



NICE inContact

CXone™

**Construire
une meilleure
expérience
client. Et
tisser des
liens plus
étroits.**



Commençons par le commencement

CXone accompagne les organisations de toute taille dans leur transformation digitale et constitue un avantage concurrentiel à plusieurs niveaux : elle constitue un gage de confiance et d'innovation et leur permet ainsi d'acquérir de nouveaux clients, d'exceller en termes d'innovation, et d'attirer des nouveaux talents. Pourquoi ? CXone est une plateforme d'Expérience Client unique intégrant l'analytics des interactions clients, le routage omnicanal, la planification et gestion de l'employé, l'automatisation, l'ensemble alimenté par la puissance de l'intelligence artificielle et proposé sur le cloud. Découvrez ce que CXone peut faire pour vous.

Une meilleure expérience pour tous

CXone transforme votre logiciel de centre d'appels en une solution complète de Centre de Contacts vous permettant de délivrer une expérience client et collaborateur unique sur l'ensemble des canaux. Imaginez les possibilités : tous vos collaborateurs travaillant depuis une interface unique et consolidée, avec une vue commune des performances opérationnelles et du cheminement de chaque client. L'analyse prédictive et l'intelligence artificielle (IA) intégrée permettront à votre équipe de résoudre les problèmes plus rapidement, tout en personnalisant chaque expérience pour renforcer la fidélisation des clients.

Découvrez le Centre de Contacts de vos rêves



CXone Analytics

Obtenez des informations utiles sur chaque interaction client pour optimiser l'expérience délivrée et améliorer la performance des agents.



Automatisation et IA CXone

Simplifiez votre prestation de services en éliminant les tâches à faible valeur ajoutée et accélérant la résolution des requêtes clients.



Routage Omnicanal CXone

Gérez vos parcours clients de manière unifiée, à travers n'importe quel canal, pour une expérience cohérente et personnalisée.



Plateforme Cloud Ouverte CXone

Propulsez l'innovation grâce à une plateforme native cloud qui se déploie rapidement, s'étend en toute sécurité et accompagne déjà des milliers d'organisations dans le monde.



Gestion des Effectifs CXone

Augmentez le potentiel de vos équipes en les responsabilisant davantage, et en accélérant les efforts de gestion de la qualité.



La différence CXone

une seule et même expérience

Interagir comme jamais auparavant. Notre suite d'applications simples d'emploi offre une expérience plus intuitive et plus significative aux collaborateurs des centres de contact comme aux clients qu'ils servent chaque jour.

- ✓ Créez des parcours clients hautement personnalisés intégrant la voix ou plus de 30 canaux numériques, comme les SMS, le chat, les réseaux sociaux
- ✓ Garantissez la satisfaction client sur le canal de leur choix avec la résolution des problèmes dès le premier contact (RPC) et une intégration transparente entre les canaux
- ✓ Réduisez le temps d'intégration et de formation de vos agents, améliorez leurs performances et le taux de rétention grâce à une solution innovante et intuitive
- ✓ Bénéficiez d'informations à jour en temps réel sur vos interactions clients pour des prises de décisions rapides et éclairées
- ✓ Éliminez les tâches routinières et chronophages grâce à l'automatisation et l'IA

un seul et même cloud

Profitez d'une croissance illimitée sur la dernière plateforme dont vous aurez besoin. Transformez votre Centre de Contact en un véritable Centre d'Expérience clients grâce à une plateforme cloud homogène, flexible et évolutive. Le tout depuis une seule et même plate-forme.

- ✓ Accélérez l'innovation, responsabilisez VOS agents et simplifiez la gestion des tâches grâce à un environnement cloud natif et innovant
- ✓ Entièrement flexible et scalable. Vous investissez en fonction de vos besoins.
- ✓ Bénéficiez de mises à jour automatiques, d'un taux de disponibilité de 99,99 % garanti, et d'une maintenance continue.
- ✓ Travaillez en toute confiance, avec les plus hauts degrés de sécurité certifiés à chaque niveau : Bénéficiez d'une solution conforme sur le plan réglementaire : PCI Level 1,
- ✓ Profitez d'une plateforme complète et extensible grâce à des centaines d'APIs et partenaires disponibles

une seule et même destination

Sécurisez vos investissements actuels tout en basculant rapidement sur le cloud

- ✓ La mise en place la plus rapide du marché
- ✓ Sécurisez vos investissements grâce à une option d'intégration et migration hybride
- ✓ Ajoutez de nouvelles solutions ou innovations dès que vous en avez besoin, et pour le temps dont vous en aurez besoin

