



**Enghouse
Interactive**

Toujours votre meilleur contact



EnghouseCloud
simply elevate



La tendance aux centres de contact dans le cloud

Ce qu'en disent les analystes

Combien d'entre eux passent au cloud ?



Worldwide Contact Center Applications
Software Forecast, 2018-2022:

**Cloud Reaching
50 % d'ici 2022**

IDC Octobre 2018

Le marché mondial des centres de contact dans le cloud devrait passer de (en milliards USD) :



à un TAGG de 25 %.

Marketwatch – 20 sept. 2018



L'usage de la téléphonie dans le cloud en 2021 passera à ...



15%

Pour le segment commercial entreprises



45%

Pour le segment petites entreprises

Analyse prévisionnelle de Gartner concernant les communications unifiées dans le monde, mise à jour T4 2017

Pourquoi passent-ils au cloud ?

73%

des utilisateurs du centre de contact dans le cloud ont migré vers le cloud pour augmenter le temps de disponibilité (en raison de l'intégration redondante des opérateurs), rendue possible par le cloud



70%

des utilisateurs de centres de contact dans le cloud ont migré vers le cloud pour améliorer la sécurité et la conformité



76.3%

affirment que le cloud les aide à réduire leurs coûts



74.6%

affirment que le cloud améliore les capacités d'intégration



76.7%



affirment que l'informatique dans le cloud stimule l'innovation

Portefeuille Enghouse Cloud Contact Center



De centre de coûts, le centre de contact devient centre de profit grâce à une interaction améliorée, des analyses avancées et une modélisation prédictive basées sur l'intelligence artificielle.

Sept raisons clés



Sécurité de premier plan

Bénéficiez des meilleures normes de sécurité centralisées de leur catégorie, telles que la conformité HIPPA, SOC2 et PCI



Agilité du business

Profitez de déploiements rapides, de mises à niveau et de mises à jour avec des fonctionnalités supplémentaires prêtes à l'emploi lorsque vous en avez besoin



Service informatique libéré

Nous gérons vos applications de centre de contact pour que votre personnel informatique puisse se consacrer



Évolutivité

Facile à développer en collaboration avec vous, au fur et à mesure que votre entreprise grandit et se transforme



Certitude quant au coût

Pas d'investissement en infrastructures ni de frais de tiers inattendus - juste le même tarif par mois et par agent pendant toute la durée du contrat



Fiabilité

Avec la géo-redondance et l'accès à distance, votre centre de contact est toujours ouvert et accessible depuis n'importe où



Rythme de l'innovation

Tirez parti des technologies émergentes telles que l'intelligence artificielle pour suivre le rythme des attentes croissantes des clients





COMMUNICATIONS OMNICANALES



Passez en toute fluidité d'une interaction client à l'autre et d'un canal à l'autre, à savoir audio, vidéo, e-mail, SMS, mobile, chat en ligne et médias sociaux, tous capturés et archivés en un seul endroit, sans perdre aucune donnée ou flux de conversation.

ENREGISTREMENT DES APPELS ET GESTION DE LA QUALITÉ



Modules d'enregistrement d'appels (toujours actifs et à la demande, multi-sites) et d'enregistrement d'écrans, indexation complète pour une recherche rapide de données omnicanales, l'évaluation des agents et les outils de formation.

COMMUNICATION SORTANTE



Numéroteurs, portails et chatbots intelligents augmentent la productivité de l'agent tout en réduisant les périodes d'inactivité.

LIBRE-SERVICE



RVI, chatbots, consoles améliorées, portails, biométrie vocale et authentification assurent la conformité tout en améliorant le service et l'expérience client.

INTÉGRATIONS



Intègre la gestion de la relation client (CRM), l'interaction téléphonique avec le client (ITC) et les applications tierces, afin qu'elles puissent communiquer et interagir les unes avec les autres.

SERVICE DE PRÉPOSÉ



Meilleure fonctionnalité d'orientation et de traitement des appels par un préposé du secteur, qui simplifie la gestion des flux d'appels dans des environnements complexes.

PERSPECTIVES SUR L'IA



Collecte et analyse les données comptables des appels pour fournir des informations clés sur l'utilisation de la téléphonie et des systèmes de communication unifiée. Favorise l'optimisation des ressources, la maximisation de l'efficacité opérationnelle et de la rentabilité, tout en minimisant les usages frauduleux.

A propos de nous

*Toujours
votre meilleur
contact*

Avec plus de 35 ans d'expertise dans le domaine des centres de contact, notre équipe de spécialistes se tient à votre disposition pour optimiser une solution adaptée à votre centre de contact, aujourd'hui et demain.



**Enghouse
Interactive**

Contactez-nous pour
en savoir plus

Enghouse Interactive Benelux

Hoogkamerstraat 304
9140 Temse
Belgium
Tel: +32 3 760 4020
info.be@enghouse.com

Enghouse AG

Neumarkt 29-33
04109 Leipzig
Germany
Tel: +49 341 33975530
0800 0800299
vertrieb@enghouse.com

Enghouse AG

Zeche Westfalen 1
59229 Ahlen
Germany
Tel: +49 2382 98974-0
Fax: +49 2382 98974-74
voxtron.info@enghouse.de

ANDTEK GmbH

Am Soeldnermoos 17
85399 Hallbergmoos
Germany
Tel: +49 811 95949 60
Fax: +49 811 95949 676
andtek.info@enghouse.com

Enghouse GmbH Österreich

Guntramsdorfer Straße 103
2340 Mödling
Austria
Tel: +43 9629999-0
Fax: +43 9629999-88