

# IRISnet

paradigm e

Powered by Orange™

## Améliorer l'efficacité de votre centre de contact.

### Contact Center as a Service

De la simple voix à l'expérience citoyenne optimisée par l'Intelligence Artificielle.



- Un accueil 'multicanal' (téléphone, email, réseaux sociaux, WhatsApp, etc.) pour communiquer dans le mode choisi par le citoyen ou le patient
- Jusqu'à 30 à 50% de contacts « évités » grâce à du self-service et des assistants IA

- Augmentation de la satisfaction client grâce aux contacts personnalisés et plus rapidement pris en charge

### Optez pour Contact Center as a Service d'IRISnet

#### Améliorer la productivité au service du client



Aider les collaborateurs en leur fournissant des outils et des informations en temps réel pour améliorer leur productivité au service du client

#### Une communication efficace



Communiquer de manière efficace avec les clients en personnalisant le service et en adaptant les comportements à chaque changement de canal

#### Optimiser les indicateurs clés



Stimuler l'expérience client en dépassant les objectifs de qualité de service et en améliorant les indicateurs clés

#### Simplifier les processus



Accélérer la croissance de l'entreprise en choisissant un fournisseur de services uniques pour simplifier les processus, réduire les coûts et les délais de gestion de plusieurs fournisseurs.

#### Une communication selon vos besoins



Ajouter des canaux de communication selon les besoins, sans investissement majeur, et à son propre rythme.

#### Une plateforme résiliente



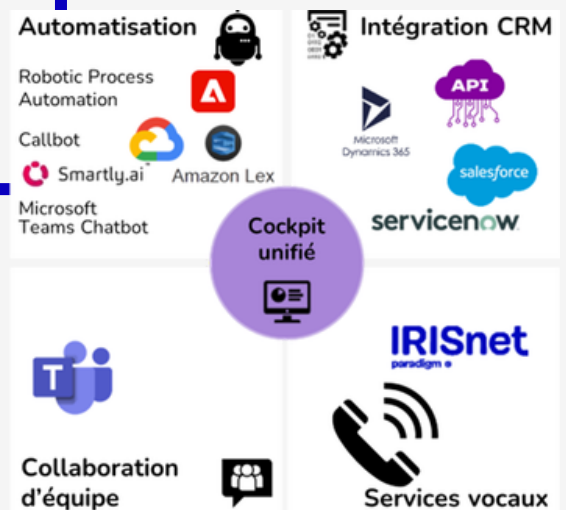
Créer une plateforme résiliente pour l'innovation en facilitant l'intégration de l'intelligence artificielle, de l'apprentissage automatique, des 'bots' et d'autres technologies d'automatisation.

# Différents modèles de licences pour supporter vos besoins

	Genesys Cloud CX 1	Genesys Cloud CX 2	Genesys Cloud CX 3	Genesys Cloud CX 4
Interface complète ①	✓	✓	✓	✓
Canaux numériques ①	Module complémentaire	✓	✓	✓
Canal vocal ①	✓	✓	✓	✓
Routage omnicanal ①	Module complémentaire	✓	✓	✓
Gestion de l'engagement des effectifs (WEM) ✦ ①	Module complémentaire	Module complémentaire	✓	✓
Communications et collaboration unifiées (UCC) ①	✓	✓	✓	✓
Analyses vocales et textuelles ✦ ①	Module complémentaire	Module complémentaire	✓	✓

## Intégration dans votre environnement

Efficacité opérationnelle accrue grâce aux intégrations entre le CCaaS et les applications supportant le parcours client : Salesforce, ServiceNow, Microsoft Dynamics, Teams, etc...



## Un centre d'appels au service de vos besoins métiers

De la simple voix à l'expérience citoyenne optimisée par l'IA

