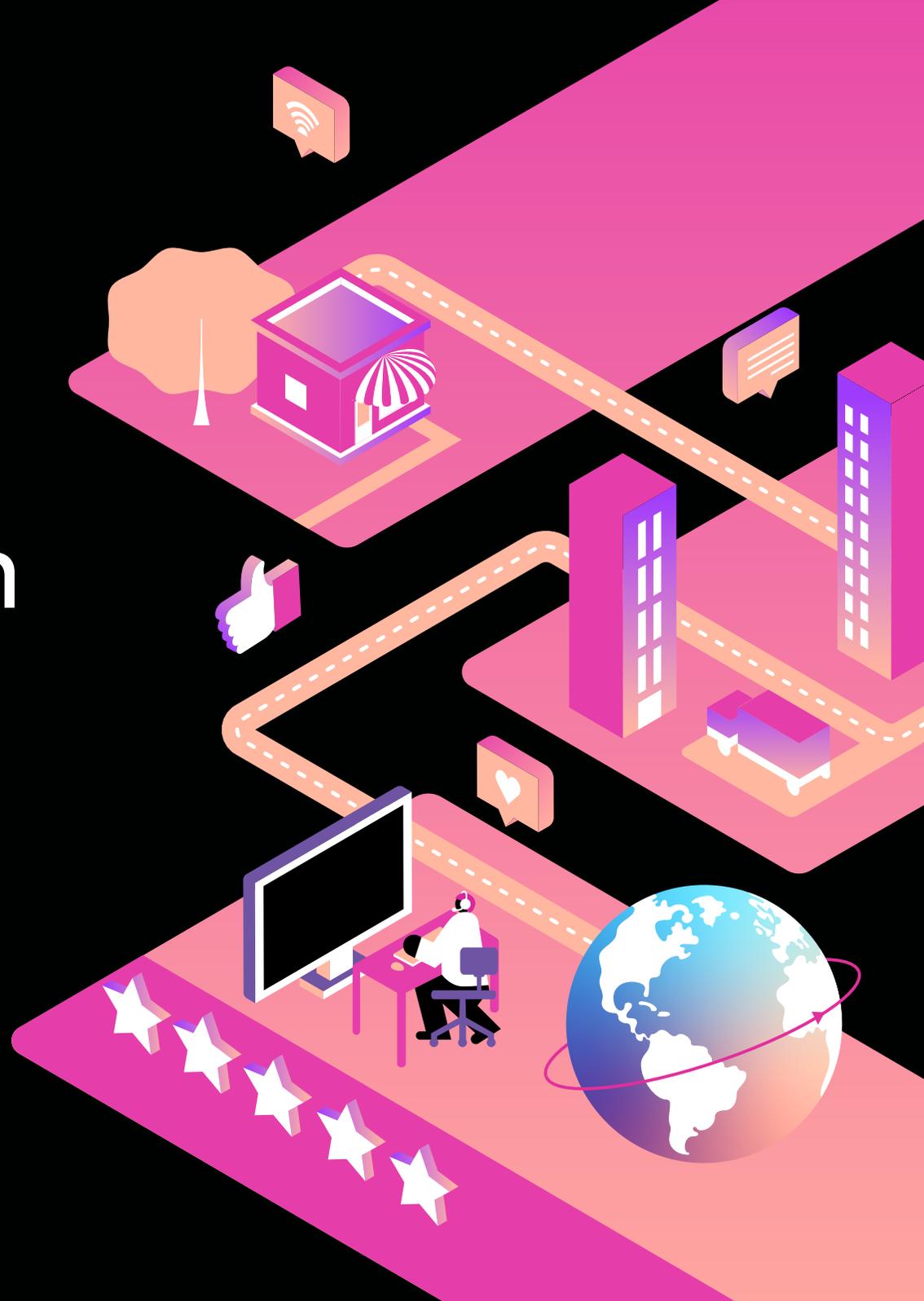




VONAGE ET MICROSOFT :

# Accompagner votre transition vers un centre de contact virtuel

avec Vonage Contact Center  
for Microsoft Dynamics 365



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

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 récente 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\*



