

Fiche produit Centre de contact en tant que service (CCaaS) de Colt

Tissez des liens importants avec vos clients et donnez à vos agents la possibilité de travailler de n'importe où



Aperçu des avantages :

- **Offrez une expérience client de qualité supérieure :** déployez des capacités de centre de contact intelligent pour améliorer la qualification des appels entrants et réduire les temps d'attente
- **Optimisez vos ressources:** mettez les appels en file d'attente sur le réseau afin de libérer des ressources locales et attribuez les appels de manière dynamique à différents sites ou agents, en fonction de la meilleure adéquation avec les compétences et les profils comportementaux basés sur l'IA
- **Flexibilité accrue et optimisation de coûts:** sélectionnez une plateforme basée sur le cloud pour minimiser les coûts et optimiser les performances avec une solution évolutive
- **Contrôlez l'ensemble des activités grâce à des outils disponibles en libre-service et faciles à utiliser:** accédez à des statistiques en temps réel, surveillez la qualité des appels et modifiez instantanément le routage omnicanal

Les clients attendent une relation personnalisée, selon leurs termes et via leurs canaux. Vos effectifs disposent-ils des technologies nécessaires pour cela ?

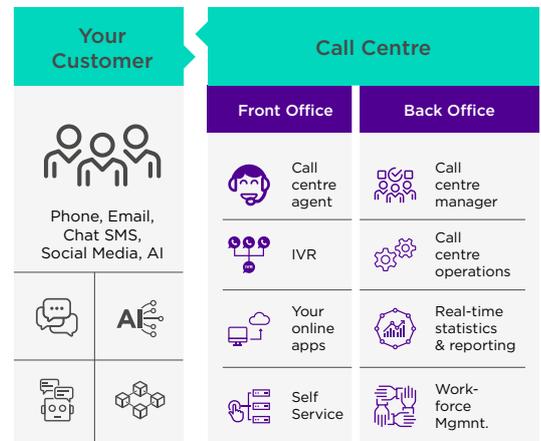
Avec Colt, vous pouvez améliorer considérablement le service que vous offrez à vos clients, tout en améliorant la productivité et les performances de vos agents grâce à notre solution de centre de contact entièrement basée dans le cloud, qui offre un ensemble de services complet de numéros, de connectivité et de logiciels.

Un guichet unique incorporant 3 leaders du marché

En combinant le réseau Colt avec les services professionnels d'Atos, nous proposons une solution omnicanale facile à déployer, estampillée Nice InContact, qui vous fournit les outils, les informations et les données nécessaires pour opérationnaliser votre stratégie d'expérience client et optimiser les résultats de votre entreprise, avec des effectifs travaillant à distance.

Servez mieux vos clients

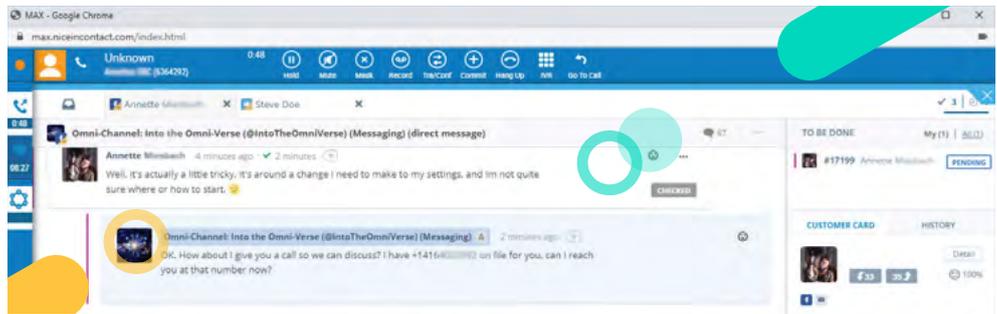
Les besoins des clients ont évolué et, grâce à notre solution de centre de contact omnicanal, vous proposez à vos clients de prendre le contrôle et de vous contacter de la manière qu'ils préfèrent (y compris à l'aide de messages instantanés, sur les réseaux sociaux, via les chatbots, ou plus traditionnellement, par téléphone et par e-mails). En plus de fournir une expérience personnalisée comme le souhaitent vos clients, tous vos systèmes seront intégrés, de sorte que chaque information partagée par votre client soit enregistrée et pourrait être utilisée pour rationaliser son interaction avec vous.



