

# Mobile Service Cloud.

La Nouvelle Approche  
du Service Client



# Fini les tickets, place à une relation client plus humaine

Un client satisfait par un produit ou un service est déjà une grande victoire. Mais les clients d'aujourd'hui accordent de plus en plus d'importance à l'expérience, de la prise de contact au service après-vente.

68% des clients qui abandonnent une marque le font à cause d'une mauvaise expérience client

Source : Harvard Business Review - Customer Contact Council

68%



81% des clients qui ont vécu une expérience compliquée partageront leur avis négatif sur la marque

Source : Gartner

81%



96% des consommateurs considèrent qu'une expérience client simple et fluide favorise la fidélisation

Source : Microsoft

96%



Comment répondre aux attentes de vos clients ? Avec [Mobile Service Cloud](#), offrez une expérience client fluide et personnalisée à tout moment, tout en simplifiant le quotidien de vos agents.

# Ils ont choisi Mobile Service Cloud

## REVOLUTION

BEAUTY LONDON

Avec des millions de fans, de followers et de clients, Revolution Beauty interagit avec des centaines de personnes chaque jour.

my  
JEWELLERY

Pour l'enseigne d'accessoires aux milliers de followers, l'expérience client doit être homogène sur tous les canaux.



Event Supporter  
Formula 1 Heineken  
Dutch Grand Prix 2021

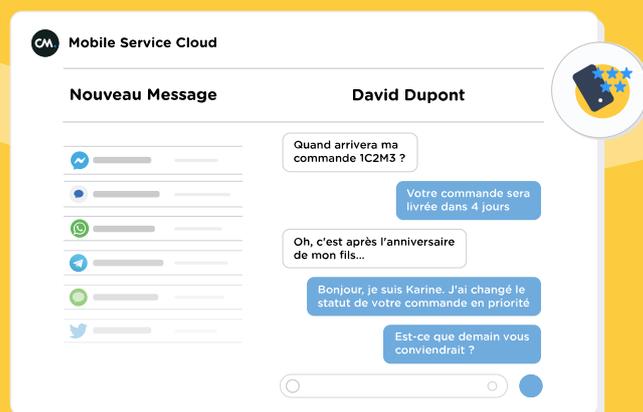
Le chatbot du Grand Prix de Formule 1 des Pays-Bas transfère automatiquement les demandes complexes aux agents, selon leur expertise.



# Des Conversations Fluides et Pertinentes sur tous les Canaux

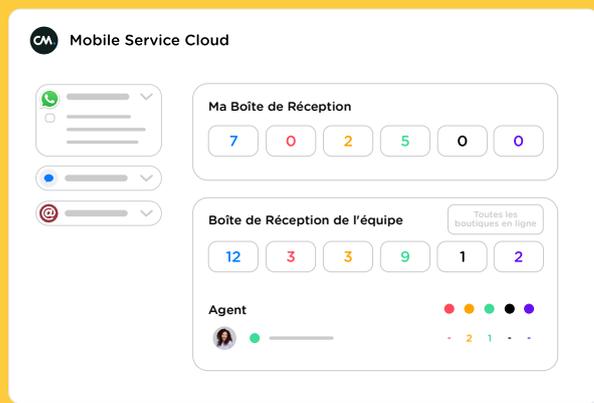
## Conversations Omnicanales

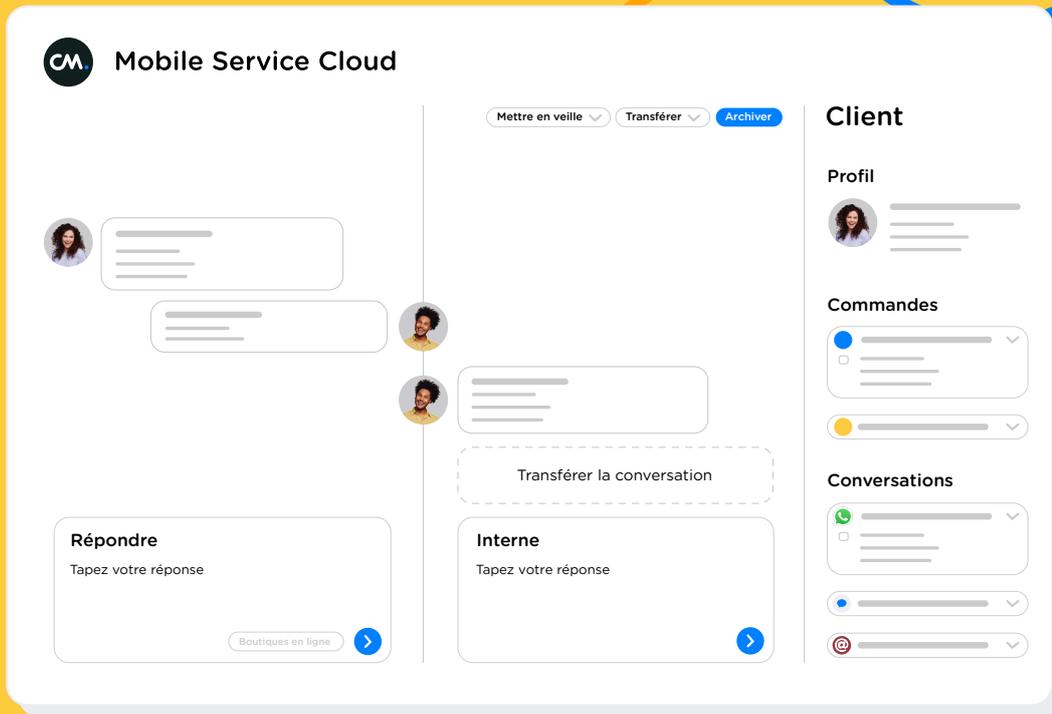
Interagissez avec vos clients sur leurs canaux préférés et enrichissez vos profils clients à chaque conversation. Les différents canaux de communication, comme WhatsApp, Facebook Messenger, Twitter et bien d'autres, s'activent en quelques clics pour une prise en main rapide.



