

GENESYS CLOUD CX

La solution d'expérience
client tout-en-un



SOMMAIRE

- Capacités
- Plateforme et intégrations
- Sécurité et confiance

Imaginez l'expérience client la plus efficace 
au monde qui apporte des relations client
empathiques et des échanges personnalisés.

Transformer votre projet en réalité avec Genesys Cloud CX.

Les échanges avec les clients sont parfois complexes, mais ils ne doivent jamais être difficiles. La plateforme Genesys Cloud CX™ permet d'interagir de manière simple avec les prospects et les clients. Conçu pour gérer n'importe quel canal, Genesys Cloud CX est capable de transformer les appels, les e-mails, les chats, les messages texte et les commentaires des réseaux sociaux en une seule conversation transparente. Ainsi, vos équipes peuvent apporter des expériences client exceptionnelles.

Cette solution unifiée tout-en-un utilise l'intelligence artificielle (IA) pour vous aider facilement.

Connectez-vous avec les clients

Genesys Cloud CX simplifie la façon dont vous vous connectez avec clients à travers les canaux, fournissant tout le contexte dont vous avez besoin pour offrir des expériences plus personnalisées et construire plus fort des relations.

Responsabilisez vos équipes

Donnez à vos employés les informations dont ils ont besoin dans un outil qu'ils aime utiliser. Obtenez une plateforme tout-en-un conçue pour engager votre employés et boostez les performances de votre équipe.

Comprendre votre entreprise

Avec des tableaux de bord en temps réel et des analyses à la seconde près, Genesys Cloud CX fournit les informations dont vous avez besoin pour exécuter votre entreprise — peu importe où se trouvent vos agents et quels canaux ils gèrent.

Innover avec empathie

Notre plateforme logicielle primée pour son intuitivité et sa rapidité de déploiement évolue continuellement toutes les semaines avec des mises à jour innovantes. C'est extrêmement simple - et tout simplement puissant.

« Dans un monde où les attentes en matière de service client évoluent à la vitesse de l'éclair, **GENESYS CLOUD CX** nous donne un sérieux **AVANTAGE** concurrentiel. »

Ian Roberts

Directeur des opérations, Quicken Customer Care

Donnez à vos téléconseillers les moyens de fournir un service client plus rapide, plus intelligent et plus personnalisé

Genesys Cloud CX transforme les centres de contact en apportant de l'innovation auprès entreprises de toutes tailles, partout dans le monde. Ce n'est pas pour rien qu'il s'agit d'une plateforme de premier plan pour ses capacités d'intégration en toute transparence des canaux vocaux et numériques, responsabilisant les agents, ravissant les clients et créant de meilleurs résultats commerciaux.

Regardez certaines des principales fonctionnalités de Genesys Cloud CX :

Conception intuitive pour des expériences sans effort

Soyez opérationnel avec une solution simple à déployer, administrez et formez les employés à l'utiliser avec facilité en quelques jours. Une interface intégrée et intuitive permet aux téléconseillers de commencer à aider rapidement les clients, sans aucun effort.

90%

Résolution au premier appel

26.7%

Économies moyennes de TCO au cours des cinq premières années pour les clients migrant vers Genesys Cloud CX

20%

Augmentation de la productivité des téléconseillers

CX et WEM unifiés, améliorés avec l'IA

Supervisez facilement l'expérience client et la gestion de l'engagement de la main-d'œuvre (WEM). Les capacités avancées de l'IA et de l'automatisation en self-service libèrent les agents des tâches de routine, tout en tirant parti de vos données pour fournir des informations essentielles.

Architecture moderne et native du cloud pour une flexibilité maximale

Né dans le cloud, Genesys Cloud CX est agile, résilient et puissamment adaptable. Grâce à une architecture basée sur des microservices qui permet aux métiers et aux professionnels de l'informatique de mélanger et de faire correspondre facilement les composants, la plateforme offre une flexibilité et une sécurité maximales.

Une plateforme composable et évolutive

Soyez prêt à tout. Agencez votre solution idéale à partir d'une gamme de composants natifs, d'API ouvertes et à partir d'un vaste réseau de partenaires intégrateurs ou avec nos partenaires éditeurs compatibles au sein de notre écosystème. Réolvez les problèmes actuels et futurs. Préparez votre entreprise pour l'avenir grâce à notre stratégie axée sur le cloud.





