects comme ils le souhaitent, grâce à l'intégration avec leur plateforme CRM préférée, ou à l'application Vonage Business Communications qui propose plusieurs options d'interface. Avec une simple connexion en un clic, il n'est plus nécessaire d'utiliser plusieurs identifiants de connexion. Les agents peuvent se connecter rapidement au centre de contact et vérifier quelle est leur disponibilité pour les prospects et clients. Cette solution élimine les problèmes les plus couramment rencontrés par les clients lorsqu'ils communiquent avec des entreprises.



Un centre de contact Cloud conçu pour répondre aux besoins de votre entreprise

La solution Vonage Contact Center a été conçue ex nihilo comme une solution Cloud CCaaS (Contact Center as a Service), native et partagée, permettant aux organisations d'avoir des conversations plus fructueuses avec leurs clients. Elle repose sur une plateforme de communications intelligente qui intègre la messagerie, les communications et les données clients à un moteur d'engagement permettant d'optimiser les relations clients. Les fonctionnalités principales du centre de contact, telles que le routage omnicanal, le SVI en libre-service (qui peut également traiter les transactions numériques), la numérotation sortante automatisée, les fenêtres contextuelles et les mises à jour associées CRM/Salesforce en temps réel, sont accessibles en continu dans le monde entier, via des centres de données répartis dans les différentes régions.

La solution Vonage Contact Center est hébergée sur le Cloud Public AWS. Cette solution Cloud native est par essence partagée. Elle ne dépend pas des infrastructures téléphoniques et informatiques existantes.

Le déploiement de Vonage Contact Center n'affecte pas l'architecture de l'entreprise client. Il améliore par contre la présence internationale de l'entreprise en simplifiant la gestion. La plateforme offre un ensemble de services Web modernes et une passerelle API Web permettant à l'entreprise cliente de se connecter au système via des API en fonction de ses besoins.

Elle est également construite sur une architecture Cloud basée sur les micro-services. C'est ainsi que nous développons et intégrons de nouvelles fonctionnalités dans la solution. Cela permet d'isoler les nouvelles fonctionnalités et de les faire évoluer différemment des autres services.



Une réponse aux besoins spécifiques de votre entreprise

La solution Vonage Contact Center permet à vos agents, commerciaux ou support, de délivrer une expérience client exceptionnelle, où qu'ils se trouvent.

Équipes Support

La solution Vonage Contact Center aide les agents à résoudre les problèmes clients dès le premier appel, à apaiser les conversations délicates et à donner un éclairage nouveau aux questions récurrentes, créant ainsi une expérience client exceptionnelle.



PORTRAIT D'UNE RÉUSSITE :

Vertafore garantit la satisfaction de ses clients

Vertafore fournit des services logiciels aux assurances. Depuis plusieurs années, cette entreprise très performante jouit d'une part de marché importante, de revenus sains et de scores de satisfaction clients élevés. Mais il lui a fallu recourir à l'intégration omnicanale de Vonage pour pouvoir encore améliorer ses résultats.

Défi

Le Support Client de Vertafore avait besoin de raccourcir ses délais d'attente, d'améliorer l'expérience globale et d'augmenter le nombre de canaux disponibles pour la prise de contact.



SOLUTION

Vonage Contact Center for Salesforce avec intégration omnicanale

RÉSULTATS

Augmentation des scores de satisfaction des clients de 8,7 à 9,2 (sur 10).
Développement de la présence omnicanale.
Augmentation du nombre d'instances de chat, passées de 1 000 à 4 000 par trimestre. Le tout en réduisant les effectifs de 20 %. Réduction du temps d'attente moyen de 125 secondes.

[En savoir plus](#)

Équipes Vente

Le centre de contact Vonage intégré à Salesforce rend plus personnels les appels de suivi commercial, les appels à froid et les appels à chaud. Et nous savons tous que des conversations personnelles et accrocheuses favorisent les ventes.



