



VOS CLIENTS SONT MULTICANAUUX. L'ÊTES-VOUS ?

**CHAQUE CONVERSATION CLIENT COMPTE.
SAISISSEZ CHAQUE OPPORTUNITÉ, SUR CHAQUE CANAL.**

Certains clients passent sous les radars :

- Temps d'attente trop longs et messages vocaux manqués poussent vos clients vers la concurrence.
- File d'attente saturée : les clients raccrochent, sans moyen de les retenir.
- Aucune visibilité en temps réel sur qui attend, et sur quel canal.

Chaque conversation manquée est une opportunité perdue.

Répondez à chaque client sur son canal préféré:

- Laissez vos clients vous contacter comme ils le souhaitent.
- Orientez chaque appel vers le bon interlocuteur.
- Proposez un rappel ou un webchat quand la file déborde.
- Visualisez chaque conversation en temps réel dans une interface unique.

SMART CONTACT

ZÉRO CONVERSATION PERDUE.

Voice, webchat, WhatsApp, SMS — vos clients les utilisent tous.
Sans approche unifiée de ces canaux, chaque conversation fragmentée est une opportunité perdue.

CX MULTICANAL. MÊME INTERFACE.

L'accueil client multicanal étend votre ACD aux canaux WhatsApp, webchat et SMS, via un routage unifié et une application agent unique.

- **Moins d'attente et de transferts :** Une expérience fluide dès le premier contact.
- **La bonne conversation** passée au bon interlocuteur, sur le bon canal, sans intervention manuelle.
- **Visibilité complète et temps réel** sur les appels, les messages, les temps d'attente et la charge des équipes.
- **Zéro changement pour vos équipes :** Mêmes agents, même application. Seul le routage change; pas, leur façon de travailler.

DÉPLOIEMENT SIMPLE.

Un accueil multicanal se déploie rapidement, avec une mise en œuvre minimale et des coûts maîtrisés. Démarrez avec les canaux déjà en place.

- Ajoutez ensuite d'autres canaux et fonctionnalités au fil de votre croissance.
- Ajoutez supervision, wallboard et reporting enrichi selon vos besoins.

LES QUESTIONS QUE VOUS VOUS POSEZ

- **« Notre système téléphonique marche bien. Pourquoi aurions-nous besoin d'un accueil multicanal ? »** Le téléphone seul ne suffit plus à capter toutes les opportunités. Le multicanal route chaque interaction vers la bonne personne, sur le bon canal, et propose un webchat ou un rappel automatique quand la file d'attente déborde.
- **« WhatsApp ? Webchat ? »** Un seul et même accueil multicanal, une seule application. Commencez par un accueil voix efficace, puis intégrez WhatsApp, le webchat et le SMS en douceur.
- **« Est-ce un projet centre de contacts ? »** Non. C'est une Expérience Client (CX) multicanale. Une gestion intelligente de la voix et des canaux texte. La prise en main est simple.
- **« Est-ce que ça va perturber l'IT ou nos équipes ? »** Non. Aucune nouvelle infrastructure, aucun nouveau logiciel. Une simple activation par-dessus votre système téléphonique existant.

**FINIES LES CONVERSATIONS MANQUÉES.
PLACE AUX OPPORTUNITÉS.**