

## Votre Configurable et Plateforme évolutive

Vonage Contact Center offre une expérience client et agent supérieure tout en réduisant la complexité informatique et les coûts d'exploitation.

La solution packagée offre aux clients une offre intégrée – de l'opérateur à l'application – qui simplifie les communications avec un seul partenaire pour le service et l'assistance. Et tout cela s'appuie sur une fiabilité éprouvée de 99,999 %\*, fournie sur un réseau de puissance opérateur.

### Une meilleure expérience pour les agents et les superviseurs

- Vonage Contact Center donne à vos superviseurs les outils dont ils ont besoin pour améliorer les niveaux de service et l'efficacité opérationnelle, tout en offrant une expérience client plus rapide et plus personnalisée.
- La surveillance et l'enregistrement des appels sont des outils inestimables pour le personnel développement. Utilisez-les pour identifier les lacunes en matière de formation et les opportunités de récompenser les agents remarquables.
- Des rapports et des panneaux muraux personnalisables avancés facilitent surveillez les principales activités des appelants, telles que le taux d'abandon, le temps de réponse, le temps d'attente, la durée de l'appel, etc.

### Finis les problèmes informatiques

- Votre équipe informatique peut travailler de manière flexible avec notre administration et nos intégrations basées sur le Web qui ne nécessitent pas de ressources de développement ou de services professionnels supplémentaires.
- Vonage Contact Center rationalise les processus et les fournisseurs gestion. Votre équipe informatique peut désormais se concentrer sur les initiatives stratégiques plutôt que sur les tracas administratifs. C'est là que l'innovation et l'efficacité vont de pair.
- Grâce à des installations rapides, sans parler de la simplicité du secteur d'activité options en libre-service : votre équipe informatique n'a pas besoin de tout abandonner chaque fois qu'un changement est nécessaire.
- La prestation et le packaging simplifiés des services de Vonage garantissent une plus grande adoption par les utilisateurs, tout en fournissant une solution fiable et riche en contexte.

### Prêt à évoluer rapidement, à évoluer rapidement et à être assuré ?

- Dites adieu aux solutions sur site qui nécessitent des temps d'arrêt pour des modifications simples, telles que la mise à jour des fuseaux horaires ou l'installation de nouvelles consoles d'agent.
- Développez votre réseau et ajoutez facilement des agents sur le cloud, hautement plateforme Vonage disponible.
- Bénéficiez d'une solution de centre de contact cloud agile qui vous permet de mettre à jour les flux d'appels professionnels et les règles de routage en temps réel sans interruption de votre activité.

\*L'affirmation de 99,999 % est basée sur la disponibilité moyenne de Vonage de juillet 2021 à février 2022.

## Entreprise Avantages

- Client exceptionnel et expérience employé
- Expérience et efficacité informatiques optimisées
- Amélioration des KPI et des contacts métriques centrales
- Meilleures analyses et visibilité dans l'ensemble de l'entreprise
- Coût et complexité réduits

## Contactez-nous

INT +44 207 206 8888

Royaume-Uni 0800 280 2888

États-Unis +1 (855) 534-2888

EMEA +32 2 793 3835

Asie-Pacifique +61 285 993 444

Pour plus d'informations, visitez

[vonage.com/contact-centers](https://vonage.com/contact-centers)



# Centre de contact Vonage

| Présentation des fonctionnalités                                                                  | Prime prioritaire |   | Modules complémentaires facultatifs                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|------------------------------------------------------|
| Priorité absolue                                                                                  | ✓                 | ✓ | Vonage                                               |
| Gestion des sessions d'agent                                                                      | ✓                 | ✓ | Analyse vocale                                       |
| Annonce placée dans la file d'attente                                                             | ✓                 | ✓ | Assistant virtuel IA                                 |
| Contrôle des appels                                                                               | ✓                 | ✓ | Enquêtes post-appel                                  |
| Enregistrement des appels et codes de disposition                                                 | ✓                 | ✓ | Engagement visuel (vidéo et partage d'écran)         |
| Débordement d'appels vers des tiers                                                               | ✓                 | ✓ | Enregistrement d'écran                               |
| Enregistrement des appels configurables, conservation (30 jours) et présence du Player ContactPad | ✓                 | ✓ | Chat Web et mobile                                   |
| Analytics (affichage uniquement), reporting et Tableaux de bord                                   | ✓                 | ✓ | Les meilleurs partenaires de la race                 |
| Débordement de groupe                                                                             | ✓                 | ✓ | Gestion de la main d'œuvre                           |
| Laisser un message vocal                                                                          | ✓                 | ✓ | Paiements sécurisés                                  |
| Définir l'état de l'agent lors du verrouillage de l'écran                                         | ✓                 | ✓ | Engagement par SMS                                   |
| Arrêter l'enregistrement lors du transfert                                                        | ✓                 | ✓ | Gamification                                         |
| Surveillance du superviseur                                                                       | ✓                 | ✓ | Intégration des communications unifiées              |
| Travail flexible                                                                                  | ✓                 | ✓ | Expérience intégrée chez Vonage<br>Solutions UC + CC |
| Dépôt de messagerie vocale                                                                        | ✓                 | ✓ | Équipes Microsoft                                    |
| Notifications de file d'attente                                                                   | ✓                 | ✓ | Intégrations CRM                                     |
| Messagerie vocale personnelle et accessibilité                                                    | ✓                 | ✓ | Noyau Salesforce                                     |
| SVI                                                                                               | ✓                 | ✓ | Salesforce Avancé                                    |
| Présence étendue des agents                                                                       | ✓                 | ✓ | Service Cloud Voix Sans Transcription                |
| reprise après sinistre                                                                            | ✓                 | ✓ | Service Cloud Voix Avec Transcription                |
| Numéroteur, fenêtres contextuelles et omnicanal**                                                 | ✓                 | ✓ | Microsoft Dynamique                                  |
| Intégration de données externes pour les tableaux de bord                                         |                   | ✓ | ServiceMaintenant                                    |
| Connecteur de données (services Web)                                                              |                   | ✓ | Zendesk                                              |
| Chat Web et mobile                                                                                |                   | ✓ | ContactPad n'importe où                              |
| Coaching murmuré                                                                                  |                   | ✓ | Assurance vocale mondiale                            |
| Paramètres de message vocal dynamique                                                             |                   | ✓ | Optimisation de la qualité et du coût de la voix     |
| Enquêtes post-appel                                                                               |                   | ✓ | Zones de minutes, types et offres groupées           |
| Conservation des enregistrements d'appels (365 jours)                                             |                   | ✓ | Services professionnels                              |
| Afficher et créer des analyses                                                                    |                   | ✓ |                                                      |

\*\*Capacités prises en charge par CRM. Différentes fonctionnalités disponibles pour différents CRM. Veuillez nous contacter pour discuter de la meilleure solution pour vous.

Pour en savoir plus, veuillez visiter [vonage.com/contact-centers](https://vonage.com/contact-centers)