Donnez la possibilité à vos agents de travailler à distance

Vos agents disposeront de toutes les applications dont ils ont besoin, sur une seule plateforme, pour servir efficacement vos clients, quel que soit le lieu d'où ils travaillent. La plateforme Nice InContact leur offre une expérience fluide et sans coutures en simplifiant leur mode de travail, afin qu'ils puissent accéder rapidement et facilement à l'application dont ils ont besoin pour offrir l'expérience souhaitée à votre client, et plus rapidement. Cela se traduira par des délais de résolution plus courts qui amélioreront la productivité et offriront une meilleure expérience de travail à vos agents.

- **Présence pan-européenne:** disponible dans 13 pays d'Europe afin de pouvoir centraliser vos besoins en matière de centre de contact grâce à Colt
- **Solution 100 % cloud:** vos agents peuvent travailler efficacement où qu'ils soient basés, puisqu'il suffit simplement d'une connexion Internet
- **Solution omnicanale:** donnez à vos clients la possibilité d'utiliser les canaux de contact qu'ils préfèrent, tels que les e-mails, les sessions de chat, les réseaux sociaux ou les nouvelles options d'appel
- **Augmentez la productivité:** automatisez les interactions de routage grâce au libre-service et intégrez vos services de communications unifiées pour renforcer la collaboration entre les équipes
- **Continuité des activités:** assurez le fonctionnement de votre centre de contact en temps de crise. Réacheminez instantanément les appels avec une interface conviviale fonctionnant simplement avec du glisser-déposer
- **Application tout-en-un:** équipez vos agents avec tous les outils dont ils ont besoin (y compris la gestion des effectifs et des commentaires, l'analyse, la capture d'écran et plus) grâce à la plateforme CXOne



Migration simple

La migration vers le CCaaS de Colt est un processus très simple. Colt, forte de son expérience et des nombreuses migrations de centres de contact qu'elle a déjà effectuées sans accroc, vous assiste quelle que soit votre solution existante :

1. Qualification de votre projet : Colt organise une consultation pour comprendre vos exigences et trouver des solutions qui ajoutent de la valeur à votre entreprise
2. Conception de la solution : Colt vous fournit des instructions personnalisées en fonction de votre service actuel, afin de commencer votre parcours de migration
3. Transfert : à l'aide de nos meilleures pratiques et de l'ensemble de nos outils, y compris notre guide de migration et nos modèles, votre migration peut commencer et nous vous accompagnons durant ce processus
4. Support : vous pouvez ensuite proposer vos services en toute confiance, avec l'aide de l'équipe d'experts Colt qui vous permet d'être rapidement opérationnel, tout en bénéficiant d'un support personnalisé.

Ensuite, vous profitez du système CCaaS de Colt pour établir des relations significatives avec vos clients et donner à vos agents les outils pour travailler efficacement où qu'ils se trouvent.

Solution évolutive

Nous avons créé un ensemble de packs conçus pour les besoins de votre entreprise, afin que vous disposiez de toutes fonctionnalités nécessaires pour réussir. Que votre centre de contact ne dispose que de quelques agents avec des besoins de base ou qu'il soit composé de milliers d'agents qui ont besoin de fonctionnalités avancées, Colt a le pack qu'il faut à votre entreprise. De plus, nos offres peuvent être personnalisées, vous pouvez ajouter ou supprimer des fonctionnalités, afin d'optimiser la valeur de votre centre de contact basé dans le cloud.

