

Offrir à vos employés
comme à vos clients la
meilleure expérience
qui soit



La clé du succès réside dans l'inclusion.

Si votre centre de contact est isolé du reste de votre entreprise, vous ne pouvez pas offrir une expérience client optimale, car vos agents se sentent déconnectés. Or, ceux-ci jouent un rôle déterminant dans la fidélisation de votre clientèle : ils doivent être pleinement inclus dans votre entreprise pour fournir d'excellentes performances.

Quand toute une entreprise utilise le même système pour ses communications unifiées et son centre de contact, les agents accèdent simplement et rapidement aux outils, spécialistes et informations dont ils ont besoin. Résultat : un taux de résolution au premier appel, un temps de traitement moyen et une satisfaction des clients et des agents en hausse.

Les nouvelles technologies surmontent les obstacles et exploitent tous les potentiels, permettant à chacun de s'investir pleinement dans la collaboration. À l'ère de la mobilité, cela implique de donner aux équipes, partenaires et clients la possibilité de communiquer, collaborer et échanger comme bon leur semble, sur n'importe quel terminal, partout et en tous lieux.

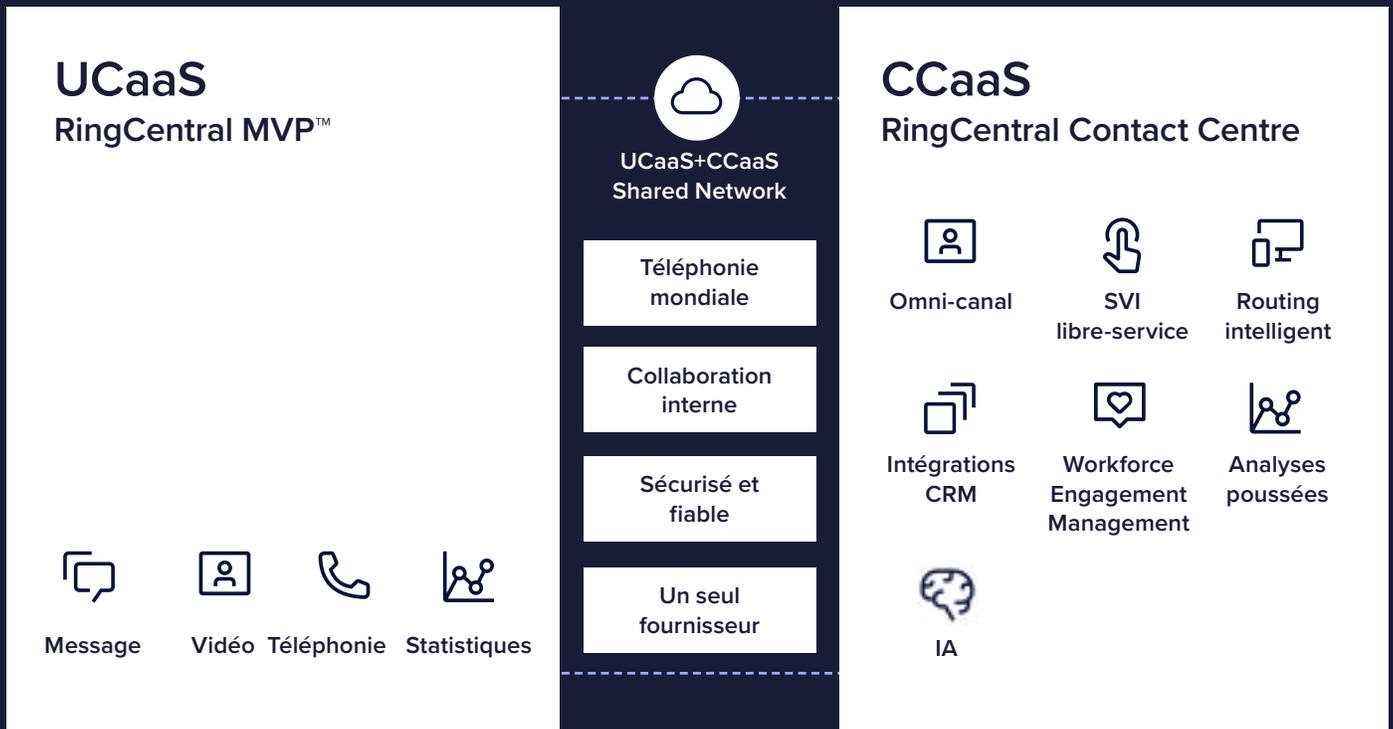
L'expérience employé et client est primordiale.