Genesys Cloud CX

CAPACITÉS

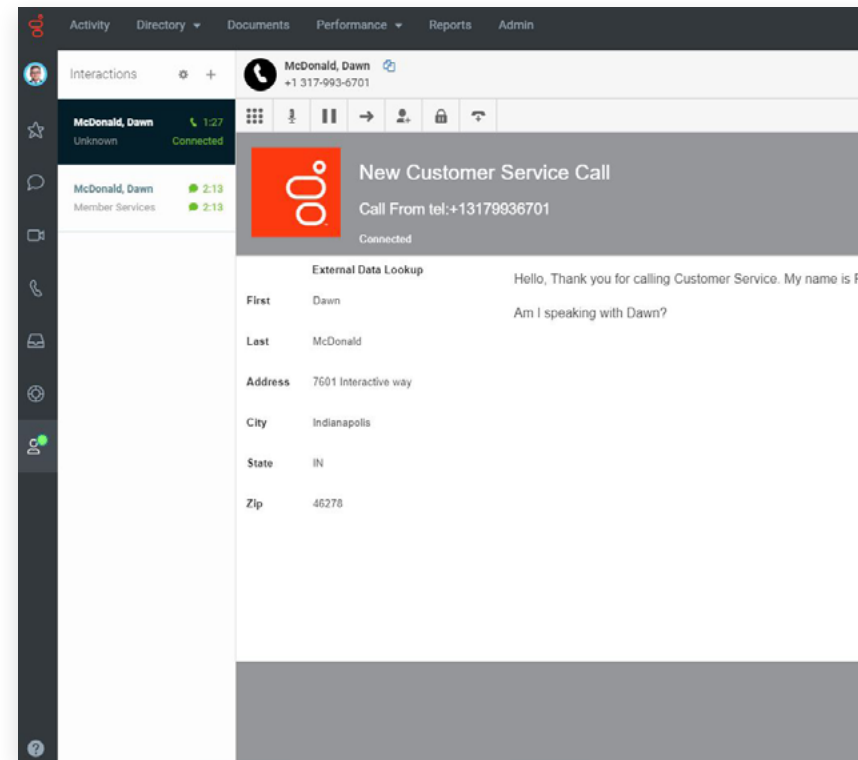
Une plateforme omnicanale tout-en-un alimentée par l'IA

Conçu dès le départ pour créer des conversations transparentes unifiées, Genesys Cloud CX élimine le besoin d'utiliser plusieurs systèmes et applications séparée. Il s'agit d'une plateforme de centre de contact tout-en-un, transparente avec des interfaces d'agent unique, qui englobe les canaux vocaux et digitaux.

Ce logiciel utilise un moteur de routage commun pour toutes les interactions afin que vous puissiez facilement contrôler l'utilisation et les affectations auprès des téléconseillers. La puissance de cette fonction garantit que les conversations soient transmises aux employés les mieux dotés pour les gérer.

Les agents reçoivent les interactions de n'importe quel canal dans une interface unifiée et cohérente pour combiner facilement des conversations en temps réel (appels vocaux et chats) et asynchrones (messages texte, e-mail et réseaux sociaux), tout en réduisant leurs temps de formation et les risques d'erreurs.

Le contexte de chaque client et un historique complet des interactions permettent aux utilisateurs de Genesys Cloud CX de comprendre qui est chaque client et de connaître chaque parcours individuel. Personnalisez les scripts et les réponses de manière dynamique tout en gardant les collaborateurs informés et en conformité avec vos exigences.



Une interface d'agent unique qui mélange simultanément de manière transparente les conversations et les canaux.