PORTRAIT D'UNE RÉUSSITE :

Axio Financial investit judicieusement dans les communications

Depuis 2010, Axio Financial est pionnier dans l'utilisation du SaaS et des services basés sur le Cloud. La société s'est associée à des partenaires technologiques de premier plan comme Vonage pour étendre et réinventer ses flux d'activités et ses opérations tout au long du cycle de vie de ses produits structurés.

Défi

La croissance considérable d'Axio lui imposait de créer une plateforme de nouvelle génération avec un centre de contact complet intégrant des solutions de communication et des applications stratégiques. Cette plateforme avait pour objectif d'améliorer les fonctionnalités utilisateurs et de supporter leurs besoins métiers croissants.

SOLUTION

L'association de la solution de communications unifiées Vonage Business Communications et de la solution Cloud Vonage Contact Center constitue une partie essentielle de la plateforme d'accélération d'Axio.

RÉSULTATS

Axio Financial a intégré les interactions vocales dans les principaux flux Salesforce, a permis l'accès mobile aux fonctions d'appel avancées et a amélioré l'efficacité de ses vendeurs. En 2018, Axio a ainsi vu son temps de conversation augmenter de 500 % par rapport à l'année précédente. Les appels sortants ont quant à eux augmenté de 30 % au cours de la même période.

[En savoir plus](#)

Équipes Informatiques

La solution Vonage Contact Center simplifie le travail des équipes informatiques, car elle est 100 % Cloud et fonctionne avec tout type d'infrastructure téléphonique. Cela évite donc le casse-tête que représente la prise en charge des différents systèmes existants.

Ebury

PORTRAIT D'UNE RÉUSSITE :

Ebury mise sur la technologie

Ebury utilise un modèle commercial unique pour l'industrie FinTech. S'adressant à des PME souvent difficiles à intéresser, Ebury effectue directement des appels sortants auprès de ses clients potentiels plutôt que de se reposer uniquement sur le marketing entrant (inbound marketing). La solution Vonage Contact Center for Salesforce permet de rendre leurs processus plus simples et plus transparents.

Défi

Ebury manquait également de visibilité sur les processus commerciaux de ses différentes filiales (Royaume-Uni, Espagne, Pays-Bas et Pologne). Cette lacune ralentissait son développement. Ebury avait besoin d'un processus de vente basé sur le Cloud pour accélérer encore sa croissance.



SOLUTION

Vonage Contact Center for Salesforce

RÉSULTATS

Ebury peut désormais comparer et comprendre les performances de l'ensemble de ses équipes de vente internationales. Les responsables disposent de plusieurs méthodes pour analyser les données d'appel. Ils bénéficient d'informations de meilleure qualité leur permettant une prise de décision facilitée grâce aux tableaux de bord en temps réel. Ces derniers leur donnent les clés pour améliorer les taux de conversion et augmenter les ventes.

[En savoir plus](#)

Administrateurs Salesforce/CRM

Alors que beaucoup de solutions du marché nécessitent une intégration à Salesforce, la solution Vonage Contact Center est conçue pour se comporter comme une fonctionnalité de Salesforce. Elle fournit l'ensemble des outils et des fonctions d'administration nécessaires à un administrateur Salesforce.



PORTRAIT D'UNE RÉUSSITE :

Administration simplifiée du centre de contact

Volusion disposait de nombreuses solutions disparates qui entravaient son développement. L'entreprise avait besoin de passer à une solution de centre de contact unique pour ses départements Support et Vente.

Défi

Chaque service avait son propre logiciel de gestion des relations clients et sa propre solution de téléphonie. Cette organisation entraînait des communications incohérentes et des mises au point longues et fastidieuses pour faire fonctionner ensemble les systèmes.



SOLUTION

Vonage Contact Center for Salesforce

RÉSULTATS

Désormais, Volusion a un seul fournisseur, un système informatique uniformisé et une solution en libre-service. Sa solution de centre de contact est ainsi considérablement simplifiée.

