

## Plate-forme de parcours client Cisco

Transformez votre expérience client grâce à des analyses prédictives et améliorez les performances de votre centre des contacts.

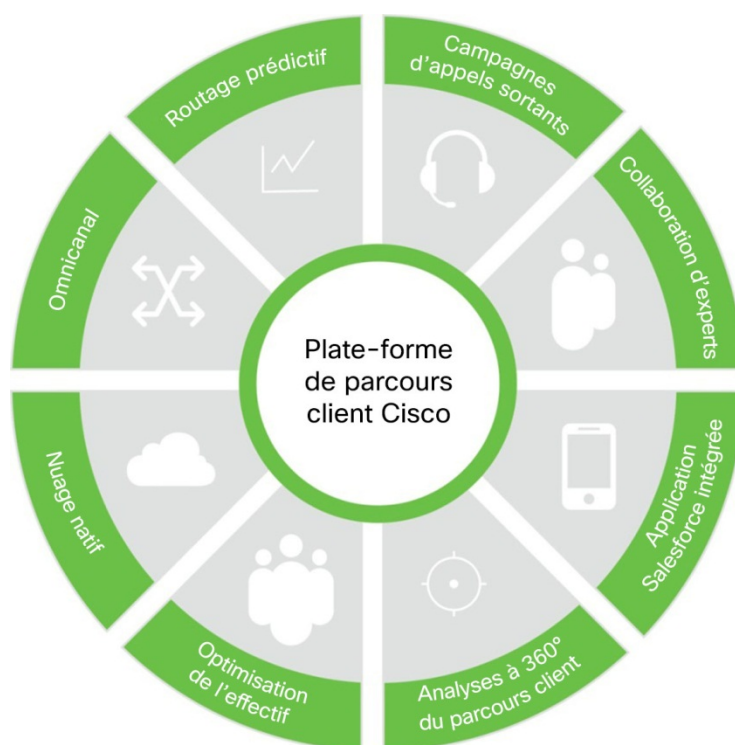
Bien que l'efficacité opérationnelle comptera toujours parmi les priorités des centres des contacts, de plus en plus ces derniers cherchent à devenir un atout stratégique de l'entreprise en contribuant aux recettes, à l'amélioration de la performance et de la productivité des agents et en augmentant la satisfaction générale de la clientèle ainsi que le taux de rétention.

**La plate-forme de parcours client Cisco donne aux centres des contacts responsables des ventes et des services des outils pour améliorer l'expérience client et optimiser leur performance grâce aux analyses dynamiques et prédictives.** En tirant parti des données de plusieurs systèmes de centres des contacts et des analyses prédictives, la plate-forme de parcours client Cisco évalue de façon dynamique les besoins propres à chaque client afin de mettre ce dernier en relation avec le meilleur agent disponible, contribuant ainsi à améliorer la performance, les ventes et l'expérience client.

La plate-forme de parcours client Cisco représente une solution de centre de relations clients omnicanale et unifiée, gérée centralement et administrée à partir du nuage, afin d'accroître l'efficacité opérationnelle et de réduire les coûts. Voici quelques fonctionnalités uniques :

**Nuage natif.** Créé en tant que solution infonuagique et inspiré d'une philosophie de conception, il assure la sécurité, en plus d'offrir une grande visibilité, flexibilité et évolutivité aux centres des contacts. Le nuage élimine les dépenses et simplifie les opérations sur site, tout en améliorant la productivité afin de réduire le coût total de possession.

**Figure 1.** Un ensemble novateur de fonctionnalités pour le centre des contacts infonuagique d'aujourd'hui et de demain



---

**Omnicanal.** Les interactions avec la clientèle (communications vocales, par courriel et clavardage) se déroulent dans un environnement unifié qui permet aux agents, aux gestionnaires et aux administrateurs d'offrir une expérience client fluide.

**Routage basé sur des analyses prédictives.** Le système de jumelage client/agent utilise des analyses de traitement massif des données afin d'évaluer le parcours du client à ce jour et de prévoir ses besoins, puis il trouve l'agent le mieux placé pour y répondre et atteindre les objectifs opérationnels souhaités.

**Collaboration et communication avec des experts.** La collaboration à la demande entre les agents, les gestionnaires et les experts en la matière est facilitée par des outils vocaux et des solutions de clavardage qui accélèrent la résolution des problèmes au premier contact.

**Application de Salesforce intégrée.** Cette option permet d'opérer entièrement votre centre des contacts dans Salesforce et d'assurer une expérience de l'utilisateur unifiée pour les agents, les gestionnaires et les administrateurs.

**Analyses 360° du parcours client.** L'analyse de l'ensemble des interactions multicanales des clients permet de relier les interactions ayant le même objectif afin de prendre connaissance de l'expérience et d'améliorer le service à la clientèle.