## Gestion efficace des Demandes

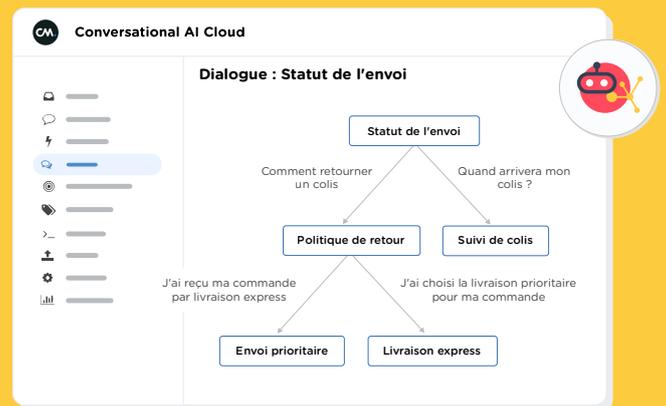
Réduisez le temps de réponse et améliorez vos SLAs en gérant toutes vos conversations dans une boîte de réception unique, pour une meilleure prise en charge. Avec la fonctionnalité Smart Routing, les demandes des clients sont assignées automatiquement aux agents en fonction de leur disponibilité, de leur proximité géographique, de leur langue ou encore de leur expertise.





## Profils Clients 360°

Juste à côté de chaque conversation, accédez à de précieuses données concernant chaque client comme ses informations personnelles, l'historique de ses commandes, les informations d'envoi et de facturation ou encore l'historique de vos conversations. Vous serez ainsi en mesure de mieux accompagner chaque client et de lui apporter des réponses pertinentes en toute simplicité.



## Automatisation

Intégrez un chatbot doté d'intelligence artificielle à Mobile Service Cloud pour automatiser certaines conversations et favorisez l'engagement en offrant à vos clients un service personnalisé et rapide 24h/24. L'équilibre entre l'automatisation et l'humain est la clé d'une expérience client 5 étoiles : associez Chatbot IA et Live Chat pour un meilleur service client.

# Encore plus de fonctionnalités



Interface multilingue et multi-marques



Live Chat personnalisable



Collaboration interne et externe



Mise en veille



Réponses prédéfinies



Co-navigation



Statistiques et analyses



Tagging automatisé

## Intégrez Mobile Service Cloud à vos outils

Mobile Service Cloud peut s'intégrer à vos solutions e-commerce (Shopify, Magento...) pour vous aider à offrir un service rapide et personnalisé à vos clients. Vous disposerez ainsi de toutes vos données clients à portée de main pour apporter des réponses pertinentes à toutes les questions posées.

Des intégrations avec des outils VoIP (Mandago, Avaya, Cisco, 3CX...) sont également disponibles, pour vous aider à mieux gérer vos appels entrants et sortants grâce à notre interface unique.



AVAYA

shopify

Magento®

3CX

# Les tarifs de Mobile Service Cloud

## Basic

Prix par utilisateur

**35€/mois**

- Boîte de réception réunissant tous les canaux de messagerie
- Réponses prédéfinies
- Statistiques de base et rapports
- Chatbot scénarisé
- Support : Par E-mail  
Disponibilité garantie à 99,9%

## Advanced

Prix par utilisateur

**65€/mois**

- **Toutes les fonctionnalités Basic**  
Min. 5 utilisateurs
- + Profil client (une intégration unique)
- + Flux conversationnels (max 10)
- + Collaboration des équipes internes et externes
- + Intégration de la VoIP
- + Gestion multi-marques et multi-langues
- Support : Par E-mail, Chat, WhatsApp et Téléphone  
Disponibilité garantie à 99,9%

## Pro

Prix par utilisateur

**119€/mois**

- **Toutes les fonctionnalités Advanced**  
Min. 5 utilisateurs
- + Profil client (intégrations multiples)
- + Flux conversationnels (max 50)
- + Statistiques avancées et rapports
- + Suivi des conversions
- + Conversational AI Cloud (AI intégrée)
- Support : 24/7 par E-mail, Chat, WhatsApp et Téléphone  
Disponibilité garantie à 99,9%



CM.com (AMS : CMCOM) est un leader mondial dans le domaine des logiciels cloud de commerce conversationnel permettant aux entreprises d'offrir une expérience client supérieure. Notre plateforme de communication et de paiement permet aux services marketing, commercial et client d'automatiser les interactions avec les clients sur un grand nombre de canaux mobiles, et offre des capacités de paiement fluides qui stimulent les ventes, engagent les clients et améliorent la satisfaction.

© 2022 CM.com