RingCentral métamorphose l'expérience client et agent en rassemblant des communications unifiées en tant que service (UCaaS) et un centre de contact en tant que service (CCaaS) de premier ordre. Les entreprises peuvent ainsi accroître leur productivité grâce à des collaborateurs bien équipés et engagés.

L'intégration au niveau de la plateforme Message Video Phone™ et du centre de contact en tant que service de RingCentral est source d'économies substantielles. Ensemble, ces solutions donnent aux entreprises les clés pour répondre aux attentes de leur employés et de leur clients et, ainsi, réduire le risque de départs, augmenter leur chiffre d'affaires et améliorer la collaboration entre



Solutions de pointe.
Unifiées.



Quel est l'intérêt d'une solution unifiée ?



Téléphonie mondiale

- Entre 30 et 50 % d'économies
- Qualité vocale exceptionnelle
- SLA pour la qualité et le temps de fonctionnement
- 29 centres de données dans le monde
- Téléphonie locale, administration mondiale



Collaboration interne

- Centre de contact connecté
- Accès aux spécialistes
- Annuaire partagé
- Partage du statut de présence
- Transfert des appels ou conférences
- Notifications Pulse



Un seul fournisseur

- Un seul numéro de support
- Pas de va-et-vient
- Tarifs clairs
- Authentification unique
- Administration simplifiée
- Obtention d'un numéro mondial

Les agents représentent les deux tiers des coûts d'exploitation d'un centre de contact : il est donc crucial qu'ils soient aussi productifs que possible. Nous leur offrons des outils efficaces pour leur permettre d'offrir une expérience client qui stimule le chiffre d'affaires via l'accroissement de la fidélité.

Les avantages dont bénéficient vos clients

En utilisant à la fois RingCentral Contact Centre et MVP, nos clients bénéficient de toute une série d'avantages.

Effacité accrue

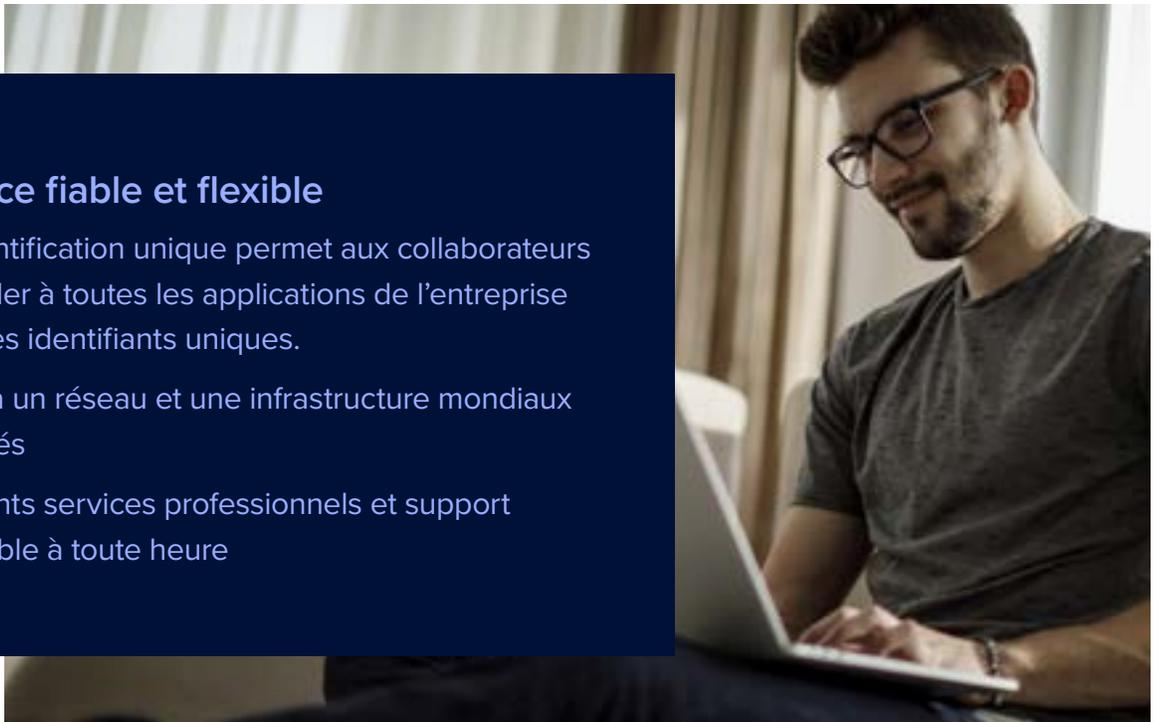
- Baisse du coût d'exploitation d'un centre de contact
- Un seul fournisseur pour une administration centralisée
- Achats simples et tarifs clairs. Un fournisseur = une facture
- Appels et numéros internationaux
- Baisse des coûts de téléphonie + appels de qualité exceptionnelle
- Collaboration à l'échelle de l'entreprise pour une résolution plus rapide des problèmes

