

# Contact Center 4ALL: Améliorer la gestion des contacts avec les clients grâce à l'intégration de Microsoft

Aujourd'hui, de nombreuses entreprises utilisent avec succès des solutions Microsoft telles que Teams et Dynamics. Cependant, il est difficile de gérer les contacts avec les clients de manière professionnelle.

CC4ALL offre de riches fonctionnalités ACD telles que le routage basé sur les compétences, les files d'attente dynamiques, les rapports en temps réel, l'éditeur graphique de flux d'appels et bien d'autres encore. Des fonctionnalités d'opérateur et de chef/secrétaire sont également disponibles.

L'intégration transparente avec Teams et Dynamics ajoute la possibilité d'acheminer efficacement tous les appels vers, par exemple, le meilleur employé disponible ayant le plus de connaissances sur un produit ou un service spécifique.

CC4ALL utilise ce puissant moteur de routage pour tous les canaux disponibles, tels que l'email, le Web Chat ou les conversations sur les médias sociaux. Avec les solutions CC4ALL, non seulement vous économisez sur vos coûts informatiques, mais la communication avec vos clients devient optimale.

**Omni-Channel.** CC4ALL offre des fonctionnalités de centre de contact omni-canal, et toutes sont gérées à partir d'un seul outil d'administration central et d'un seul client. L'ajout de fonctions étendues de chat Web et de médias sociaux fait de CC4ALL la solution omni-canal la plus complète, la plus polyvalente et la plus flexible sur le marché des centres de contact Skype for Business.

**Acheminement des appels.** L'une des plus grandes frustrations des clients est d'être mis en attente et d'être ensuite mal connecté. CC4ALL prend donc le routage des appels au sérieux. Le routage peut être basé sur les compétences ou sur l'agent le plus longtemps disponible.

**Rapports.** Des tableaux de bord professionnels en temps réel et des rapports historiques sont inclus pour la voix, le chat Web, l'e-mail et les médias sociaux. La récente mise en œuvre de Microsoft Power BI ajoute une fonctionnalité de tableau de bord complet et facile à lire.

---

## Les Avantages:

- **La bonne solution du premier coup.** Le fait d'être transféré vers le mauvais agent est la première raison pour laquelle les clients abandonnent un appel. Nous prenons le routage des appels au sérieux, tous les canaux, voix, email, chat web et médias sociaux, sont routés avec le même moteur puissant afin que toutes les conversations soient transférées au bon agent, dès la première fois.
  - **Transformation du contact client.** Bien que la plupart des conversations entrantes se fassent encore par téléphone, le chat en ligne et les médias sociaux sont en plein essor. Une excellente solution omni-canal est donc cruciale pour la transformation des contacts avec les clients.
  - **Le centre de contact du futur est déjà là.** Grâce à l'intelligence artificielle intégrée, le texte et la parole peuvent être analysés. Cela offre un aperçu unique de tous les contacts avec les clients et de l'efficacité des agents.
-