

Nixxis Digital

# Plateforme Omnicanal

Solutions de Gestion de l'Expérience Client de Nouvelle Génération

L'omnicanal ne consiste pas à répondre aux préférences de communication du client ; il s'agit d'adopter une méthode de travail plus intelligente. Nixxis Digital est une plateforme omnicanal conçue pour rester en contact avec le client à tout moment, sur n'importe quel canal, là où il se trouve dans son parcours client.



Nixxis Digital est la solution de centre omnicanal la plus complète, intégrant plus de 35 applications.

**Pour les centres de contact qui souhaitent rencontrer leur client là où ils se trouvent.**

Nixxis Digital est la solution de centre de contact omnicanal **la plus complète** disponible à ce jour. Intégrant plus de 35 applications, elle vous offre un choix de possibilités sans précédent. Nixxis Digital simplifie la gestion des contacts en regroupant les conversations sur différents canaux dans une **boîte de réception unique** et ceci en conservant la même apparence quel que soit le canal. Cela réduit le temps de formation de vos agents et rend l'utilisation de la plateforme intuitive et simple. Notre **moteur de distribution dynamique** affecte les contacts aux agents en fonction de leurs compétences et disponibilité, maximisant ainsi votre SLA.

Que vous déployiez des « **omni-agents** » capables de travailler sur tous les canaux ou que vous disposiez d'équipes d'agents dédiés par canal, vous pouvez offrir à chaque agent une **vue unifiée du client** afin qu'il puisse observer ses conversations sur tous les canaux. Une **base de connaissances** complète est intégrée à la solution et est complétée par notre **moteur de compréhension en langage naturel basé sur l'IA**. Le moteur lit les communications textuelles des clients et suggère automatiquement à l'agent le **contenu pertinent** de la base de connaissances. Nixxis Digital fonctionne également de manière transparente avec Nixxis IA Conversationnel afin de permettre aux agents de prendre en charge et de restituer les conversations au moteur d'intelligence artificielle, ce qui en accroît l'efficacité et répond aux attentes des clients afin de pouvoir se servir **en libre-service sans aucune attente**.

Nixxis Digital est le premier choix pour les décideurs de centres de contact dont les clients souhaitent gagner en efficacité et en satisfaction tout en fluidifiant le parcours client.

## Avantages Clés

- **Vue unifiée du client** : Quel que soit le nombre de conversations qu'il a eues sur un canal, il peut donc communiquer avec vous comme il le souhaite.
- **Routing intelligent** : transmettez les interactions de n'importe quel canal à la bonne personne, dans une boîte de réception unique avec un historique complet de l'engagement.
- **Robots et IA combinés** : Plus de 30% de vos interactions peuvent être directement traitées par nos robots apprenant via l'IA au travers des échanges avec vos agents
- **Base de connaissances intégrées** : Constituez vos propres bases de connaissances de manière automatique ou importez-les.
- **Indicateurs actionnables** : Visualisez les tendances de votre qualité de service sur tous les canaux à un seul endroit et en temps réel. Le marquage des contacts permet de comprendre les causes profondes du taux de joignabilité et de résolution.
- **Plateforme ouverte** : S'intégrant à de nombreux systèmes tiers (CRM, ERP ou application métier). L'activation de nouveaux canaux est simple lorsque votre organisation en a besoin.
- **« Seamless »** : Déplacez-vous de manière transparente d'un canal à l'autre.
- **Contrôles et sécurité** : Respect de la vie privée dès la conception et compatibilité native au RGPD.




## Communication Digitale de Masse

Les responsables de centres de contact sont parfaitement conscients des risques liés à l'introduction non seulement de nouvelles technologies, mais également de nouveaux canaux de communication dans leur centre. Le traitement des canaux médias sociaux, où les erreurs ou la lenteur des agents sont visibles potentiellement par des milliers de personnes, les rendent naturellement nerveux.

C'est pourquoi nous avons conçu Nixxis Digital afin de faire correspondre les compétences et les personnalités naturelles de vos agents avec les canaux qui généreront le succès de votre organisation.