**Suite complète d'optimisation de l'effectif dans un environnement unifié.** La planification dynamique de la gestion de la main-d'œuvre (WFM) comprend la participation des agents, la gestion de la qualité et des observations sur la « voix du client » sur différents canaux via des analyses de discours, de textes et de postes de travail.

**Campagnes d'appels sortants.** Gestion des campagnes d'appels sortants et automatisation avec prévisualisation et numérotation progressive.

## Un centre des contacts prospère

De récentes études ont démontré que la réussite des centres des contacts modernes repose sur trois grandes stratégies : les analyses, la gestion du rendement des agents et la collaboration.

### Gestion du rendement des agents

- Seulement **12 % des centres associent** les clients aux agents **en se basant sur le rendement de ces derniers.**
- Seulement **27 %** des centres des contacts **considèrent avoir un processus** de suivi du rendement des agents très efficace.
- Moins de **25 % assurent un suivi** du rendement des agents **en temps réel.**

#### Pipeline du centre des contacts

### Analytique

Les centres des contacts dotés des meilleures pratiques et utilisant les analyses pour gérer la performance obtiennent des recettes plus élevées, un plus grand volume de ventes incitatives et un meilleur taux de satisfaction du client par appel.

### Aberdeen Group

#### Collaboration entre agents et experts

- **40 %** des appels au service à la clientèle **nécessitent l'aide** d'un expert pour résoudre le problème.
- **33 %** des problèmes signalés ne sont pas **réglés** au cours de la première interaction avec le centre des contacts.
- **12 %** de ces clients **vont se désabonner.**

#### ICMI, 451 Research

## Des solutions de centre de relations clients pour chaque entreprise

Que vous soyez une nouvelle entreprise dans le domaine des centres des contacts, une moyenne entreprise cherchant à améliorer ses opérations ou un centre décentralisé ayant besoin d'une visibilité et d'un contrôle sur plusieurs sites et systèmes, la **plate-forme de parcours client Cisco** vous propose une solution de centre de relations clients adaptée à vos besoins.

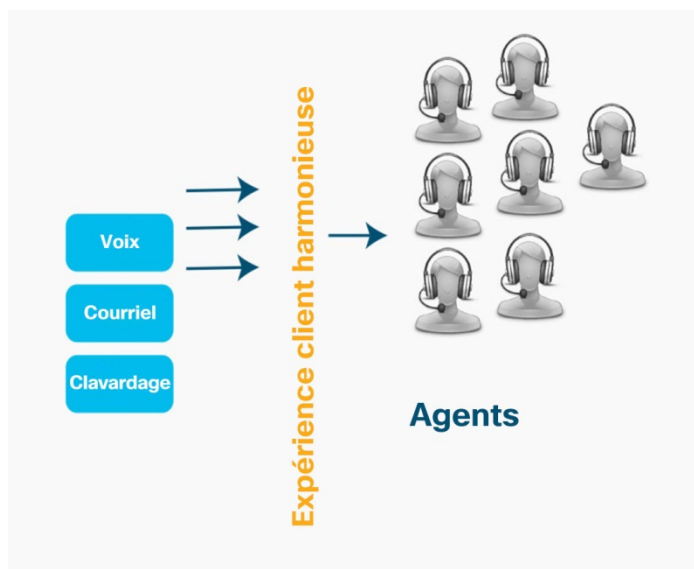
**Business Edition** : permet aux gestionnaires de visualiser et de contrôler chaque interaction entrante et sortante à partir d'un poste central. Même si vous n'avez qu'une solution vocale ou une petite salle d'agents omnicanaux pour commencer, la solution Business Edition s'adaptera à vos besoins croissants lorsque votre centre des contacts s'étendra sur plusieurs sites et continents. Il suffit d'ajouter des options, comme l'optimisation de l'effectif, les campagnes d'appels sortants et l'intégration de la gestion de la relation client, lorsque votre entreprise en a besoin.

**Salesforce Edition** : améliore la productivité des agents, des gestionnaires et des administrateurs grâce à **une application intégrée aux nuages associés aux ventes et aux services Salesforce** qui prend en charge toutes les opérations du centre des contacts. Le système peut tirer parti des données du système de distribution automatique des appels (ACD) et de la gestion de la relation client pour mettre un client en contact avec le meilleur agent disponible, et ce, afin d'augmenter la satisfaction du client et la rentabilité de l'entreprise.

## Centre des contacts omnicanal dans le nuage

**File d'attente centralisée dans le nuage** : permet de placer les appels de partout dans le monde dans la file d'attente du réseau et de les transférer aux équipes et aux agents répartis de façon dynamique. Les appelants sont placés dans une file centralisée plutôt que dans diverses files afin de réduire l'attente.

**Figure 2.** Interactions omnicanales unifiées avec la clientèle



**ROUTAGE DES INTERACTIONS OMNICANALES** : les interactions vocales, par courriel et clavardage sont gérées et administrées de façon centralisée pour éliminer les interactions vocales ou autres en vase clos. Les clients sont jumelés à un agent en fonction du support qu'ils souhaitent utiliser. L'historique des interactions multicanales est enregistré selon un modèle unifié afin que le parcours du client puisse être utilisé pour optimiser le routage des interactions.