IA et Bots



Callback



Chat



Email



Voix
entrante



SVI



Applications
de messagerie



Voix
sortante



Routage
prédictif



Réseaux
Sociaux



Text/SMS



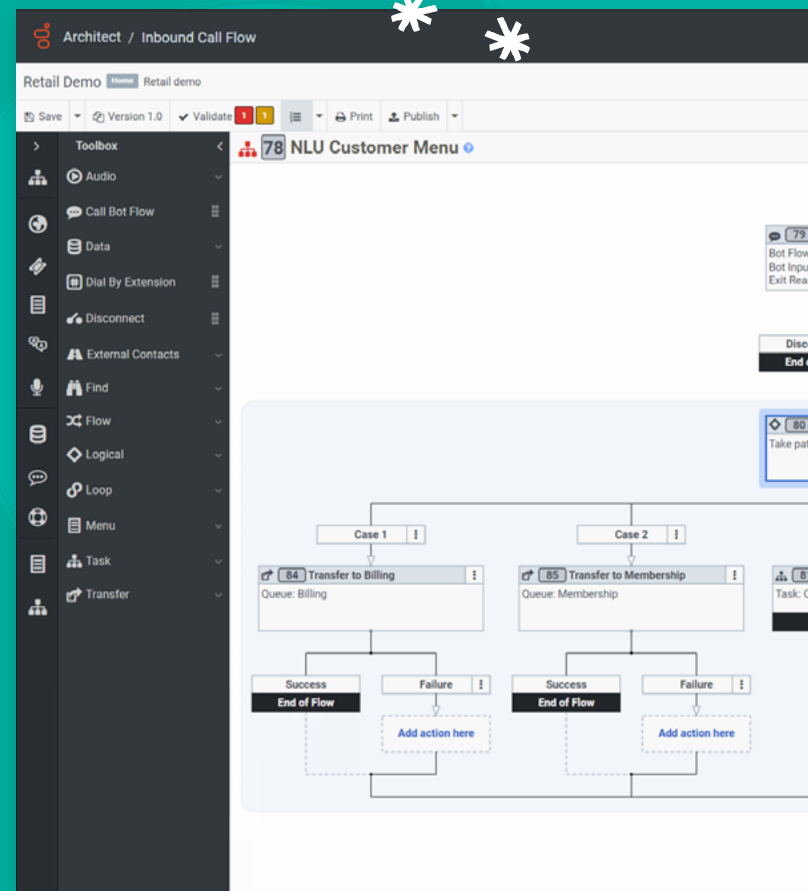
Workforce
optimisation

Automatisation du routage et du self-service

Les clients attendent des expériences personnalisées, même lorsqu'ils choisissent le self-service. Plus votre entreprise a de contextes clients sur les interactions vocales et numériques précédentes, meilleure sera l'expérience que vous offrirez. Avec Genesys Cloud CX, l'IA est imprégnée de traitement du langage naturel, vous permettant d'exploiter les données client pour une automatisation améliorée et des expériences personnalisées plus cohérentes.

Amenez les clients vers les meilleurs téléconseillers grâce au routage prédictif basé sur l'IA. Vous pouvez également fournir du self-service 24h/24 et 7j/7 avec des chatbots, des voicebots, des flux en provenance du SVI, que vous pouvez administrer à l'aide d'éditeurs intuitifs par simple "glisser-déposer". Vous pouvez aussi décider de faire intervenir un agent à une étape du parcours client. Configurez les utilisateurs, les pics d'activités, les sous-menus et les transferts, le tout sans avoir besoin d'un service informatique ou d'un temps d'arrêt de fonctionnement de votre centre de contacts.

Offrez aux clients une expérience conversationnelle en libre-service. Choisissez entre la reconnaissance vocale automatique intégrée ou l'intégration de la compréhension du langage naturel. Soyez tranquille en sachant que notre SVI possède les fonctionnalités de sécurité pour vous conformer aux différentes réglementations de type RGPD, afin que vous puissiez traiter en toute sécurité les paiements par carte de crédit et ainsi respecter les exigences de confidentialité.



Un simple « drag-and-drop » suffit pour mettre à jour les menus et créer de nouveaux parcours à la volée.

Campagne d'appels sortants

Optimisez vos campagnes tout en gardant les téléconseillers productifs, des coûts bas de production et des taux de contact élevés.

Un numéroteur sortant automatisé intégré possède les fonctionnalités, la puissance, l'évolutivité et la flexibilité pour augmenter l'efficacité de la campagne. Traitez les demandes des clients selon les disponibilités des collaborateurs en mélangeant les files d'attente entrantes et les campagnes sortantes. Enfin, permettez aux téléconseillers de se déplacer en toute transparence entre les deux.

Détectez et filtrez avec précision les répondeurs, les signaux d'occupation, les appels sans réponse, les numéros déconnectés et les télécopieurs. Configurez des campagnes avec une variété de modes de numérotation. Aidez vos agents à passer moins de temps à attendre et plus de temps à échanger avec les clients. Restez en conformité avec la cartographie automatisée des fuseaux horaires pour vos campagnes.