Les **licences configurées** permettent de configurer sur la plateforme des comptes utilisateur spécifiques pour les agents et les superviseurs, avec une licence par utilisateur

Configured License	CXone Call Center Global	CXone Omnichannel Call Center	CXone Contact Center Core Global	CXone Contact Center Advanced	CXone Contact Center Complete Classic
ACD/IVR	•	•	•	•	•
WebRTC softphone	•	•	•	•	•
Audio Recording Pro	•	•	•	•	•
Ports	1	1	3	3	3
1GB Active storage	•	•	•	•	•
Screen Recording Pro	•	•	•	•	•
Chat & Email (NICE inContact)	•	•	•	•	•
Personal Connection	•	•	•	•	•
WorkForce Management Pro	•	•	•	•	•
Quality Monitoring Pro	•	•	•	•	•
InView Performance Mgt	•	•	•	•	•
Feedback Management (Survey per Agent)	•	•	•	•	•
Analytics Pro	•	•	•	•	•

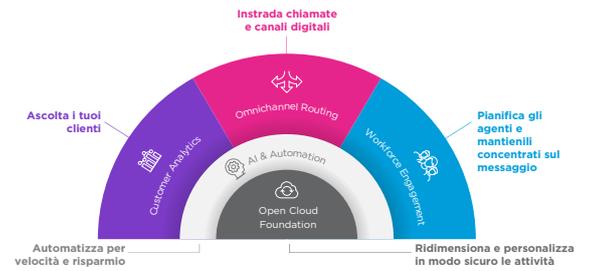
Les **licences simultanées** définissent le nombre maximum d'agents et de superviseurs pouvant être connectés en même temps

Concurrent License	CXone Call Center Global Package Concurrent	CXone Call Center Global Package Concurrent
ACD/IVR	•	•
WebRTC softphone	•	•
Audio Recording Pro	•	•
Ports	1	1
1GB Active storage	•	•
Chat & Email (NICE inContact)	•	•
Personal Connection	•	•

- **Conformité réglementaire:** Colt fournit des niveaux de sécurité supplémentaires (par ex. PCI DSS) afin que vos clients puissent vous contacter en toute confiance
- **IA de bout en bout:** Colt fournit l'écosystème complet du centre de contact, avec une solution basée sur l'IA de bout en bout

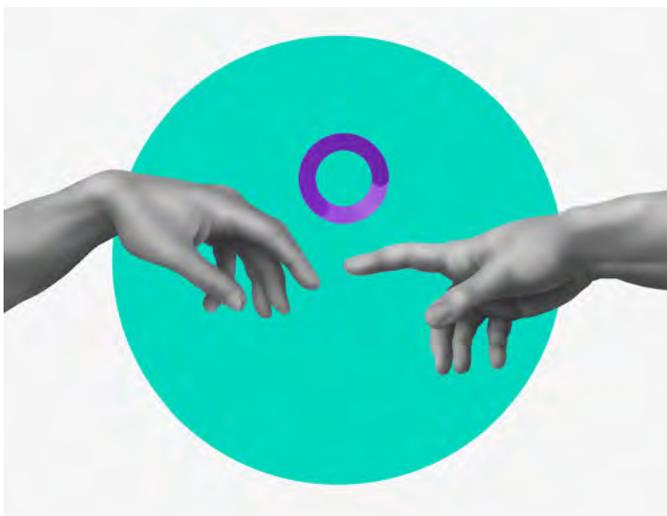
Centre de contact cloud entièrement intégré

Nous avons créé un ensemble de packs conçus pour les besoins de votre entreprise, afin que vous disposiez de toutes fonctionnalités nécessaires pour réussir. Que votre centre de contact ne dispose que de quelques agents avec des besoins de base ou qu'il soit composé de milliers d'agents qui ont besoin de fonctionnalités avancées, Colt a le pack qu'il faut à votre entreprise. De plus, nos offres peuvent être personnalisées, vous pouvez ajouter ou supprimer des fonctionnalités, afin d'optimiser la valeur de votre centre de contact basé dans le cloud.



Commandez en toute simplicité

Grâce à notre portail Voice on Demand, les administrateurs et les responsables de centre de contact peuvent rapidement et facilement augmenter ou diminuer le nombre de licences utilisateur dans leur solution, ce qui signifie que vous ne payez que pour le service que vous consommez. Il est également possible d'ajouter des services professionnels et d'obtenir de l'aide dans les langues locales à tout moment.



Pour plus d'informations, contactez-nous:

0800 949 944
 sales@colt.net
 www.colt.net