

Donnez une autre dimension à votre centre de contact cloud avec Vonage Contact Center for Microsoft Dynamics 365

Augmentez les ventes et offrez un service client de premier ordre en associant Vonage Contact Center à Microsoft Dynamics 365. Tirez parti de votre investissement dans Microsoft Dynamics 365 en personnalisant l'expérience client et en offrant une vue à 360 ° sur le parcours du client.

Notre solution de centre de contact cloud intégrée permet aux entreprises d'améliorer la satisfaction des clients en interne comme en externe, tout en fournissant aux agents précisément ce dont ils ont besoin pour être productifs sans avoir à quitter l'application. Avec Vonage Contact Center for Microsoft Dynamics 365, vous pouvez transformer l'expérience client en véritable parcours de fidélisation.

Principales fonctionnalités de Vonage Contact Center for Microsoft Dynamics 365

Prise en charge des modules Sales/Service Hubs et Field Service : que votre entreprise utilise les modules Sales/Service Hubs ou Field Service, avec Vonage Contact Center for Microsoft Dynamics 365, votre centre de contact cloud vous permet de vous consacrer à l'essentiel : conclure de nouvelles ventes et servir vos clients.

Contact Pad intégré : gestion des interactions et des appels depuis l'application Microsoft Dynamics 365 avec une interface unique facile à utiliser.

Screen Pops* : améliorez l'expérience des agents en leur donnant accès automatiquement aux informations pertinentes relatives aux appels entrants via des fenêtres contextuelles (Screen Pops). Faites leur gagner du temps en leur évitant les recherches manuelles du compte, de l'incident, du contact, de l'opportunité et autres.

Click-to-Act : offrez aux agents la possibilité de lancer une action d'un simple clic (Click-to-Act), directement dans l'application Microsoft Dynamics 365. Simplifiez ainsi les processus et améliorez la productivité.

Enregistrement des événements et des commentaires : augmentez vos ventes et améliorez l'expérience de support en faisant correspondre les interactions vocales entrantes et sortantes de Microsoft Dynamics 365 avec les contacts, les cas et les incidents, tout en enregistrant automatiquement les événements.

Création de nouveaux enregistrements : Vonage Contact Center for Microsoft Dynamics 365 vérifie si un enregistrement donné existe déjà et le crée s'il ne le trouve pas, limitant ainsi les saisies manuelles.

Rapport récapitulatif des appels* : analysez vos données client et appliquez les conclusions à l'ensemble de votre stratégie d'informatique décisionnelle. Les données d'appels Vonage sont enregistrées lors de chaque appel du centre de contact. Elles fournissent des informations relatives aux performances de votre centre de contact cloud directement à partir de Microsoft Dynamics 365.



Lancez-vous

France : +33 1 84 88 79 74

Autres pays : +44 207 206 8888

vonage.fr/contact-centers

Routage dynamique* : accédez aux dernières informations clients dont vous disposez dans Microsoft Dynamics 365 et utilisez-les pour personnaliser chaque interaction. Prenez ainsi des décisions de routage dynamiques et intelligentes.

Lien vers les enregistrements d'appels : vous avez besoin d'accéder rapidement aux enregistrements audio des appels ? Ils sont accessibles à partir des liens présents dans les enregistrements Microsoft Dynamics 365, sans avoir à vous connecter à un autre outil d'optimisation des effectifs.

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 de CRM et un routage des appels intelligent.

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.

Pourquoi Vonage ?

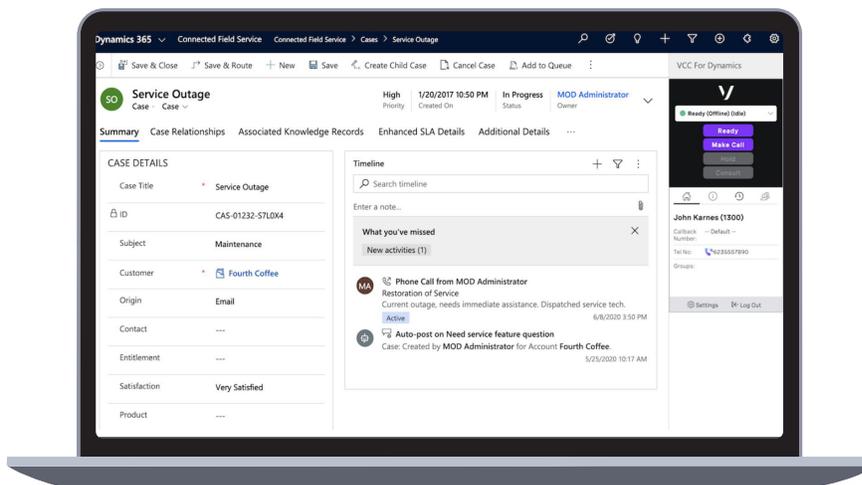
Un aperçu complet de votre centre de contact

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.

Configuration requise

- Packages Vonage Contact Center : différents packages sont disponibles pour répondre à vos différents besoins
- Microsoft Dynamics 365 : Cloud, Dynamics 365
- Connecteur Vonage Contact Center for Microsoft Dynamics 365
- Navigateurs supportés : Microsoft Edge (recommandé : Edge basé sur Chromium), Chrome, Safari et Firefox
- Modules d'extension Microsoft requis : Channel Integration Framework 2.0



Contactez-nous

La solution Vonage Contact Center for Microsoft Dynamics 365 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. Ces dernières peuvent ainsi vendre plus, offrir un meilleur service et se développer plus rapidement.

France : +33 1 84 88 79 74 | **Autres pays** : +44 207 206 8888 | Pour plus d'informations, consultez le site vonage.fr/contact-centers.