VOIX



SMS



E-MAIL

(bientôt disponible)



WHATSAPP

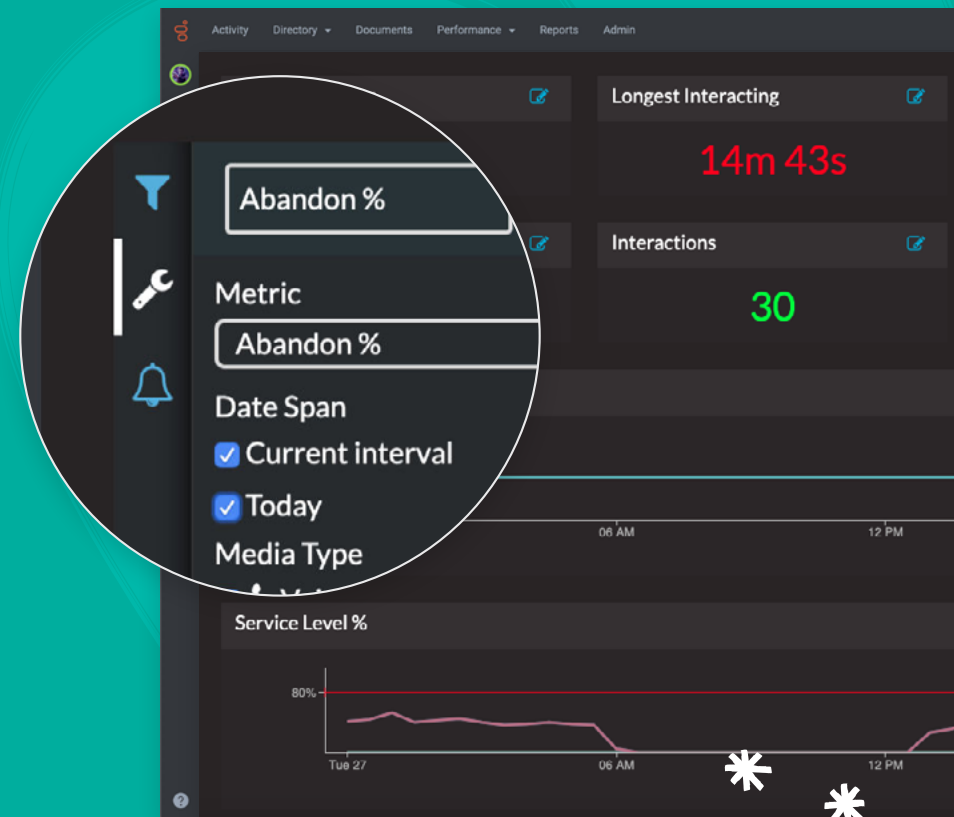
(bientôt disponible)

Tableaux de bord et rapports personnalisés

Optimisez vos campagnes tout en gardant les téléconseillers productifs, des coûts bas de production et des taux de contact élevés.

Un numéroteur sortant automatisé intégré possède les fonctionnalités, la puissance, l'évolutivité et la flexibilité pour augmenter l'efficacité de la campagne. Traitez les demandes des clients selon les disponibilités des collaborateurs en mélangeant les files d'attente entrantes et les campagnes sortantes. Enfin, permettez aux téléconseillers de se déplacer en toute transparence entre les deux.

Détectez et filtrez avec précision les répondeurs, les signaux d'occupation, les appels sans réponse, les numéros déconnectés et les télécopieurs. Configurez des campagnes avec une variété de modes de numérotation. Aidez vos agents à passer moins de temps à attendre et plus de temps à échanger avec les clients. Restez en conformité avec la cartographie automatisée des fuseaux horaires pour vos campagnes.



Configurez des tableaux de bord personnalisés pour garder un œil sur les métriques les plus importantes.