une longueur d'avance

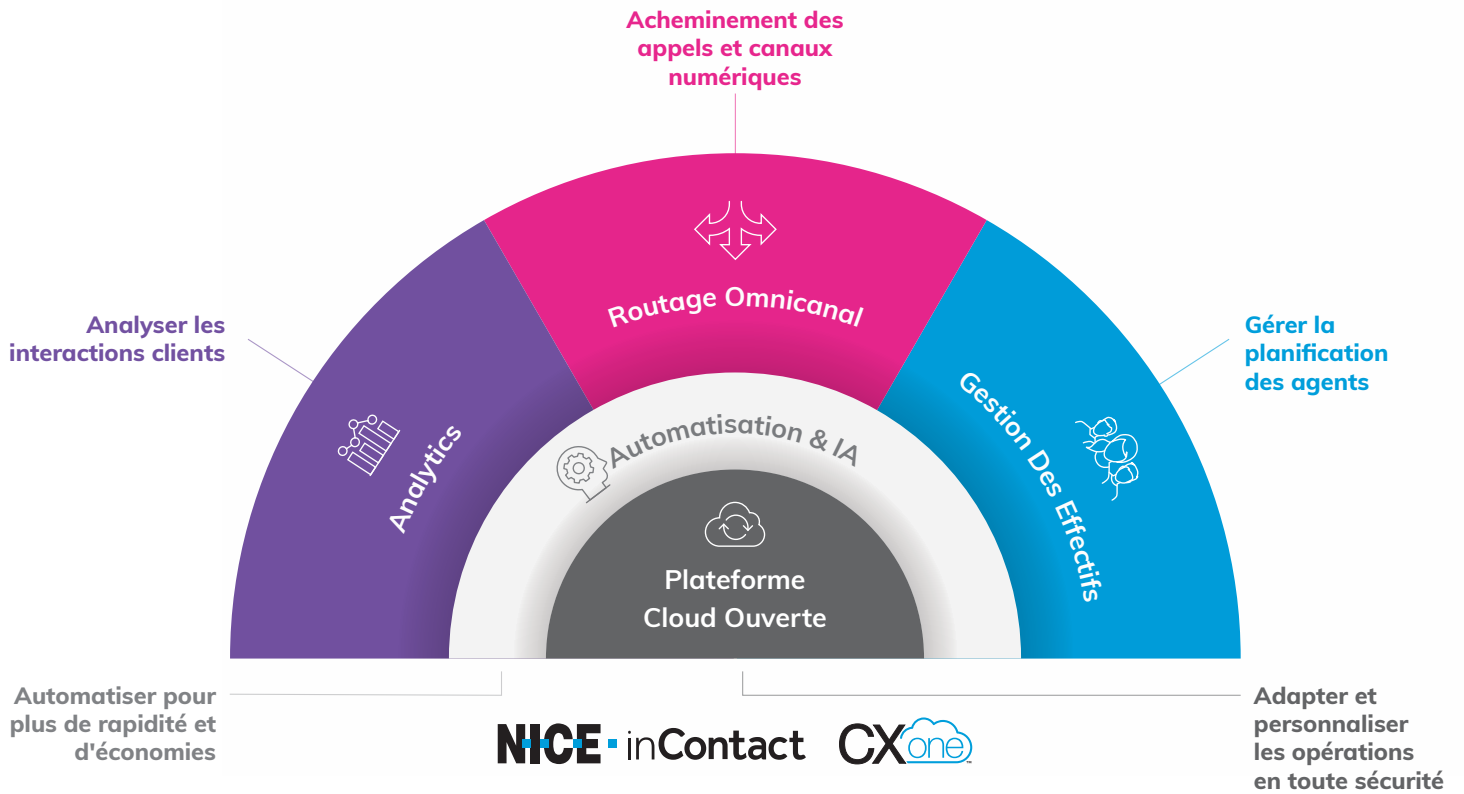
Propulsez l'IA au sein de votre organisation pour repenser l'expérience client, augmenter la satisfaction, motiver et fidélisez vos collaborateurs.

- ✓ Enrichissez l'expérience de votre centre de contacts grâce à la puissance de l'IA, pour vos clients et collaborateurs
- ✓ Personnalisez l'expérience délivrée grâce à plus de 25 partenaires déjà intégrés nativement à la plateforme, disponibles en libre-service sur notre marketplace CXexchange
- ✓ Affecter les demandes clients aux agents grâce à l'analyse de la voix ou à des chatbots
- ✓ Accompagnez vos superviseurs dans le recrutement, la qualité et la prise de décision liée à la gestion intra journalière
- ✓ Faites correspondre vos clients à l'agent qui lui saura au mieux prendre en charge sa demande, par rapport à sa personnalité, ses compétences et sa capacité à atteindre l'objectif recherché



Transformez votre Centre de Contacts, Transformez l'Expérience

En matière de satisfaction client, l'expérience est toujours le premier critère. Nous le savons bien. Chaque interaction représente une opportunité de développer la relation et d'accroître la fidélité des clients envers votre marque. Alors comment créer une expérience capable de concrétiser cette ambition ? Avec CXone, la plateforme leader de Centre de Contact dans le cloud. NICE inContact CXone, la plateforme leader d'Expérience Client sur le cloud, transforme votre logiciel de Centre d'Appels en une solution complète de Centre de Contacts vous permettant de délivrer une expérience client et collaborateur unique sur l'ensemble des canaux.



une seul et même expérience | une seul et même cloud | une seule et même destination | une longueur d'avance

À propos de NICE inContact

NICE inContact permet aux organisations de toutes tailles de créer des expériences clients et collaborateurs uniques. NICE inContact propose la plateforme cloud d'Expérience Client la plus complète, homogène et évolutive sur le marché.

La solution NICE inContact CXone™ est construite sur une plateforme cloud ouverte, flexible, sécurisée et scalable en fonction de vos besoins. NICE inContact fait partie de NICE (Nasdaq : NICE), le leader mondial des solutions logicielles d'optimisation de la relation client.

Pour tous renseignements complémentaires, visitez le site : uk.niceincontact.com

160 Queen Victoria Street, Londres, EC4V

Tél | 0800 404 9727 Web | uk.niceincontact.com

NICE inContact