Expérience client améliorée

- Annuaire unifié avec présence intégrée
- Notifications Pulse alertant immédiatement les bonnes personnes sur n'importe quel terminal et SLA améliorés
- Intégration fluide de RingCentral MVP pour une CX et une EX accrues

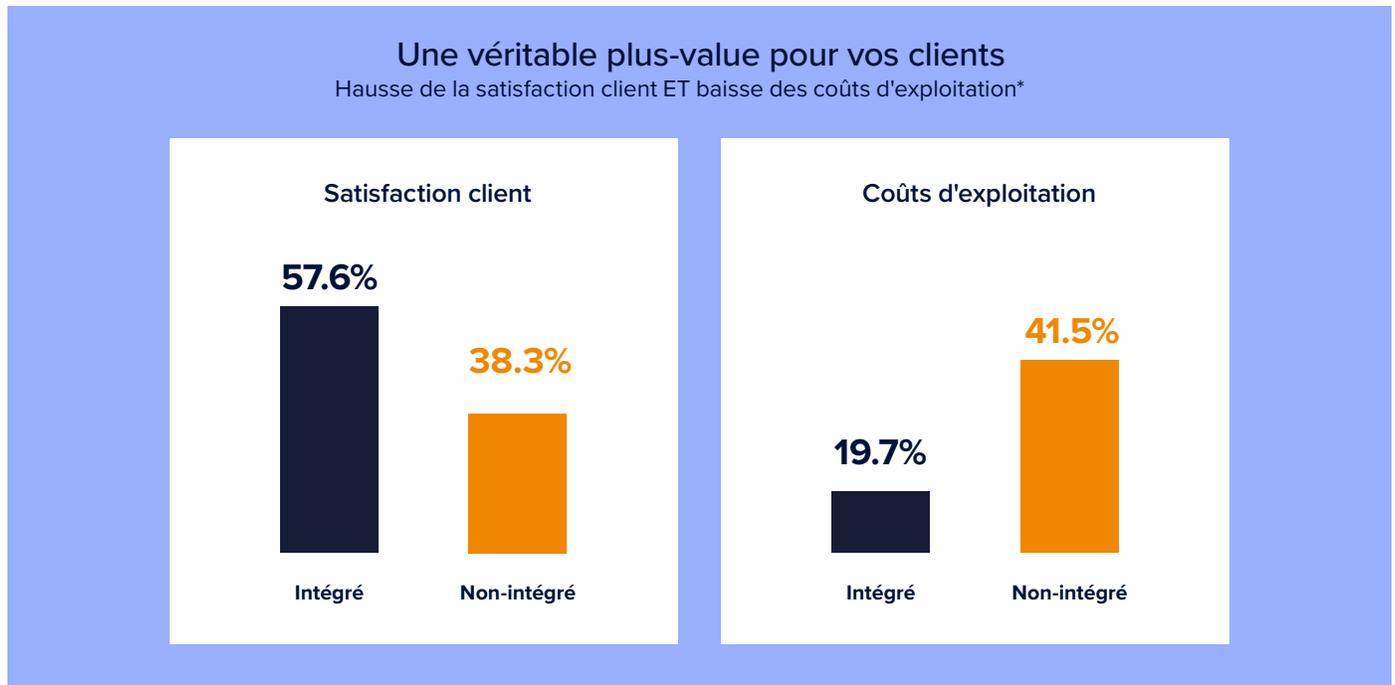
Un service fiable et flexible

- L'authentification unique permet aux collaborateurs d'accéder à toutes les applications de l'entreprise avec des identifiants uniques.
- Accès à un réseau et une infrastructure mondiaux sécurisés
- Excellents services professionnels et support disponible à toute heure