Développer les compétences et la force de vos collaborateurs

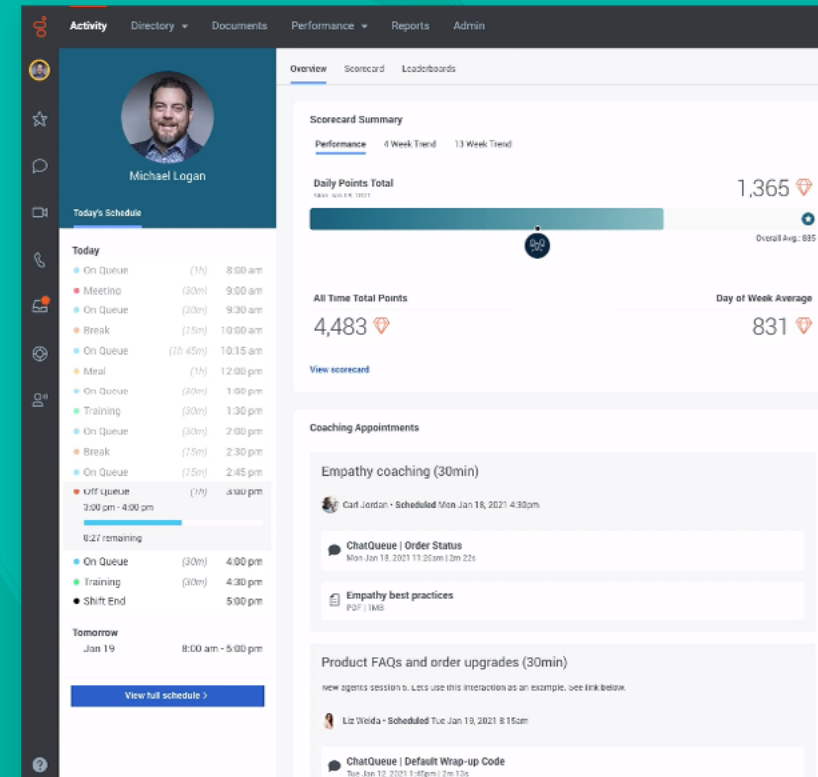
Les capacités de gestion de l'engagement de vos équipes (WEM) de Genesys augmentent la productivité des collaborateurs grâce à des fonctionnalités d'IA et d'automatisation intégrées dans les domaines de la gestion de la qualité, de l'enregistrement vocal et numérique, de la gestion des compétences et des performances des employés, le tout à partir d'une seule application intuitive. Les fonctionnalités incluent l'assurance qualité et de conformité des données.

L'IA alimente nos outils WEM

Suivez les interactions entre les canaux pour rationaliser les processus d'évaluation. Enregistrez tout, y compris les écrans des téléconseillers. Ces actions permettent aux administrateurs et aux superviseurs de maintenir plus facilement un haut niveau de qualité de production. De plus, vous restez en conformité avec les politiques de gestion des données et des accès des entreprises et des règlements gouvernementaux.

Performance des téléconseillers

Gérez et améliorez les performances grâce à une meilleure communication entre les superviseurs et les



agents. Au sein de notre plateforme, vous retrouverez la fonction “Gamify KPI” pour reconnaître et récompenser les employés et les coacher à travers des indicateurs d’améliorations. Les modules d’apprentissage vous donnent des mesures pour améliorer les performances des agents. Il sont configurés pour toutes les étapes de progrès d’un collaborateur : depuis son recrutement jusqu’à la maîtrise complète de sa fonction.

La gestion des ressources

Assurez-vous que les bonnes compétences soit en place grâce à de la modélisation et une planification calculées à partir de nos scores d’intelligence artificielle. Vous serez prêt à planifier à l’avance vos activités selon des conditions saisonnières et vous pourrez surmonter des moments inattendus. Par ailleurs, nos outils sont flexibles et permettent aux équipes de travailler depuis n’importe où et sur tous les canaux.



Services vocaux flexibles

Faciliter la communication est essentiel pour votre entreprise. C'est pourquoi vous avez besoin d'options flexibles pour la connectivité vocale.

Choisissez Genesys comme support de transport de la voix

Gardez les choses simples, rapides et sans équipement hardware de TOIP. Avec Genesys Cloud Voice, vous obtenez des communications 100% cloud. Genesys devient alors votre opérateur. Portez des numéros existants ou achetez de nouveaux numéros directement depuis notre interface web pour passer et recevoir des appels immédiatement.

Notre tarification basée sur l'usage n'a aucune limite de canal. Vous n'avez aucun engagement minimum et vous disposez d'un contrat flexible d'un mois sur l'autre. Les liaisons SIP sont de haute qualité et éliminent la connexion physique auprès d'un installateur en téléphonie : plus d'autocom, mois de câblage et moins de soucis.



SERVICES INCLUS

- Couverture mondiale pour les appels sortants
- Opérateur agréé
- Numéros sans frais et numérotation entrante directe disponible
- Transport de la voix de niveau 1, simultanéité des appels
- Codecs G.711 et OPUS
- TLS côté client et Cryptage SRTP
- Mean opinion score

OR



SERVICES INCLUS

- Connectivité globale avec les opérateurs
- Possibilité de transferts de lien
- Informations d'utilisateur à utilisateur
- FQDN, TGRP, prise en charge des lignes réseau RNIS
- Jonction SIP entre équipements tiers et cloud
- En option : Lien AWS Direct Connect

