

# VOCALCOM Hermes360

Créez des interactions **personnalisées et engageantes** sur **l'ensemble des canaux**



Intuitive



Intégration  
CRM



Omnicanale



AI-Ready



Sécurisée

Vocalcom Hermes360 est pensée pour créer des parcours clients ciblés et profitables qui révolutionnent les interactions. Simple d'utilisation, notre solution offre aux agents des fonctionnalités dédiées qui visent à maximiser leur confort de travail, améliorer leurs performances et apporter des réponses personnalisées tout au long du parcours client - quel que soit le canal de communication - pour une expérience client plus efficace.

## Optez pour la performance de notre **solution de centre de contact**



## Profitez d'une large gamme de **connecteurs CRM**

Conduisez des stratégies d'engagement client centrées sur les données et augmentez la productivité des agents grâce à l'historique en temps réel. Vous pouvez désormais profiter des fonctionnalités avancées de centre de contact directement dans Microsoft Dynamics, Zendesk\*, Salesforce...

\*à venir



Offrez une expérience agent « sans couture »  
Vos agents peuvent travailler depuis leur CRM et bénéficient d'une vue client 360°. La centralisation des données et des interactions client dans une interface unique assure un gain de temps significatif.

Créez un parcours client personnalisé  
Accédez aux données client depuis le SVI d'Hermes pour proposer un parcours pertinent, personnalisé, omnicanal et prédictif. Utilisez pleinement les données pour créer et apporter les meilleures réponses à chaque client.

Menez une véritable stratégie omnicanale pilotée par votre CRM  
Communiquez avec vos clients sur leurs canaux préférés, tout en fournissant à vos agents une vue complète de leur historique.



# Créez des parcours client ciblés et personnalisés sur tous les canaux

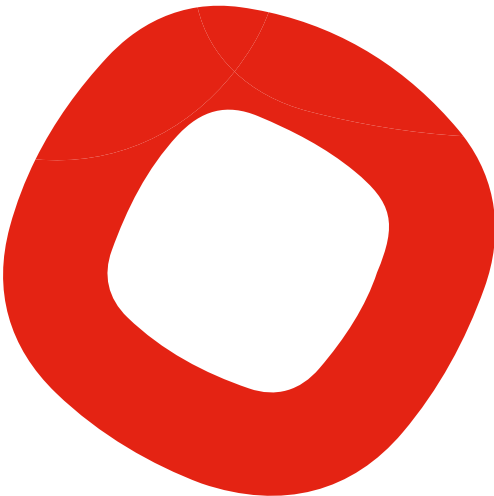
En s'appuyant sur des technologies d'intelligence artificielle, la solution Vocalcom enrichit les parcours client. En associant son savoir-faire en matière d'intégration CRM et un large portefeuille de messageries sociales, Vocalcom vient révolutionner votre engagement client. Ainsi vous pouvez délivrer le bon message, au bon moment, sur le bon canal.

Conduisez des stratégies d'engagement prédictives.

Adaptez-vous aux rôles et objectifs de vos clients, en leur proposant le canal qui leur convient le mieux.

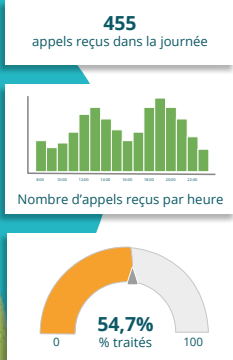
Améliorez vos KPIs grâce au digital.

Restez disponible pour vos clients en proposant des services automatisés 7/7 et 24/24.



## Analysez votre performance et la qualité des parcours client

Pilotez votre centre de contact avec des outils de supervision et analysez les parcours client pour une meilleure compréhension de leurs besoins.



Supervisez votre activité grâce à des tableaux de bord visuels.

Analysez l'évolution de vos KPIs en temps réel.

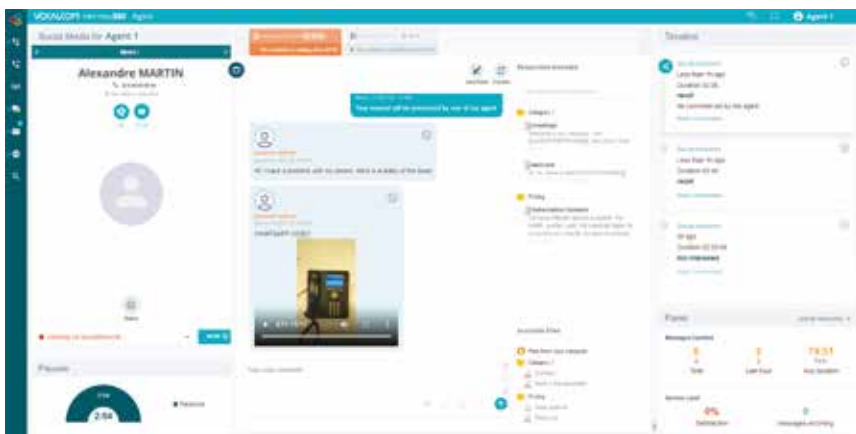
Collectez les données client et exploitez-les pour comprendre leurs besoins.

Surveillez la satisfaction client en temps réel, sur tous les canaux.

Accédez à des outils de quality management.

## Augmentez la **valeur ajoutée** des téléconseillers

La solution Vocalcom Hermes360 est conçue pour assurer le bien-être des agents. En combinant les données collectées par l'IA à l'outil Hermes Smart Journey Creator, nous permettons à vos collaborateurs d'utiliser pleinement leurs compétences et de se concentrer sur les opérations à forte valeur ajoutée. Simple d'utilisation, notre plateforme propose des fonctionnalités développées pour apporter plus de confort aux utilisateurs.



Connaissance client avancée.

Suggestions de réponses prédéterminées.

Gain de temps grâce à l'automatisation des tâches basiques.

Prêt pour l'intégration aux outils de Workforce Management.

## Une entreprise conforme aux nouvelles pratiques de sécurité et réglementations



En conformité avec la législation et les réglementations télécom

## À propos de Vocalcom

Depuis plus de 25 ans Vocalcom, leader mondial de solutions omnicanales d'engagement client en mode cloud, optimise l'expérience client et téléconseiller ainsi que le coût de vos opérations. Avec nos solutions, associant le digital et la voix, nous proposons à vos clients des parcours personnalisés et proactifs, répondant à leurs objectifs.