[En savoir plus](#)

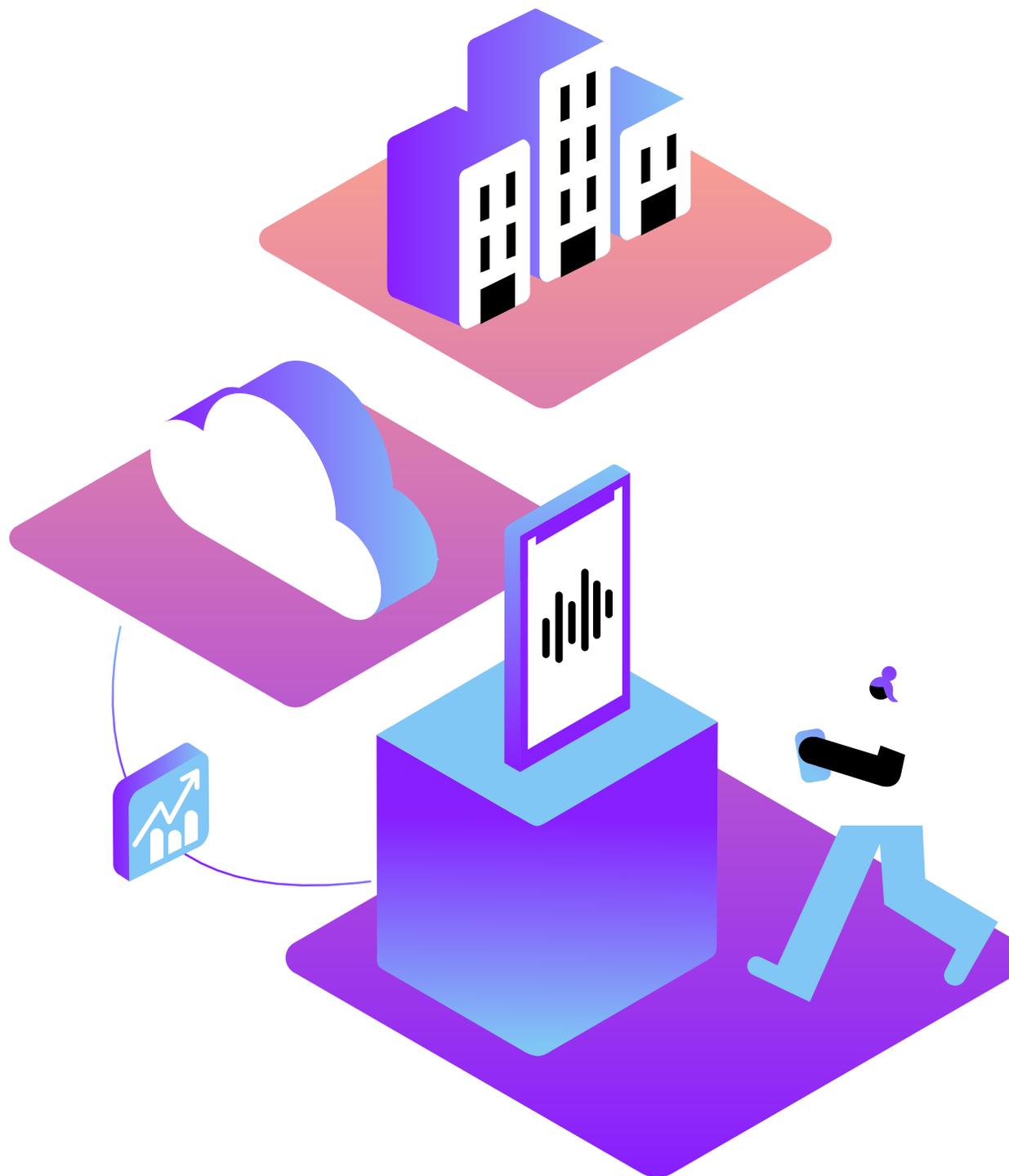
Téléphonie

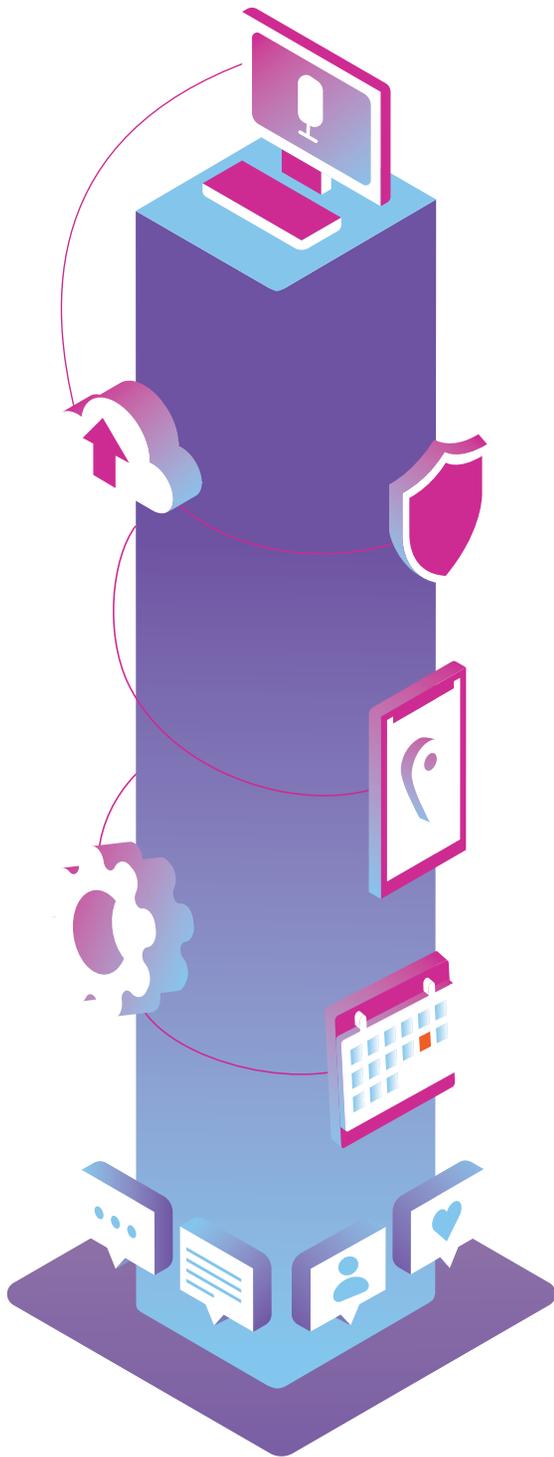
Les serveurs de téléphonie de Vonage ne sont pas inclus dans l'application de centre de contact. Cela permet d'utiliser des POP vocaux (points de présence vocaux) dans les emplacements éloignés gérés par un centre de contact distant. Une solution de routage vocal international prenant en charge la langue locale est également disponible. Les entreprises internationales peuvent ainsi gérer le routage des appels à partir d'une seule instance.

Les serveurs de téléphonie et d'applications fonctionnent en clusters (sans aucun point de défaillance) et les clients peuvent être transférés vers un autre centre de données de la même région. Le service fonctionne dans au moins deux centres de données par région et est déployé dans trois régions du monde.

Des passerelles API modernes fonctionnent en amont des serveurs utilisés pour l'intégration des applications internes de Vonage ou pour l'intégration des applications clients externes.

Vonage Contact Center requiert simplement un navigateur et un numéro de SDA (sélection directe à l'arrivée) pour les utilisateurs finaux (agents ou vendeurs). Le numéro de SDA peut être fourni via la solution de communications unifiées en tant que service (UCaaS) Vonage Business Communications, superposée à une infrastructure téléphonique existante (par ex., un PBX IP ou un PBX traditionnel, sur site ou Cloud) ou à tout autre fournisseur de services (par ex., une ligne fixe pour un bureau à domicile).