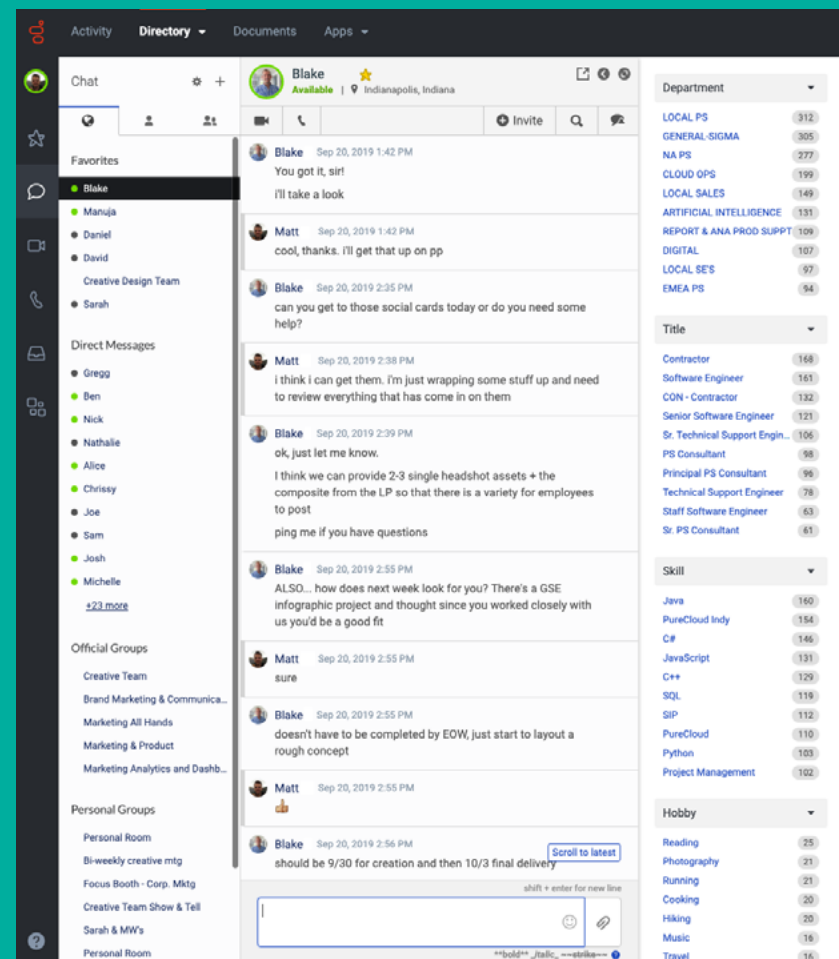
Communications unifiées

Logiciel de téléphonie WebRTC et SIP

Permettez l'accès aux appels vocaux au sein de vos centres de contact, de plusieurs sites et pour d'autres départements de votre entreprise en un clin d'œil, sans utiliser un réseau MPLS, ni de VPN. Le Softphone WebRTC permet aux agents de passer et de recevoir des appels immédiatement en utilisant uniquement un navigateur et un casque. Vous n'avez pas besoin de logiciel ni de matériel supplémentaire. La technologie WebRTC fournit une connectivité vocale sécurisée sur Internet. Si vous préférez conserver l'audio et la signalisation en local, vous pouvez installer l'application Genesys Cloud SIP Softphone, qui s'exécute sur des ordinateurs Windows et peut être utilisée même lorsque vous êtes déconnecté de la solution. Il présente tous les avantages d'un téléphone standard, avec une portabilité accrue.

Téléphonie professionnelle et même plus...

Unifiez toutes les façons dont votre entreprise communique. L'ajout de postes Genesys Cloud Communicate vous permet de consolider les fonctionnalités de téléphonie d'entreprise traditionnelles, telles que la messagerie vocale et les groupements de postes, avec des outils de collaboration en temps réel, tels que la vidéoconférence, le partage d'écran, le chat d'équipe, l'annuaire d'entreprise basé sur les profils et la gestion de documents. De plus, les applications iOS et Android offrent aux employés une collaboration à tout moment et en tout lieu. Tout est natif et étroitement intégré, dans une solution unique.



Trouvez facilement des personnes dans toute votre organisation et connectez-vous avec elles par chat, téléphone ou vidéo.

