

Permettez à vos agents du service Support de délivrer une expérience de qualité

Vonage Contact Center for ServiceNow intègre la solution pour centre de contact de Vonage aux solutions ServiceNow de gestion des services clients d'entreprise.

Notre solution de centre de contact cloud intégrée permet aux entreprises d'améliorer la satisfaction client, en interne comme en externe, tout en fournissant aux agents précisément ce dont ils ont besoin pour être productifs. Avec Vonage Contact Center for ServiceNow, les agents disposent des données essentielles sur leurs clients, sans devoir ouvrir aucune autre application.



Principales caractéristiques et avantages

Prise en charge de ServiceNow Classic et d'Agent Workspaces

Utilisez l'espace de travail de votre choix et bénéficiez des mêmes fonctionnalités de Vonage Contact Center for ServiceNow

Prise en charge des versions Madrid, New York et Orlando de ServiceNow

Que votre entreprise utilise Madrid, New York ou Orlando, Vonage Contact Center for ServiceNow permet à votre centre de contact basé sur le cloud de se consacrer à l'essentiel : vos clients

Interface utilisateur Vonage ContactPad intégrée

Bénéficiez d'une seule interface de gestion des appels, facile à utiliser et accessible depuis l'application ServiceNow

Screen Pops¹

Les agents peuvent accepter ou rejeter des tâches via les fenêtres contextuelles (screen pops), sans que cela n'affecte les principaux indicateurs de performance du centre de contact

Click-to-dial

Les agents peuvent lancer leurs appels d'un simple clic, depuis l'application ServiceNow. Cette fonctionnalité simplifie les processus et permet d'améliorer la productivité

Enregistrement des événements et des commentaires

Associez les interactions vocales entrantes et sortantes avec ServiceNow pour les contacts, les dossiers en cours et les incidents, tout en enregistrant automatiquement les événements

Création de nouveaux enregistrements¹

Vonage Contact Center for ServiceNow vérifie si un enregistrement donné existe déjà et le crée s'il ne le trouve pas

Rapport récapitulatif des appels²

Les données d'appel du centre de contact intégré fournissent les détails et informations relatives aux performances de votre centre de contact directement à partir de ServiceNow

Lien vers les enregistrements d'appels

Accédez à tout enregistrement audio rapidement à partir d'un enregistrement ServiceNow, sans avoir besoin de vous connecter à un outil tiers d'optimisation des effectifs

¹ Disponible avec les packages VCC Select et Premium

² Disponible avec les packages VCC Select et Premium ou l'API Insights

Routage dynamique¹

Personnalisez chaque interaction du service support grâce aux dernières informations clients disponibles dans ServiceNow. Prenez enfin des décisions de routage dynamiques et intelligentes



VONAGE® CONTACT CENTER FOR SERVICENOW

Un aperçu complet de votre centre de contact

Un simple système de licence mensuelle vous permet d'accéder à un environnement cloud partagé et évolutif. Vous bénéficiez ainsi d'une fiabilité exceptionnelle, d'un plan de reprise après incident, d'une grande flexibilité opérationnelle et des toutes dernières fonctionnalités disponibles. Développez votre réseau et ajoutez facilement des agents supplémentaires sur notre plateforme Cloud publique et hautement disponible. Bénéficiez en outre d'une fiabilité de 99,999 %* délivrée par un robuste réseau d'opérateurs.

Gérez votre expérience client où que vous soyez

Optimisez la gestion des compétences, programmez votre SVI, construisez graphiquement vos flux d'appels et modifiez même les autorisations des agents, des superviseurs, des groupes et autres, le tout directement depuis votre navigateur web.

Distribution automatique des appels

Établissez des connexions personnalisées en mettant en contact les appelants avec l'agent disponible qui répondra au mieux à leurs attentes. La distribution automatique des appels comprend un SVI afin d'offrir une vue en temps réel sur les données du CSM et un routage intelligent des appels.

Serveur Vocal Interactif (SVI)

Gérez les flux d'appels en passant en mode libre-service si les appels sont trop nombreux, les agents indisponibles ou pour satisfaire les préférences du client.

Rapports

Prenez de meilleures décisions pour votre activité en vous appuyant sur les indicateurs disponibles en temps quasi réel et sur les données historiques.

Configuration requise

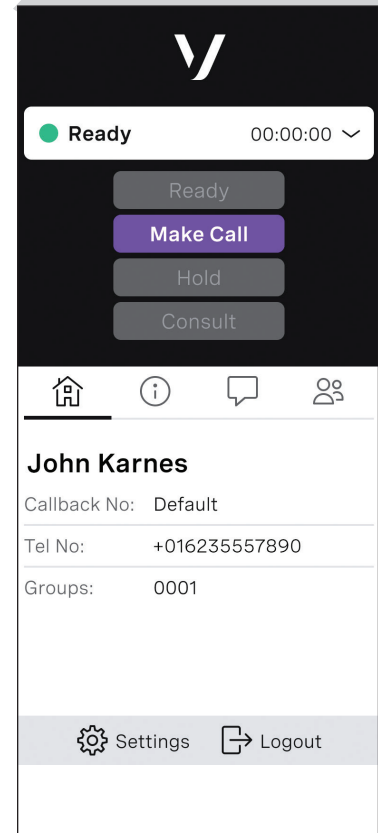
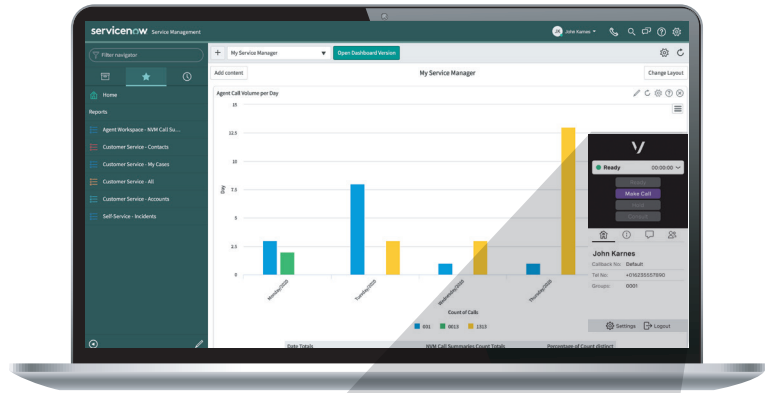
Différents packages Vonage Contact Center sont disponibles pour répondre aux besoins de votre activité

CSM de ServiceNow - Versions Madrid, New York et Orlando
Module d'extension requis : ServiceNow Customer Service
Connecteur Vonage Contact Center for ServiceNow
Navigateurs supportés : Chrome et Firefox

Contactez-nous

La solution Vonage Contact Center for ServiceNow permet un niveau d'engagement client qui métamorphose les entreprises dans leur ensemble. Cette plateforme de contact client cloud, plusieurs fois primée, révolutionne la façon dont les entreprises entrent en contact avec leurs clients dans le monde entier. Elles peuvent ainsi vendre plus, offrir un meilleur support et se développer plus rapidement.

France +33 1 84 88 79 74 • **Royaume-Uni** +44 207 206 8888 • **États-Unis** +1 (855) 534-2888 • **EMEA** +32 2 793 3835 • **APAC** +61 285 993 444
Pour plus d'informations, consultez le site vonage.fr/contact-centers.



* La fiabilité de 99,999 % est calculée à partir du temps de disponibilité moyen de la solution Vonage sur une période de 6 mois (entre août 2019 et février 2020)