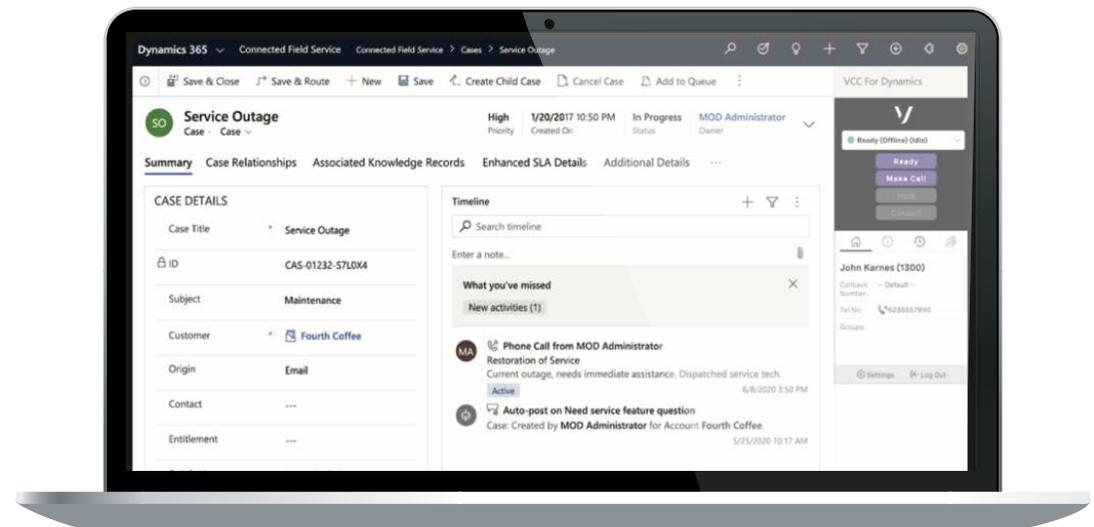
Un client sur trois est frustré quand il ne peut pas communiquer via une application Web ou mobile\*

*\*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 communication unifiée 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, via l'intégration avec Microsoft Dynamics 365 ou l'application de bureau Vonage Business Communications. Avec une connexion simple 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 client. Les fonctionnalités principales du centre de contact, telles que le SVI en libre-service (qui peut également traiter les transactions numériques), la numérotation sortante automatisée, les fenêtres contextuelles et les mises à jour Microsoft Dynamics 365 associées sont accessibles dans le monde entier avec un niveau de disponibilité inégalé sur le marché, via des centres de données répartis dans les différentes régions.

La solution Vonage Contact Center est hébergée sur le cloud public et, 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 microservices. 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 for Microsoft Dynamics 365 aide les agents à résoudre les problèmes dès le premier appel, à apaiser les conversations délicates et à donner un éclairage nouveau aux questions récurrentes, créant ainsi une expérience client exceptionnelle.

### Défi

Pour le support client, les entreprises ont besoin de raccourcir les délais d'attente, d'améliorer l'expérience globale et d'augmenter le nombre de canaux disponibles pour la prise de contact, sans que les agents n'aient à quitter l'application.

## Équipes Vente

La solution Vonage Contact Center for Microsoft Dynamics 365 rend plus personnels les appels de suivi commercial, le démarchage à froid et à chaud. Et nous savons tous que des conversations personnelles et accrocheuses favorisent les ventes.

### Défi

Pour favoriser les ventes, les entreprises ont besoin d'un centre de contact complet intégrant des solutions de communication et des applications stratégiques, améliorant ainsi les fonctionnalités utilisateur et supportant leurs besoins métiers croissants. Le tout en boostant les ventes !

## Administrateurs Microsoft Dynamics 365

Alors que de nombreuses solutions du marché nécessitent une intégration à Microsoft Dynamics 365, la solution Vonage Contact Center est conçue pour se comporter comme une fonctionnalité de Microsoft. Elle fournit l'ensemble des outils et des fonctions d'administration nécessaires à un administrateur Microsoft.

### Défi

Quand dans une même entreprise, chaque service a son propre logiciel de gestion des relations client et sa propre solution de téléphonie, les communications qui en résultent sont incohérentes. Réussir à faire fonctionner les systèmes ensemble requiert alors beaucoup de temps et d'efforts.