PLATEFORME ET INTÉGRATION

Améliorez la flexibilité grâce à une plateforme personnalisable avec des intégrations facilitées

Innover et se différencier

Genesys Cloud CX est conçu pour tirer parti des stratégies et technologies cloud modernes. Une architecture basée sur des microservices, un développement API-first, des données ouvertes et l'IA vous offrent une innovation, une agilité et une résilience rapides. La conception composable de la plateforme optimise vos usages technologiques afin que vous puissiez vous concentrer sur la configuration et l'harmonisation uniquement des outils et des capacités avec un minimum de perturbations.

Économiser du temps et des ressources

Personnalisez votre propre combinaison d'API pour créer un environnement optimal : l'ensemble des fonctionnalités natives de votre plateforme est reconnue comme la plus complète du marché pour créer des expériences innovantes. Ainsi, vos équipes informatiques peuvent se concentrer sur des projets majeurs et vous disposez de la liberté nécessaire pour adapter votre outils selon le rythme de vos activités.

Utiliser Genesys AI ou intégrer des outils tiers

Genesys Cloud CX unifie, orchestre et optimise vos expériences clients et agents à l'aide de technologies d'IA natives ou tierces. Intégrez des données en temps réel et des données historiques, calculez des prédictions de résultats sur des parcours d'acheteur et déclenchez des conversations intelligentes avec des robots pour réduire les coûts...avec tout ce que vous trouverez sur notre plateforme, vous pourrez obtenir de meilleurs résultats. L'intégration de la puissance de l'IA et des outils d'automatisation est meilleure pour vos clients et votre entreprise. De surcroît, cela facilite le travail de vos collaborateurs.

« Les API ouvertes sont un **GRAND AVANTAGE**, en particulier lors de l'intégration d'AppFoundry et applications GitHub. Désormais, nos développeurs de logiciels accèdent rapidement à toutes les données dont ils ont besoin et plus. L'autre jour, nous leur avons demandé s'ils pouvaient créer des mini-tableaux de bord prenant diverses sorties de **GENESYS CLOUD CX**. Après 30 minutes, ils étaient de retour avec un plan de projet. »

Carl-Petter Udvang

Chef de produit, Lowell Norway

Ajouter de nouvelles fonctionnalités ou intégrer des systèmes existants

Étendez votre application à d'autres fonctionnalités innovantes. Nous vous proposons de réaliser facilement des fonctions pré-intégrées.

L'AppFoundry® de Genesys Marketplace propose des centaines d'intégrations prêtes à l'emploi, de la business intelligence à la solution de ludification d'équipe.

Intégrations les plus fréquentes (CRM, UCC, RH, bots)

Dites adieu aux projets sans fin. Des intégrations de CRM sont prédéfinies et disponibles pour tous les principaux éditeurs du marché, y compris Salesforce. Ces intégrations prêtes à l'emploi sont rapides à déployer et faciles à configurer. Elles fournissent un routage intelligent pour tous les types d'interaction, une journalisation automatisée et des affichages d'écran.

Présentez les informations à vos téléconseillers dans des scripts ou agissez sur les données de votre système CRM ou de toute solution tierce qui stocke des données et utilise des services Web. Les agents peuvent même travailler directement dans votre interface CRM ou n'importe quelle application basée sur un navigateur à l'aide des commandes d'appel et des fonctionnalités intégrées à Genesys Cloud CX.

API et kits de développement de logiciels (SDKs)

La solution Genesys Cloud CX vous permet de créer presque tout, dans n'importe quel langage de programmation, en utilisant la même API REST publique entièrement sécurisée et versionnée que les développeurs Genesys utilisent. Nos API, SDK et projets en open source sont continuellement mis à jour. Notre communauté de développeurs est impatiente de vous aider !

App marketplace

Parcourez notre AppFoundry Marketplace en pleine croissance, qui comprend plus de 350 applications et intégrations d'expérience client prédéfinies provenant de fournisseurs et de partenaires technologiques leaders dans leurs spécialités, notamment Salesforce, Microsoft et Zoom.

Que vous souhaitiez intégrer un outil de gestion des effectifs ou un système de veille économique existant, ou introduire de nouvelles fonctionnalités telles que la gamification des agents, notre marketplace a une solution pour répondre à vos besoins. Vous pourrez profiter d'essais gratuits et d'une installation en un clic.

