

## Plate-forme de parcours client Cisco

La plate-forme de parcours client Cisco est une solution unifiée et omnicanale de centre de relations clients qui est déployée et gérée dans le nuage et qui transforme l'expérience de vos clients et améliore les résultats de votre entreprise.

Vous pouvez commencer simplement avec un seul canal, puis ajouter des canaux supplémentaires, le routage basé sur des analyses prédictives, l'optimisation de l'effectif (WFO), les campagnes d'appels sortants, les rappels Web, les analyses de l'engagement client et une réponse vocale interactive (IVR) à commande vocale, entre autres fonctions.

- **Nuage natif** : conçue et construite comme une solution infonuagique sécuritaire offrant une visibilité, une flexibilité et évolutivité illimitée.
- **Omnicanale** : toutes les interactions avec vos clients – voix, courriel et clavardage – dans un environnement unifié pour une expérience harmonieuse.
- **Analyses à 360° du parcours client** : comprendre l'expérience client sur l'ensemble du cycle de vie et sur tous les canaux.
- **Routage basé sur des analyses prédictives** : prévoir les besoins du client selon l'étape à laquelle il se trouve dans son parcours et le mettre en relation avec l'agent disponible le mieux qualifié pour répondre à ces besoins.
- **Collaboration et communications avec des experts** : collaboration à la demande, de vive voix ou par clavardage, avec d'autres agents, des gestionnaires et des experts en la matière.
- **Application Salesforce intégrée** : exploitez l'ensemble de votre centre des contacts dans Salesforce.
- **Suite facultative d'optimisation de l'effectif** : planification dynamique avec la participation des agents, gestion de la qualité et observations sur la « voix du client » par l'entremise d'analyses du discours, de textes et de postes de travail.
- **Campagnes d'appels sortants** : aperçu facultatif et gestion et numérotation progressives.

### Découvrez les avantages

Quel que soit l'objectif de votre centre d'appels, la plate-forme de parcours client Cisco a des fonctionnalités qui sauront optimiser les opérations pour les paramètres commerciaux qui comptent pour vous.

- **Ventes** : sachez quels sont vos agents les plus performants grâce à des données de performance, et optimisez vos activités.
- **Résolutions au premier appel** : permettez aux agents de collaborer à la demande avec des experts en la matière, où qu'ils soient.
- **Satisfaction du client** : prévoyez les besoins du client et mettez-le en relation avec le meilleur agent disponible.
- **Fidélisation de la clientèle** : prévoyez quels sont les clients à risque et mettez-les en relation avec les meilleurs agents en matière de fidélisation.
- **Efficacité opérationnelle** : équilibrez les charges d'appels sur l'ensemble des sites, des équipes et des agents, peu importe leur emplacement.
- **Efficacité du marketing** : tirez profit d'analyses approfondies pour savoir ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas.

- **Productivité des agents** : dotez les agents d'outils, de ressources et d'historiques des clients.
- **Coûts moindres** : faites passer l'infrastructure de votre centre des contacts dans le nuage pour réduire le coût total de possession.

## Éditions et options de la plate-forme de parcours client Cisco

Que vous soyez une petite entreprise qui met sur pied son premier centre d'appels, ou que vous exploitiez un centre des contacts de taille moyenne ou multisites, la plate-forme de parcours client Cisco existe dans l'édition qu'il vous faut.

### Business Edition

#### Standard

Une solution basée sur la voix uniquement qui utilise les analyses prédictives pour tirer le maximum de votre centre d'appels.

- Acheminement en fonction des compétences
- Rappels vocaux et Web
- Analyses ACD et routage basé sur des analyses prédictives
- Remontée de fiches de l'agent et intégration de la CRM
- Options – voir le tableau des fonctionnalités

#### Premium

Une solution omnicanale de centre de relations clients offrant les capacités et les options de la version Standard, plus :

- Des interactions par courriel avec les clients
- Des interactions par clavardage avec les clients
- Des interactions par télécopie avec les clients
- Des analyses exhaustives du parcours du client (vue à 360°)
- Des analyses, des tableaux de bord et des rapports personnalisés

### Édition Salesforce

Application complète de centre d'appels avec tout le nécessaire pour exploiter un centre des contacts omnicanal dans Salesforce.

- Gestion, administration, et production de rapports dans Salesforce
- Données sur les clients, les appels et les agents dans Salesforce
- Routage basé sur les données dans Salesforce

### Tableau des fonctionnalités

Fonctionnalités	Business Edition Standard	Business Edition Premium	Édition Salesforce
Distribution et mise en file d'attente automatique des appels (ACD) vocaux	✓	✓	✓
Acheminement en fonction des compétences	✓	✓	✓
Rapports prêts à l'emploi	✓	✓	✓
Rapports personnalisables	✓	✓	✓
Concepteur de flux des appels par glisser-déposer	✓	✓	✓
IVR par boutons-poussoirs	✓	✓	✓
Routage d'appels IVR	✓	✓	✓

Fonctionnalités	Business Edition Standard	Business Edition Premium	Édition Salesforce
Baisses des données d'IVR	✓	✓	✓
Routage dans le nuage sur l'ensemble des plates-formes tierces de centre des contacts	✓	✓	✓
Surveillance et intervention du superviseur	✓	✓	✓
Encadrement du superviseur	✓	✓	✓
Interactions omnicanales (clavardage, courriel, télécopieur)		✓	Avec Salesforce
Interactions omnicanales avancées (médias sociaux, SMS)			Avec Salesforce
Enregistrement des appels	✓	✓	✓
Intégrations de CRM productisés	✓	✓	✓
Routage basé sur des analyses	✓	✓	✓
Rappel Web	○	○	○
Rappel IVR	○	○	○
Reconnaissance vocale IVR, synthèse texte-parole et biométrie vocale	○	○	○
Gestion des effectifs	○	○	
Gestion de la qualité	○	○	
Campagnes d'appels sortants	○	○	
Agent de scriptage (sortie)	○	○	

Légende du tableau	
✓	Offert
○	Facultatif ou ajouts
vide	Non disponible

## Cisco Capital

### Un financement pour vous aider à atteindre vos objectifs

Cisco Capital peut vous aider à acheter la technologie dont vous avez besoin pour atteindre vos objectifs et demeurer concurrentiel. Nous pouvons vous aider à réduire vos dépenses en immobilisations. Accélérez votre croissance. Optimisez vos dollars investis et le RCI. Le financement de Cisco Capital vous donne la flexibilité d'acquérir le matériel, les logiciels, les services et les équipements complémentaires de tiers indépendants. Et vous n'aurez qu'un seul paiement prévisible à faire. Les solutions de financement de Cisco Capital sont offertes dans plus de 100 pays. [Pour en savoir davantage.](#)



Siège social aux États-Unis  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

Siège social en Asie-Pacifique  
Cisco Systems (USA) Pad Ltd.  
Singapour

Siège social en Europe  
Cisco Systems International BV Amsterdam,  
Pays-Bas

Cisco compte plus de 200 agences à travers le monde. Les adresses, numéros de téléphone et numéros de télécopieur sont répertoriés sur le site Web de Cisco, à l'adresse [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco et le logo Cisco sont des marques de commerce ou marques de commerce déposées de Cisco ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour voir la liste des marques commerciales Cisco, rendez-vous à l'adresse : [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Les autres marques commerciales mentionnées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique pas de relation de partenariat entre Cisco et une autre entreprise. (1110R)