# 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.

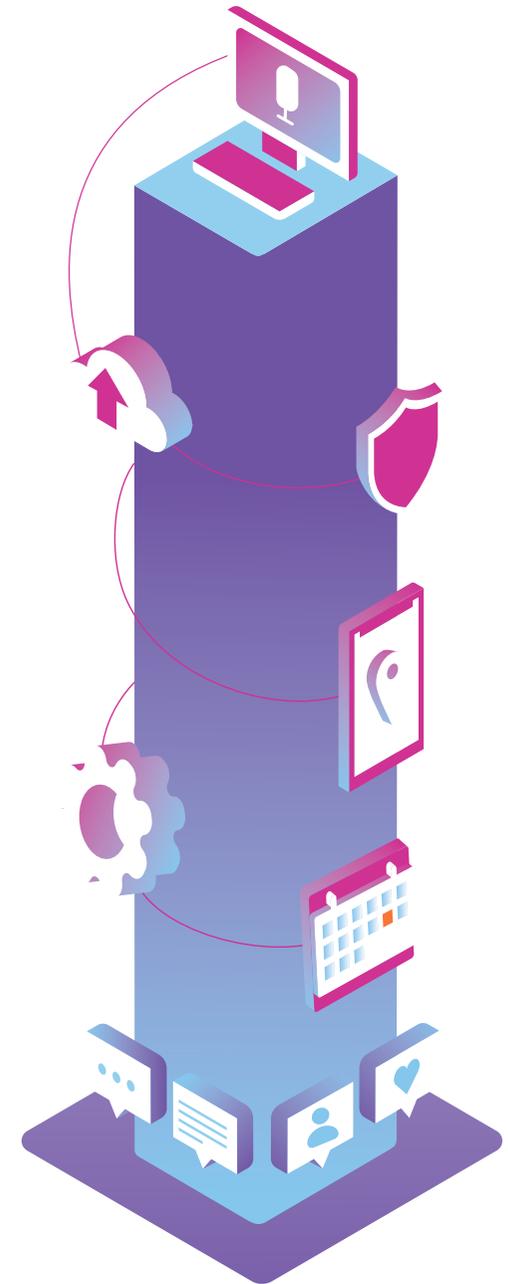
Vonage Contact Center requiert simplement un navigateur et un numéro de SDA (sélection directe à l'arrivée) pour les utilisateurs finaux (agents ou vendeurs). Le numéro de SDA peut être fourni via la solution de communications unifiées en tant que service (UCaaS) Vonage Business Communications, superposée 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

La solution Vonage Contact Center est parfaitement intégrée à Microsoft Dynamics 365. 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'action en un clic (click-to-act) de Microsoft Dynamics 365.

## 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

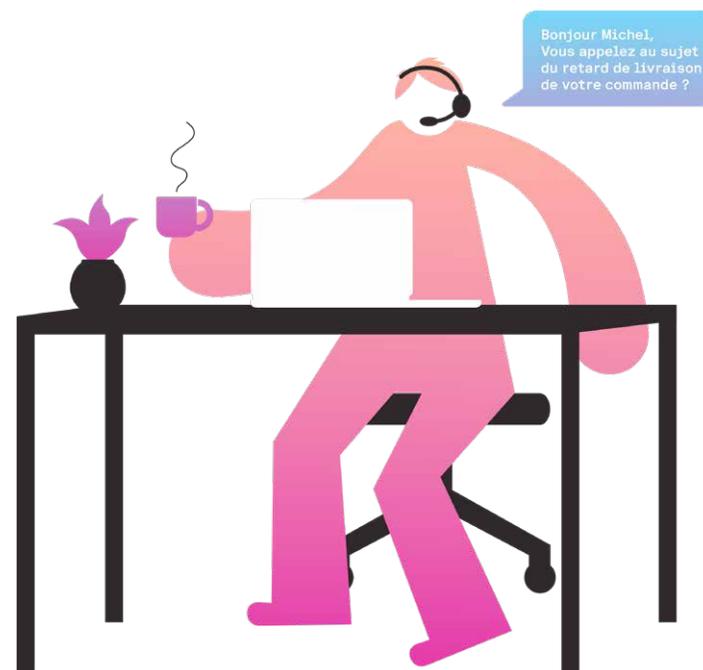
Vonage Contact Center offre une solution complète configurée individuellement pour chaque client afin de répondre à ses exigences commerciales, ses flux de travail et d'appels spécifiques. Elle s'intègre également parfaitement à la solution CRM de chaque client. La configuration du système fait partie 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
- La configuration des flux dans Microsoft Dynamics 365 en fonction des types d'interaction et des résultats de ces interactions
- La création/mise à jour automatiques des enregistrements Microsoft Dynamics 365
- La définition des rapports, tableaux de bord et tableaux de bord analytiques Microsoft Dynamics 365

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.

