

# RingCentral Centre de Contact Digital Customer Service

Échangez avec vos prospects et clients sur le canal de leur choix

Vos clients veulent pouvoir vous contacter par le canal de leur choix, à tout moment. RingCentral Centre de Contact™ vous permet d'offrir une expérience de premier ordre, sur tous les canaux digitaux utilisés par vos clients, de manière simple et rentable. Choisissez parmi un large éventail de canaux, y compris les applications de messagerie mobile et réseaux sociaux les plus courants, pour communiquer avec vos clients. Vos agents auront à leur disposition un espace de travail unifié, une seule interface intuitive, pour gérer tous ces canaux, avec un accès aux informations sur le client et aux interactions entre canaux. L'utilisation de RingCentral Centre de Contact comme plateforme unique pour le service client facilite l'administration et fournit des rapports et des analyses sur l'ensemble des activités de votre centre de contact digital.



On lance le projet.

OK.

On se rappelle plus tard.



## Avantages

- Rendez vos clients satisfaits. Assistez-les via les canaux qu'ils préfèrent.
- Réduisez vos coûts et augmentez la productivité grâce à un service client digital unifié.
- Simplifiez et consolidez la gestion et l'administration des canaux digitaux.

## Une seule solution, pour tous les canaux

RingCentral Centre de Contact est une solution simple et rentable pour le service client digital, qui couvre un large éventail de canaux, live chat, réseaux sociaux, applications de messaging et mobiles, afin que vous puissiez communiquer avec vos clients par le canal qu'ils préfèrent.

- Répondez rapidement aux besoins de l'entreprise en choisissant de manière flexible les canaux dont vous avez besoin parmi la plus large gamme de plateformes digitales nativement prises en charge.
- Déployez n'importe quel canal (ou tous les canaux) auprès d'une sélection ou de l'ensemble des agents, pour un coût raisonnable.
- Ajoutez rapidement des canaux, en fonction des préférences évolutives des clients.

## Principales fonctionnalités

- Faites votre choix, de manière flexible, parmi plus de 30 canaux numériques.
- Tirez parti de l'IA et des bots pour automatiser les interactions simples et récurrentes.
- Équipez au mieux vos agents avec une interface unique pour tous les canaux.
- Consolidez le reporting et les analyses sur l'ensemble des canaux digitaux.
- Prévoyez, planifiez, suivez et gérez la qualité sur tous les canaux digitaux.
- Administrez et gérez tous les canaux digitaux avec une seule solution.
- Déployez le digital comme vous l'entendez : en mode tout digital, digital first ou comme canal supplémentaire.

## Engagez vos agents

Aidez vos agents à créer une meilleure expérience client avec plus de contexte et moins de silos, et traitez de manière automatique les demandes simples avec des bots basés sur l'IA.

- Augmentez la productivité des agents, avec une interface unifiée et des commandes cohérentes sur tous les canaux digitaux.
- Donnez à vos agents les moyens d'offrir une expérience client optimale, grâce à un accès immédiat à la fiche client qui fournit le contexte client pour chaque interaction, incluant les données client, leur ressenti, statut d'influenceur, pseudonymes sociaux, historique des interactions sur les différents canaux.
- Offrez à vos agents l'opportunité d'améliorer l'expérience client et d'augmenter le taux de résolution au premier contact en changeant de canal, ou en les combinant au besoin.

# Inbox

**Mike Chen**  
Case #126424778385  
Read | @ Nov 10, 2021, 2:39 PM

---

**Evie Grand**  
Case #126424769538  
Read | @ Nov 5, 2021, 5:19 PM

Open Case #126424769538

Nov 5, 2021, 5:17 PM

Hello! I would like to extend my subscription.

Nov 5, 2021, 5:17 PM

Could you please send me the number of your order?