Autres avantages

Baisse des coûts opérationnels par l'amélioration de l'efficacité des agents et de la satisfaction client :



Collaboration à l'échelle de l'entreprise :

Les communications sont améliorées au sein du centre de contact et les frontières entre le centre de contact et les autres services de l'entreprise effacées. Ainsi, les agents peuvent obtenir rapidement de l'aide face à des demandes complexes de clients pour accroître le taux de résolution au premier contact. La solution RingCentral Pulse envoie des notifications critiques aux parties prenantes clés. Ainsi, l'entreprise est à même de réagir immédiatement en cas de changement et de garantir à tout instant la meilleure expérience client possible.

Un seul fournisseur :

En moyenne, chaque centre de contact traite avec 20 fournisseurs. Avec son large éventail de solutions de pointe, RingCentral permet aux entreprises de réduire de manière drastique leurs tâches de gestion des fournisseurs.

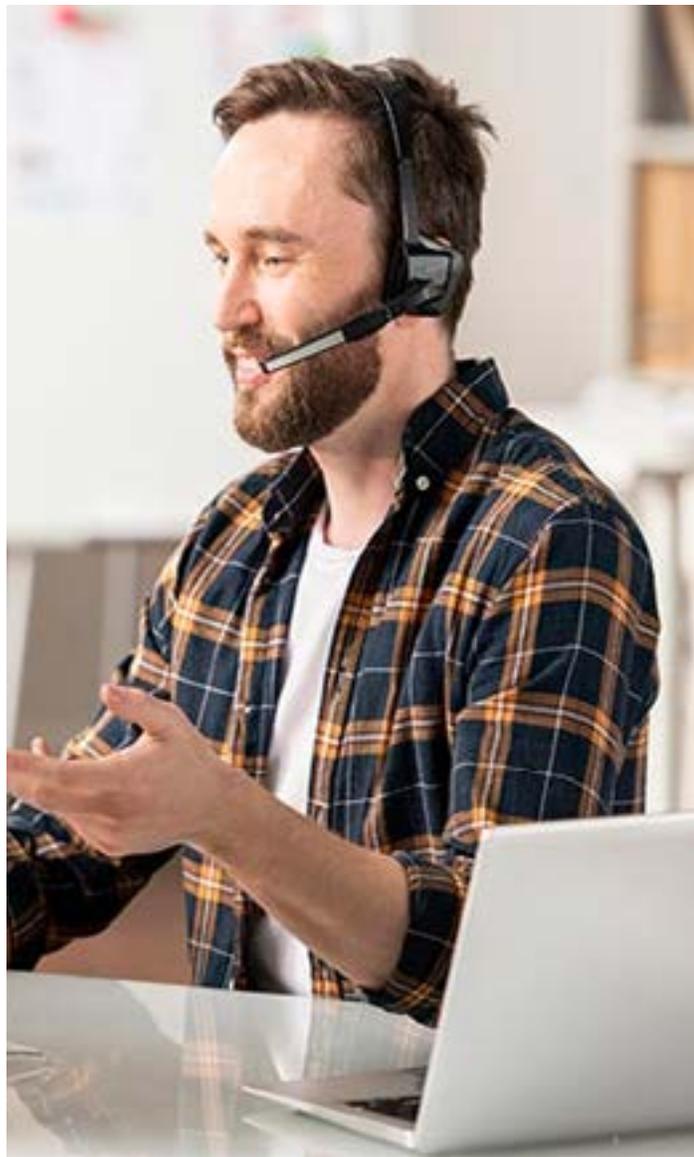
Téléphonie mondiale :

Comme tous les appels passent par le réseau exceptionnellement fiable de RingCentral, les entreprises bénéficient d'une baisse des coûts de téléphonie et d'une qualité d'appels exceptionnelle, et ce, partout dans le monde.