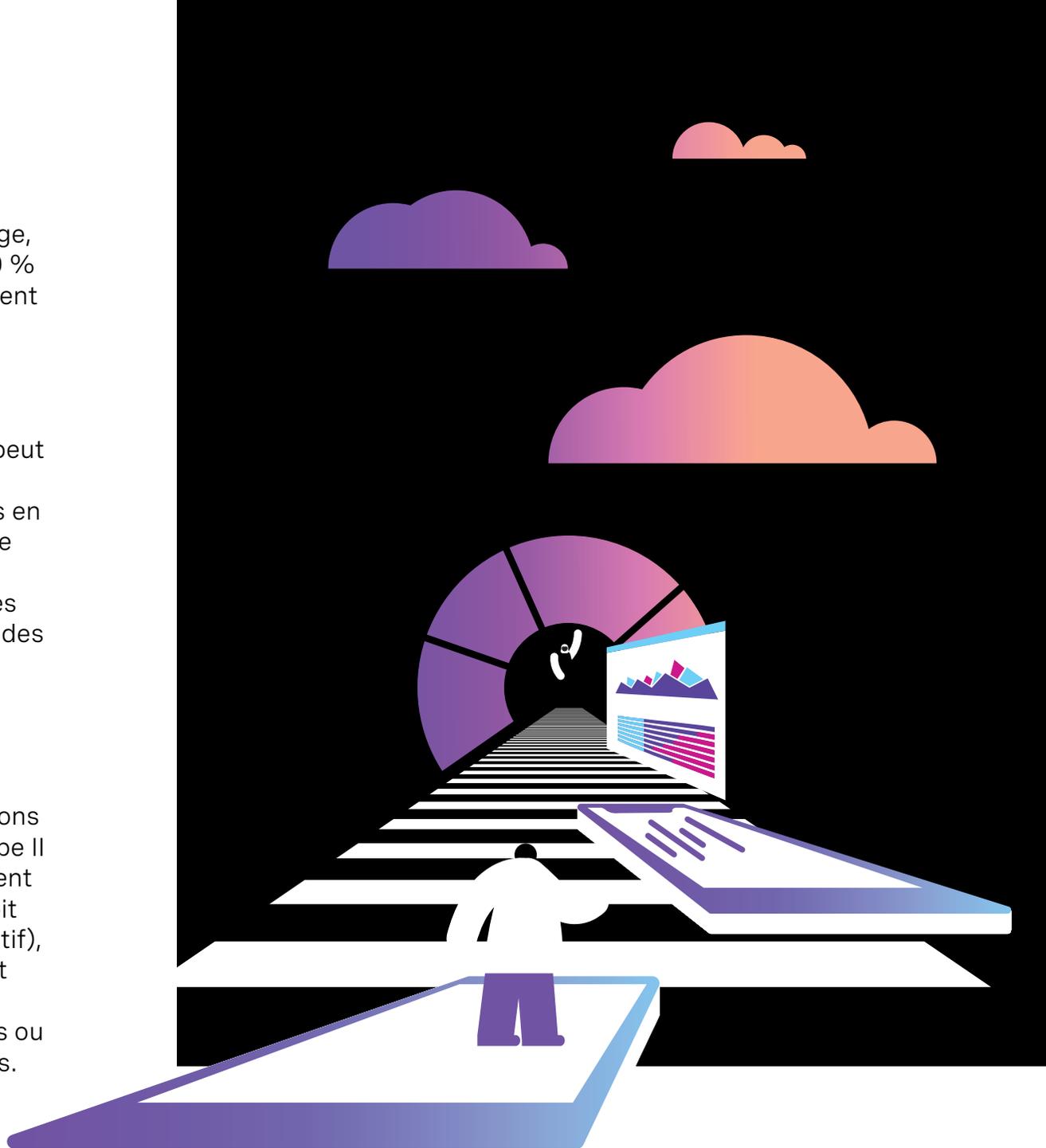


# Analyse des conversations

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.

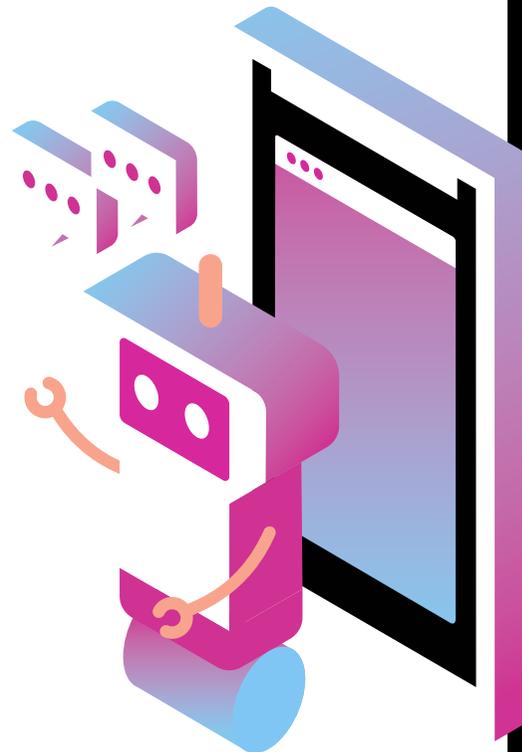


# Intelligence artificielle

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, c'est ici : [vonage.fr/contact-centers/microsoft-dynamics-365](https://vonage.fr/contact-centers/microsoft-dynamics-365)



**Demandez une démonstration** adaptée à vos besoins