Google Workspace



SÉCURITÉ ET TIERS DE CONFIANCE

Ayez confiance : solutions stable, sécurisée et évolutive

Résilience et capacité de survie

Genesys Cloud CX est conçu pour assurer la continuité des activités, offrant une fiabilité et une reprise après sinistre inégalées. Il est déployé dans plusieurs régions Amazon Web Services (AWS), dont chacune se compose de plusieurs centres de données AWS indépendants. Ce déploiement distribué offre le nec plus ultra en tolérance aux pannes géographiques et lors de reprise d'activités après un sinistre. Genesys Cloud CX offre une évolutivité et une élasticité horizontales, de sorte que vous pouvez évoluer aussi haut ou bas que vous le souhaitez, sans affecter les performances.

Déployé dans les régions AWS suivantes :

- USA Est (Virginie du Nord)
- USA Ouest (Oregon)
- Canada (Centre)
- Europe (Francfort)
- Europe (Irlande)
- Europe (Londres)
- Asie-Pacifique (Séoul)
- Asie-Pacifique (Sydney)
- Asie-Pacifique (Tokyo)
- Asie-Pacifique (Mumbai)

Sécurité et conformité

Genesys travaille ardemment pour protéger vos données critiques et vos actifs contre les menaces. Genesys Cloud CX maintient un cryptage renforcé, une isolation logique et des normes de sécurité multi-tenantes strictes. Les certifications clés à l'activité des logiciels informatiques et la conformité réglementaire signifient que vous pouvez avoir confiance. Les données des clients, celles de l'entreprise restent privées et sécurisées quelque soit votre secteur d'activité ou votre localisation.



Confiance et transparence

La confiance et la transparence sont essentielles lors du choix d'un fournisseur de services cloud. Avec la plateforme Genesys Cloud CX, vous gagnez en visibilité sur les SLA, l'état actuel du système et un historique de la résolution des incidents.

Genesys Cloud CX en chiffres :

99,999%

Temps de disponibilité le plus fiable pour une Solution CCaaS

14 MILLIONS

Conversations hébergées quotidiennement

+80

Pays avec des milliers de clients servis

+260

Fonctionnalités publiées en 2020 à travers une approche de livraison en continue

Bénéficiez du potentiel d'une plateforme CX tout-en-un, simple à mettre en oeuvre



Découvrez pourquoi Genesys Cloud CX est la principale solution de centre de contact cloud du marché.

[Demander une démonstration](#) →

« La solution Genesys Cloud CX dispose d'excellentes API. Elle était facile à intégrer à nos autres systèmes. Nos équipes de vente se connectent à plus d'opportunités commerciales et se sentent plus motivées. »

Tobias Zackrisson

Responsable du développement des ventes nordiques, Elkjøp AS

« Ce qui nous a convaincus sur la solution Genesys Cloud CX, c'est sa simplicité. Le coût est simple, c'est rapide et facile à mettre en œuvre, et cela fonctionne... tout le temps. »

Lindsay Hull

Directrice associée, Rose-Hulman AskRose

Résumé

Genesys Cloud CX crée des conversations fluides sur les canaux numériques et vocaux dans une interface intuitive tout-en-un. Offrez des expériences exceptionnelles aux employés et aux clients, et profitez des avantages de déploiements rapides, d'une complexité réduite et d'une administration simple, en transformant votre centre de contact en un centre d'expérience pratiquement du jour au lendemain.

PROCHAINES ÉTAPES

Découvrez l'interface, les caractéristiques et fonctionnalités de Genesys Cloud CX.

Découvrir →

Ne nous croyez pas sur parole.

Lire nos témoignages clients →

Planifiez une démo dès maintenant.

Nous contacter →



À PROPOS DE GENESYS

Chaque année, Genesys® offre plus de 70 milliards d'expériences client remarquables à des organisations dans plus de 100 pays. Grâce à la puissance du cloud et de l'IA, notre technologie connecte chaque demande client auprès des services marketing, des ventes et du service après-vente sur n'importe quel canal, tout en améliorant l'expérience des employés. Genesys a été le pionnier de l'expérience en tant que Experience As a ServiceSM afin que les organisations de toutes tailles puissent offrir une véritable personnalisation à grande échelle, interagir avec empathie et favoriser la confiance et la fidélité des clients. Ceci est rendu possible par Genesys Cloud CX™, une solution tout-en-un et la principale plateforme de centre de contact public au monde, conçue pour une innovation rapide, une évolutivité et une flexibilité.

Visitez-nous sur genesys.com/fr-fr ou appelez-nous au +33 (0)1 41 10 17 17

Genesys et le logo Genesys sont des marques déposées de Genesys. Tous les autres noms et logos d'entreprise peuvent être des marques ou des marques déposées de leurs détenteurs respectifs.

© 2021 Genesys. Tous les droits sont réservés.