*Copyright 2020 Nemertes Research DN8520

Routage basé sur les compétences :

Mettez tout de suite vos clients en relation avec l'agent le mieux placé pour répondre à leur demande. L'affichage intelligent d'informations de CRM informe les agents les plus compétents de l'identité du client et du motif de son appel. L'intelligence artificielle aide ainsi les agents à cerner l'intention et le ressenti de chaque client.



Expérience client sur mesure :

Offrez à vos clients des expériences de pointe sur les canaux digitaux de leur choix et au moment qui leur convient. Omnicanale, la solution RingCentral Contact Centre permet aux agents d'interagir simultanément avec des clients par téléphone, par live-chat, sur des plateformes de messagerie telles que WhatsApp, la messagerie Twitter et Facebook Messenger, par SMS, via les réseaux sociaux et par e-mail, pour une expérience client unifiée.

Sécurité et conformité :

Hautement sécurisée, la solution RingCentral Contact Centre satisfait aux besoins de conformité régionaux et spécifiques des différents secteurs d'activité. Nous tenons nos promesses en garantissant à nos clients des niveaux de disponibilité exceptionnels.

Installation et gestion aisées :

Notre système est simple à gérer depuis n'importe quel terminal et en tous lieux. Il permet aussi aux administrateurs de transférer d'éventuels numéros existants.

Intégration d'API ouvertes :

Notre plateforme cloud s'adapte à tous les environnements. Nos API ouvertes permettent aux entreprises de connecter leurs applications professionnelles préférées, mais aussi des intégrations sur mesure, des bots et des fonctions d'intelligence artificielle. Les systèmes de communications dans le cloud de RingCentral s'intègrent à quantité d'applications populaires telles que Slack, Google, Salesforce, Microsoft et bien d'autres, pour permettre une collaboration continue naturelle via une interface unifiée. De la téléphonie professionnelle aux visioconférences en passant par la messagerie d'équipe et le partage de fichiers, les outils de communication cloud englobent la messagerie, la vidéo et la téléphonie pour booster la collaboration à l'échelle mondiale et offrir aux collaborateurs un outil disponible partout et en tous lieux.

Exemples d'entreprises que ces avantages ont métamorphosées

RingCentral permet aux agents des centres de contact de travailler où bon leur semble et de rester en contact avec le reste de leur entreprise. Mais ce n'est pas tout : à l'instar de Cote Brasserie, The Marlowe Theatre et Littlefish, les entreprises notent :

- une hausse significative de l'implication et de la productivité de leurs agents ;
- une amélioration de la satisfaction de leurs clients ou le maintien d'un service exceptionnel en temps de crise ;
- la fourniture d'expériences client sur mesure.

En rassemblant UCaaS et CCaaS, les clients RingCentral bénéficient d'avantages de taille. Mais quel est l'intérêt de cette intégration pour les agents ?

L'association des UCaaS et du CCaaS à l'oeuvre



Une journée dans la vie de Shelly

Shelly travaille dans l'équipe du matin d'un centre de contact, ce qui lui laisse du temps pour profiter de ses enfants. Sa mission : prendre en charge les clients de la région Asie-Pacifique. Elle travaille main dans la main avec nombre de ses collègues partout dans le monde pour résoudre les problèmes de ses clients.

Shelly est en télétravail. Elle garde le contact via des conférences téléphoniques d'équipe et trouve l'aide dont elle a besoin, en cas de requêtes complexes de clients, par le biais de la messagerie d'équipe. Elle sait immédiatement quels spécialistes sont disponibles grâce à l'indication du statut de présence. Ainsi, si elle a besoin de l'avis de l'un d'eux pour traiter la demande d'un client, elle l'appelle pour lui demander conseil et peut même passer en visioconférence. Quand la performance est inférieure à ce que prévoit un SLA, Shelly reçoit immédiatement une notification sur son terminal mobile.

Avec la plateforme MVP et Contact Centre de RingCentral, Shelly a toutes les cartes en main pour donner chaque jour le meilleur d'elle-même. Comme elle travaille à distance aux horaires qui lui conviennent le mieux, elle est en mesure de traiter des appels complexes, de contacter des spécialistes et de rester en contact avec son équipe via un seul et même outil.

Au sujet de RingCentral

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 appareil.

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.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à prendre contact avec un représentant commercial.

Allez sur ringcentral.fr ou appelez le 0800 90 39 18.