**L'approche unique de Nixxis va au-delà des plateformes individuelles et segmentées afin de permettre aux responsables de grouper les canaux de manière centrée sur les agents via ce que nous appelons les cinq piliers de la communication :**

- Voix** : Le canal traditionnel du centre de contact - individuel avec un haut niveau d'urgence et de réactivité.
- Vidéo** : Un canal qui est de plus en plus adopté pour créer une expérience client « Premium ». Comme la vidéo est beaucoup plus intime que la voix, les agents doivent absolument avoir confiance en eux.
- Email** : Canal traditionnel avec des attentes beaucoup moins grandes de la part des consommateurs ; permet de créer un texte complexe et long et d'inclure facilement des tiers dans la conversation.
- Messagerie** : Toute forme de discussion basée sur du texte individuel (par exemple, discussion chat Web, WhatsApp, etc.). Hyper efficaces, ces canaux peuvent être gérés en parallèle afin que plusieurs conversations puissent avoir lieu simultanément. Les agents doivent être précis dans leur grammaire et comprendre comment créer de l'empathie sans l'aide de la voix ainsi que d'éviter les ambiguïtés de langage.

 **Conversation Sociale** : En règle générale, une conversation individuelle qui est vue par beaucoup de gens. Si une conversation est mal gérée, elle peut rapidement devenir une affaire à plusieurs, car les consommateurs adoptent une mentalité de « bande » et attaquent votre marque.

**Nixxis Digital vous permet de former, de déployer et de contrôler vos agents à mesure qu'ils adoptent un nouveau canal de communication, vous permettant ainsi d'aligner leurs compétences et les personnalités de ceux-ci.**

## Une Plateforme Ouverte

Notre plateforme fournit un **point d'intégration unique** aux CRM, ERP ou logiciels métiers, consolidant ainsi les données de tous les canaux actuels et futurs.

Les agents peuvent, le cas échéant, transférer des clients d'un canal à l'autre et consulter l'historique des engagements.

Nixxis Digital propose des **tableaux de bord unifiés** pour tous les canaux, synchrones et asynchrones. Il permet aux responsables de centres de contact de mettre en place une équipe unique pour tous les canaux digitaux.

Les agents peuvent effectuer **plusieurs missions simultanément** sur différents canaux.

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



<b>Siège Social</b>	54, Avenue Louise B-1050 Bruxelles <b>Belgique</b>	+32 2 3070000
<b>Afrique du Sud</b>		+27 21 3002432
<b>Allemagne</b>		+49 30770191489
<b>Argentine</b>		+54 11 53528223
<b>Australie</b>		+61 261 452465
<b>Autriche</b>		+43 720 884020
<b>Bahreïn</b>		+973 16198075
<b>Bulgarie</b>		+359 2 4925088
<b>Brésil</b>		+55 61 37172952
<b>Canada</b>		+1 613 6999163
<b>Chili</b>		+56 3 5332619
<b>Danemark</b>		+45 89881909
<b>Espagne</b>		+34 91 1238668
<b>États-Unis</b>		+1 202 3791191
<b>Finlande</b>		+358 9 42450470
<b>France</b>		+33 1 76431067
<b>Grèce</b>		+30 21 11983751
<b>Hong Kong</b>		+852 58084194
<b>Israël</b>		+972 2 3721678
<b>Italie</b>		+39 06 94803617
<b>Japon</b>		+81 3 45209652
<b>Maroc</b>		+212 6 03828222
<b>Maurice</b>		+230 698 88 96
<b>Mexique</b>		+52 55 36877100
<b>Pays-Bas</b>		+31 33 763 03 03
<b>Pologne</b>		+48 22 3072165
<b>Portugal</b>		+351 30 8803633
<b>Roumanie</b>		+40 316 300642
<b>Royaume-Uni</b>		+44 203 6086734
<b>Suède</b>		+46 8 52500440
<b>Suisse</b>		+41 31 5280514
<b>Turquie</b>		+90 212 312 18 87
<b>Vietnam</b>		+84 4 73014512

www.nixxis.com  
sales@nixxis.com