Intégration Salesforce

La solution Vonage Contact Center est parfaitement intégrée à Salesforce.com via la norme Open CTI de Salesforce. Elle prend en charge tous les objets standard et personnalisés. L'intégration comprend la consultation des données, les fenêtres contextuelles et le suivi automatique de l'activité des agents, ainsi que la fonction d'appel en un clic (click-to-dial) depuis Salesforce.com. Les options supplémentaires incluent la mise en place de listes de numérotation et d'options de numérotation.

Intégration de Salesforce HVS

La solution Vonage Contact Center est également intégrée à la solution Salesforce High Velocity Sales (HVS). Elle y ajoute des fonctionnalités d'appel avancées pour les appels entrants et sortants comme l'enregistrement automatique des appels pour conformité ; la présentation automatique du numéro pour augmenter le taux de réponse ; et le raccrochage automatique pour réduire le temps moyen de traitement. Elle permet également l'accès à des informations commerciales détaillées facilitant la définition de Bonnes Pratiques ainsi qu'une couverture mondiale avec la fonctionnalité Global Voice Assurance et des forfaits d'appels.

Intégration ServiceNow

La solution Vonage Contact Center s'intègre également à ServiceNow, solution de gestion des services client d'entreprise. Cette intégration offre une plateforme tout-en-un, puissante et unifiée, qui fournit aux agents des données et flux de travail contextuels et pertinents. Elle permet également une meilleure collaboration entre organisations. Ceci répond aux besoins de nombreuses entreprises qui utilisent une combinaison d'outils CRM et d'applications numériques, en particulier celles employant d'anciennes solutions hybrides de fournisseurs différents.

Expérience intégrée de toutes les communications d'entreprise

Bénéficiez de l'intégration parfaite existant entre Vonage Contact Center, Vonage Business Communications et la plateforme d'intégration Vonage. Une interface unique et intuitive relie les agents avec leurs collègues des autres services. À l'aide de cette interface, ils peuvent utiliser les contrôles d'appel, l'identification unique (Single Sign-On ou SSO), les indicateurs de présence et de disponibilité, et le répertoire commun.

Configuration et administration

Vonage Contact Center offre une solution complète configurée individuellement pour chaque client afin de répondre à ses exigences commerciales spécifiques et à ses flux de travail et d'appels. Elle s'intègre également parfaitement à Salesforce. La configuration du système fait partie de la solution. Il n'y a donc besoin d'aucun développement spécifique ni de personnalisation additionnelle.

La configuration permet la personnalisation au niveau de l'application avec :

- La configuration des files d'attente et des groupes de files d'attente
- Les flux de travail et d'appels utilisant l'Interaction Architect qui offre plusieurs façons de créer une logique de routage et de paramétrage. Les outils comprennent le routage : par présentation du numéro, par préfixes, par numéros composés, par données Salesforce, par propriétaires d'enregistrements Salesforce, par SVI, par pourcentage, selon l'heure de la journée et en fonction des données de service Web
- La configuration des flux dans Salesforce en fonction des types d'interaction et des résultats des interactions
- La création/mise à jour automatique des enregistrements Salesforce
- La définition des rapports, tableaux de bord et tableaux de bord analytiques Salesforce
- La synchronisation entre le statut de présence Salesforce et le statut Vonage Contact Center

Le portail d'administration et de configuration de Vonage Contact Center est basé sur le Web. L'actualisation récente des interfaces administratives utilise des technologies Web modernes. Cela permet le rendu des composants sur ordinateurs de bureau ainsi que sur tablettes et appareils mobiles. L'application dashboard/wallboard (tableau de bord/tableau d'affichage numérique) prend en charge le rendu sur différents types d'appareils, allant des grands écrans muraux pour le centre de contact aux tablettes et smartphones pour l'administrateur ou le cadre mobile.

