



CxEngage

Plateforme ouverte basée sur l'API

Aperçu de la solution & fonctionnalités

CxEngage est une solution de centre de contact cloud évolutive, flexible et puissante offrant un routage efficace et intelligent, une personnalisation extrême et une architecture API facile à intégrer.

Bénéficiez d'un centre de contact omnicanal basé sur le cloud, avec une mise en œuvre rapide et un coût total de possession réduit :

- Interface utilisateur moderne, facile et intuitive avec un concepteur de flux sans code flexible et intuitif
- Expérience omnicanale dotée de la fonction vidéo avec prise en charge de la voix, des e-mails, du chat, des SMS, des réseaux sociaux et des éléments de travail
- Déploiement de micro-services, avec mise à l'échelle automatique immédiate
- Capacités de routage avancées intelligentes
- Capacités natives de gestion de l'engagement du personnel (WEM)
- Conception puissante basée sur l'API pour une intégration facile des applications essentielles et tierces
- Uniformité des solutions sur l'ensemble des déploiements, indépendamment de leur emplacement

Utilisateurs cibles

- Centres de contact de toutes tailles - des PME aux grandes entreprises
- Services financiers
- Prestataires de services de santé
- Gouvernement/secteur public, fournisseurs
- Entreprises de haute technologie
- Universités à campus multiples
- Organisations mondiales de services

Cas d'utilisation

- Agents hybrides et à distance
- Self-service et service en direct
- Canal de communication vidéo entre le client et l'agent, y compris les bornes
- Communication avec les clients sur plusieurs canaux
- Conformité et enregistrement
- Supervision et formation des agents

Avantages

- Flexibilité maximale avec une approche basée sur l'API
- Choix du canal
- Fiabilité élevée
- Un seul écran/expérience utilisateur unifiée
- Libération des ressources TI



Plus d'informations sur Enghouse CxEngage sur



enghouseinteractive.com