Nov 5, 2021, 5:19 PM

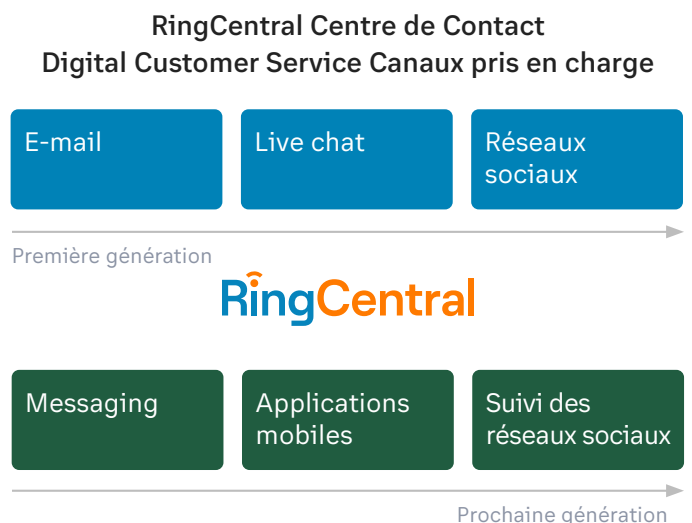
Sure, it's #298895677

Reply
Note
Approval

Write post

## Une seule solution, une gestion simplifiée

- Il n'a jamais été aussi facile de suivre et de gérer un large éventail de canaux digitaux. Avec RingCentral Centre de Contact, vous consolidez tous les canaux digitaux sur une seule plateforme de centre de contact. Plus besoin de s'évertuer à faire fonctionner ensemble des solutions disparates.
- Rationalisez les tâches d'administration avec une interface unique pour les utilisateurs, les compétences et les flux de routage.
- Consolidez l'engagement collaborateur, via la gestion de la planification, des enregistrements, de la qualité et des performances.
- Bénéficiez de rapports et d'analyse sur les interactions digitales, sur tous les canaux.

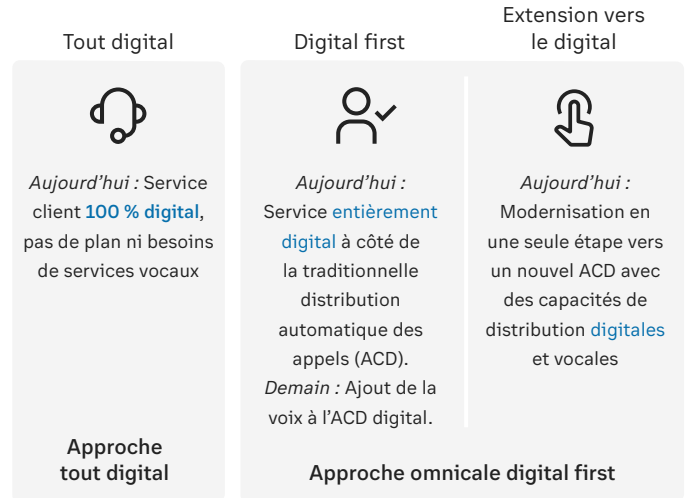


## Passez au digital, à votre façon

Adoptez les canaux digitaux de la manière qui répond le mieux aux besoins de votre entreprise :

- Faites le choix de RingCentral Centre de Contact pour tous vos besoins en matière de service client digital. Choisissez parmi un large éventail de canaux digitaux et bénéficiez des atouts d'une solution qui unifie interface agent, gestion et administration.
- Déployez de manière flexible et abordable un nombre illimité de canaux digitaux. Vous n'avez pas besoin de remplacer votre solution de gestion des appels.
- Déployez RingCentral Centre de Contact comme solution consolidée de centre de contact pour tous les canaux digitaux et vocaux.

### 3 manières de passer au numérique



Pour plus d'informations, n'hésitez pas à prendre contact avec un représentant commercial. Rendez-vous sur [ringcentral.fr](https://ringcentral.fr) 0800 90 39 18.

RingCentral, Inc. (NYSE: RNG) est un fournisseur leader de solutions globales de communication, de collaboration et de centre de contact dans le cloud pour entreprises, basées sur la puissante plateforme Message Video Phone™ (MVP™). Plus flexible et rentable que les systèmes traditionnels, RingCentral permet aux équipes de communiquer, collaborer et se connecter en tout lieu et sur tout terminal. RingCentral propose trois produits phares dans son portefeuille, incluant RingCentral MVP™, une plateforme de communications unifiées en tant que service (UCaaS) comprenant des fonctionnalités de messagerie, visioconférence et téléphonie dans le cloud; RingCentral Video™, la solution gratuite de visioconférence de l'entreprise, dotée d'une messagerie d'équipe qui permet des réunions de type Smart Video Meetings™ ; et les solutions RingCentral de centre de contact dans le cloud. La plateforme ouverte de RingCentral intègre les applications d'entreprise et permet aux clients de personnaliser facilement la gestion des flux. Le siège de RingCentral est situé à Belmont en Californie, et l'entreprise possède des bureaux dans le monde entier.

**RingCentral**

RingCentral France SAS, 3 rue Saint-Georges Paris, France. [ringcentral.fr](https://ringcentral.fr)