Elle permet de surveiller les indicateurs clés de performance, même en déplacement.

L'Interaction Architect de Vonage Contact Center permet de définir et d'appliquer des règles commerciales au traitement et à l'acheminement de la voix et des interactions sur les canaux numériques. L'interaction est ainsi dirigée vers la ressource la plus appropriée afin d'offrir une conversation agréable et une expérience de service exceptionnelle. Cela permet de gérer la façon dont les interactions sont acheminées pour les agents numériques, vocaux et mixtes, ainsi que de générer des rapports sur tous les canaux utilisés. L'Interaction Architect dispose également d'un connecteur de données flexible qui permet de créer une interface avec la plupart des sources de données prenant en charge les interfaces standard REST et Service Web. Cela permet à un flux de routage d'interaction d'extraire (ou d'envoyer) des données depuis (ou vers) plusieurs sources.

Ces données peuvent ensuite servir à la prise de décisions de routage ou mettre à jour les enregistrements de données apparaissant dans les fenêtres contextuelles à destination des agents ou des employés.

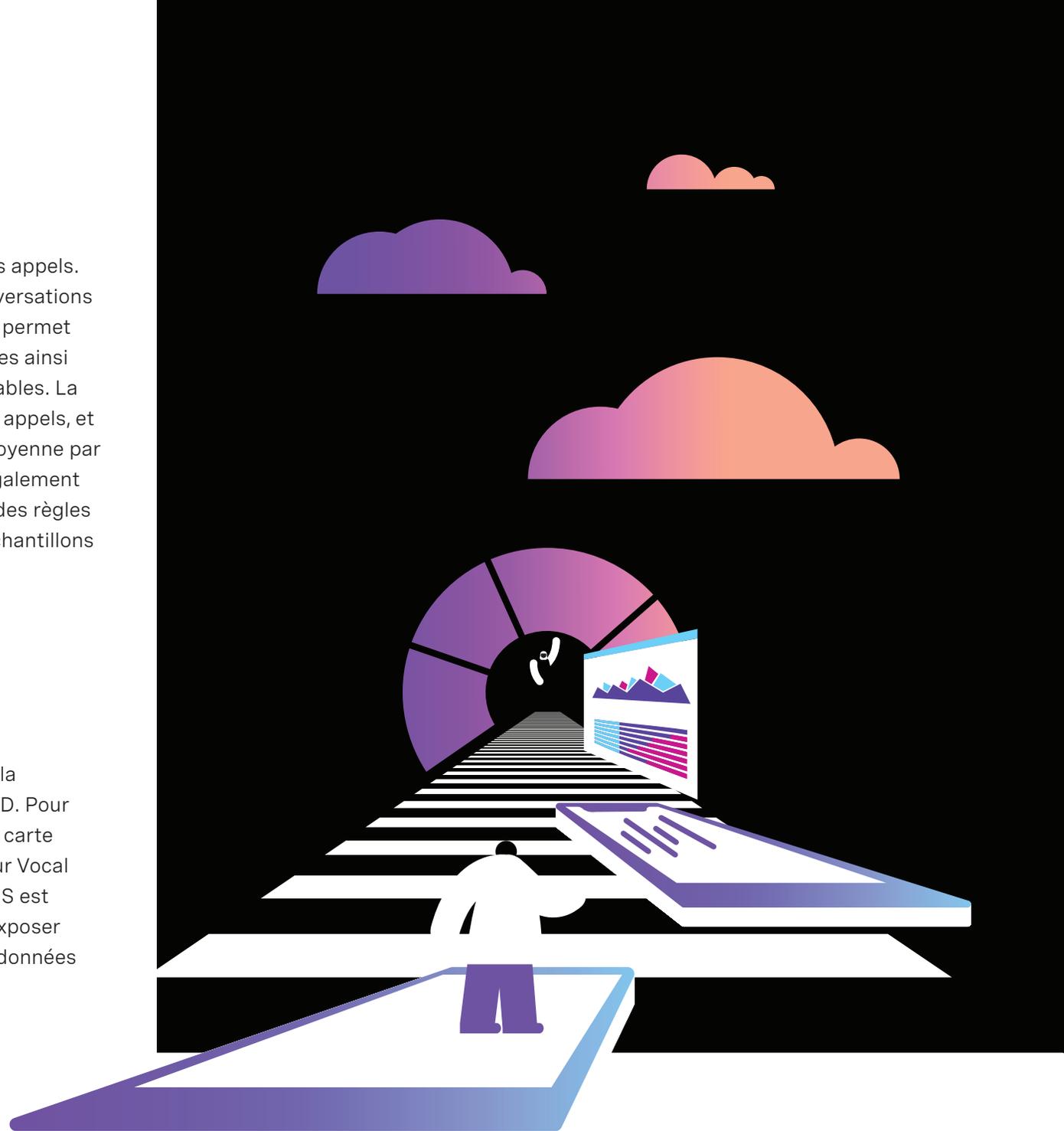


Analyse des conversations

L'outil d'analyse des conversations de Vonage, Conversation Analyzer, examine jusqu'à 100 % des appels. La solution transcrit intégralement toutes les conversations téléphoniques enregistrées dans le système. Cela permet de s'assurer que les phrases adaptées sont utilisées ainsi que d'identifier les phrases incorrectes ou indésirables. La conformité peut être contrôlée sur l'ensemble des appels, et non seulement sur le 1 % d'appels contrôlés en moyenne par les responsables qualité. Cette solution permet également d'identifier les tendances et d'assurer un respect des règles en continu plutôt que de seulement vérifier des échantillons aléatoires.

Sécurité

