

Nixxis Contact Suite

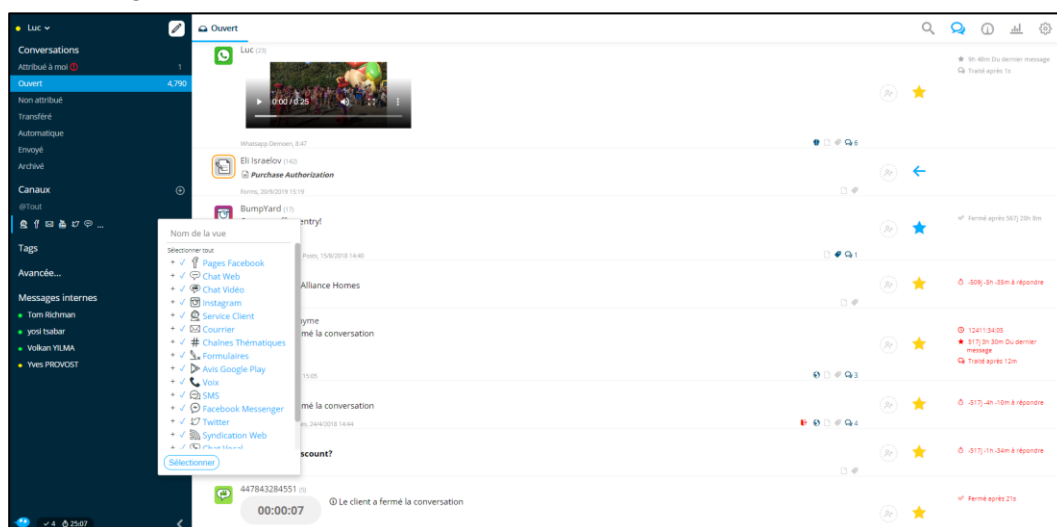
Agent Omnicanal

Votre centre de contact omnicanal de nouvelle génération

L'interface de l'agent Nixxis Contact Suite fournit à l'agent une barre d'outils ergonomique claire et orientée flux de travail afin de garantir la performance et la disponibilité maximale de l'agent pendant les heures ouvrables.

L'interface de l'agent permet à l'agent de traiter simultanément différents contacts.

L'agent gère plusieurs sessions de messagerie vocale, de discussion en ligne ou de messagerie électronique et bascule librement entre ces sessions.



Interface de la barre d'outils de l'agent avec différentes zones d'écran.

L'interface fournit un ensemble de barres d'outils à sa disposition afin de gérer ses activités multimédia :

- Lancer un appel
- Transférer un appel
- Mettre une conférence téléphonique
- Raccrocher
- Enregistrer une conversation
- Terminez le mode de bouclage
- Mettre en pause
- Envoyer un sms
- Démarrer une session de discussion
- Traiter un courrier entrant
- Mettre un appel en attente



Avantages clés

- Interfaces de contacts simultanées multiples
- Mélange de médias entre canaux
 - Voix
 - Courrier et médias sociaux
 - Chat et messagerie
- Conversation par chat et voix
- Prêt pendant la conclusion
- Basculer entre les sessions
 - Écran seulement
 - Écran et canal
- Écrans définissables par l'utilisateur
- Déploiement automatisé en une touche
- Client Web léger
- Informations de contact
- Historique du contact
- Intégration de l'outil de scripting
- Interfaces CTI
- Intégrations avec :
 - eScript™
 - CallScripter™
 - Salesforce
 - MS-Dynamics
 - Zendesk, Jira
 - Toutes autres applications sur mesure et professionnelles

Une solution intégrée

Nixxis Cloud connecte la meilleure technologie de centre de contact à tous les services CRM ou ERP en nuage existants. Vous pouvez donc créer des stratégies pour anticiper les besoins des appelants et les connecter à la bonne personne pour une expérience client exceptionnelle. Nous proposons nos propres passerelles vocales Asterisk et notre interface télécom comme outils de provisionnement, mais vous pouvez également fournir les vôtres. Aucun logiciel ou matériel, commutateurs ou ACD à déployer. C'est le moyen le plus simple de faire de Nixxis Cloud votre centre de contacts virtuel complet et tout-en-un.

Le cloud Nixxis vous offre tout ce dont vous avez besoin pour disposer des communications cloud et des conversations clients qui génèrent un excellent service. Commencez par ajouter un support vocal, puis créez des stratégies de routage et des messages de réponse vocale pour que vos clients obtiennent rapidement le service dont ils ont besoin. Suivez ensuite vos performances à l'aide d'enquêtes et de rapports, le tout dans le nuage Nixxis.

- Connecte les clients aux bonnes personnes à l'aide de règles spécifiques à votre entreprise (routage basé sur les compétences et le profit)
- Prend en charge la croissance de l'entreprise sans investissements en infrastructure en passant du cloud
- Crée un emplacement unique pour gérer toutes les interactions client grâce à une intégration étroite avec Service Cloud
- Donne aux représentants du service clientèle les informations dont ils ont besoin pour fournir un excellent service, sur n'importe quel canal
- Utilise une technologie basée sur des années d'innovation dans la gestion des interactions client.

Solution Innovante

Notre mission est de développer des solutions innovantes d'interaction client.

Ces solutions permettront aux organisations de répondre rapidement aux besoins de commun-

ication en constante évolution et au comportement des clients et prospects de plus en plus exigeants.

Ainsi, les clients Nixxis peuvent se démarquer de leurs concurrents en améliorant continuellement leur fidélité et en réduisant leurs coûts opérationnels.

Et cela vaut aussi bien pour les solutions simples de centres d'appels que pour les solutions complexes d'interaction client.

Moteur d'Interaction Nixxis

Le moteur d'interaction Nixxis fournit toute la gamme d'outils d'interaction pour vos solutions commerciales actuelles et futures.

Basé sur la technologie IP et des interfaces ouvertes, Nixxis Interaction Engine est conçu pour fonctionner en mode véritablement distribué et virtuel, offrant une productivité, une flexibilité et une sécurité inégalées, faisant de votre centre de contact client un centre d'interaction IP virtuel.

La solution est disponible pour un déploiement privé (intranet) ou en mode ASP dans des centres de données de classe opérateurs hébergés.

La solution Web complète permet un déploiement facile des travailleurs à domicile et des nouveaux sites.

Les agents, les superviseurs autorisés et les administrateurs peuvent avoir accès via de simples connexions IP.

Comment peut-on vous aider à optimiser votre Expérience Client ?



Siège social

54 Avenue Louise
B-1050 Bruxelles
Belgique

+32 2 3070000

Afrique du Sud

+27 21 3002432

Allemagne

+49 30770191489

Argentine

+54 11 53528223

Australie

+61 261 452465

Autriche

+43 720 884020

Bahreïn

+973 16198075

Bulgarie

+359 2 4925088

Brésil

+55 61 37172952

Canada

+1 613 6999163

Chili

+56 3 5332619

Danemark

+45 89881909

Espagne

+34 91 1238668

Etats-Unis

+1 202 3791191

Finlande

+358 9 42450470

France

+33 1 76431067

Grèce

+30 21 11983751

Hong Kong

+852 58084194

Israël

+972 2 3721678

Italie

+39 06 94803617

Japon

+81 3 45209652

Maroc

+212 6 03828222

Maurice

+230 698 88 96

Mexique

+52 55 36877100

Pays-Bas

+31 33 763 03 03

Pologne

+48 22 3072165

Portugal

+351 30 8803633

Roumanie

+40 316 300642

Royaume-Uni

+44 203 6086734

Suède

+46 8 52500440

Suisse

+41 31 5280514

Turquie

+90 212 312 18 87

Vietnam

+84 4 73014512

www.nixxis.com
sales@nixxis.com