Vonage Contact Center inclut les certifications et la conformité ISO27001, HIPAA, SOC2 Type II et RGPD. Pour les organisations qui acceptent les paiements par carte de crédit, que ce soit par téléphone ou SVI (Serveur Vocal Interactif), un produit conforme à la norme PCI DSS est proposé. Il permet de traiter les paiements sans exposer l'employé, les enregistrements ou le réseau à des données bancaires sensibles.





Intelligence artificielle

L'Assistant Virtuel de Vonage, intégré à la solution Vonage Contact Center, ajoute l'intelligence artificielle à toute conversation du parcours du client. L'expérience client devient ainsi un véritable avantage concurrentiel. L'IA offre à chaque appelant des interactions améliorées en libre-service et dans un langage naturel. L'Assistant Virtuel peut être autonome ou totalement intégré dans le SVI de la solution Vonage Contact Center. Il permet d'acheminer les appels en utilisant la voix ou de fournir un libre-service vocal pour les demandes d'assistance ou de traitement. L'Assistant Virtuel utilise l'IA pour mener des conversations intelligentes dans plusieurs langues sur une plateforme unique. Il garantit un déploiement, un transfert de données, un contrôle des appels et une facturation parfaits.

« La pandémie a accéléré le passage attendu depuis longtemps aux centres de contact basés sur le Cloud. L'approche globale qu'a Vonage des solutions CPaaS, CCaaS et des microservices simplifie la mise en œuvre d'assistants virtuels utilisant l'IA et permet de relever les défis associés à l'augmentation des volumes d'appels vers les agents à distance ».

– Dan Miller, analyste principal chez Opus Research.



Commencez en toute simplicité !

Vous avez maintenant exploré tout ce que Vonage Contact Center peut offrir. Alors, qu'attendez-vous ? Commencez en toute simplicité :



Contactez Vonage dès aujourd'hui



Pour en savoir plus, regardez nos **vidéos de démonstration**



Découvrez comment **nous aidons d'autres clients**



Demandez une démonstration adaptée à vos besoins