**Gestion centralisée du routage** : peu importe où les agents se trouvent (au bureau, à l'extérieur, à la maison ou à l'étranger), les superviseurs peuvent gérer de façon centralisée les stratégies de routage pour s'adapter rapidement aux changements liés aux conditions d'achalandage et à la performance.

**Remontée de fiches avec données contextuelles** : lorsqu'un appel est transféré à un agent, divers renseignements s'affichent à l'écran lors de la « remontée de fiches », comme les renseignements du client, son parcours jusqu'à maintenant et la raison de son appel, ainsi que des données tirées d'autres applications visant à améliorer la satisfaction du client et à diminuer la durée de l'interaction.

**Rappels** : le client précise à quel moment il peut être rejoint à l'aide d'un système de réponse vocale interactive à commande vocale ou d'un formulaire Web, puis le système compose automatiquement son numéro à l'heure indiquée afin de le mettre en relation avec un agent.

**Surveillance et enregistrement centralisés des appels** : assure une gestion de la qualité centralisée, peu importe l'agent, le site ou l'impartiteur qui prend l'appel. Les superviseurs peuvent surveiller les agents de partout et les enregistrements des appels sont stockés dans un système d'archivage à long terme à des fins d'analyse et de relecture. Des étiquettes et des paramètres personnalisés permettent de rechercher, de récupérer et de gérer facilement ces enregistrements.

**Suite d'optimisation de l'effectif** : la gestion de la main-d'œuvre (WFM) implique une planification dynamique et la participation des agents, une gestion de la qualité intuitive pour les superviseurs et les agents, ainsi que des analyses de discours, de textes et de postes de travail afin d'accroître la productivité de tous les employés du centre des contacts.

**Campagnes d'appels sortants** : gestion des campagnes d'appels sortants et automatisation avec prévisualisation et numérotation progressive visant à améliorer la productivité des agents et à augmenter les ventes.

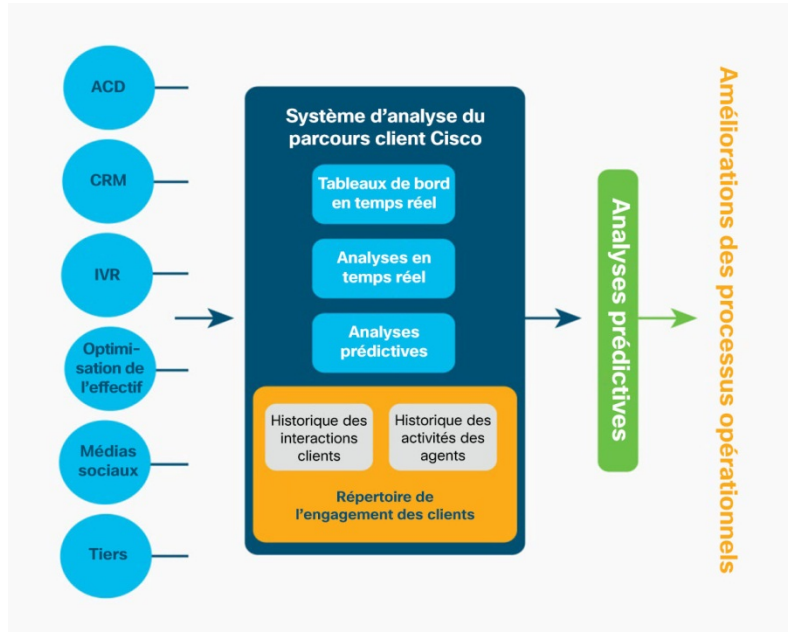
## Un centre des contacts qui tire parti des analyses

L'**analyse du parcours client Cisco** se base sur les données relatives aux agents, aux clients et aux interactions provenant de divers systèmes opérationnels afin d'obtenir une **vue 360° du parcours du client et d'améliorer de façon dynamique** le rendement opérationnel et commercial du centre des contacts.

Ce **système d'analyse** se base sur des méthodes et des technologies de **traitement massif des données** afin d'utiliser la plate-forme de parcours client comme suit :

- **Intégrer les données de systèmes distincts** dans des modèles de données optimisés pour le centre des contacts qui serviront directement aux utilisateurs commerciaux, éliminant ainsi le besoin d'avoir recours à des experts en base de données pour mettre en corrélation les données de divers systèmes.
- **Cerner les facteurs et les comportements des agents et des clients** qui contribuent à optimiser le parcours du client et à améliorer les résultats d'entreprise.
- **Miser sur des analyses statistiques de la performance** afin de déterminer dans quelles tâches et situations chaque agent excelle.

**Figure 3.** Le système d'analyse du parcours client Cisco utilise le traitement massif des données et l'analyse prédictive pour améliorer les performances de l'entreprise.

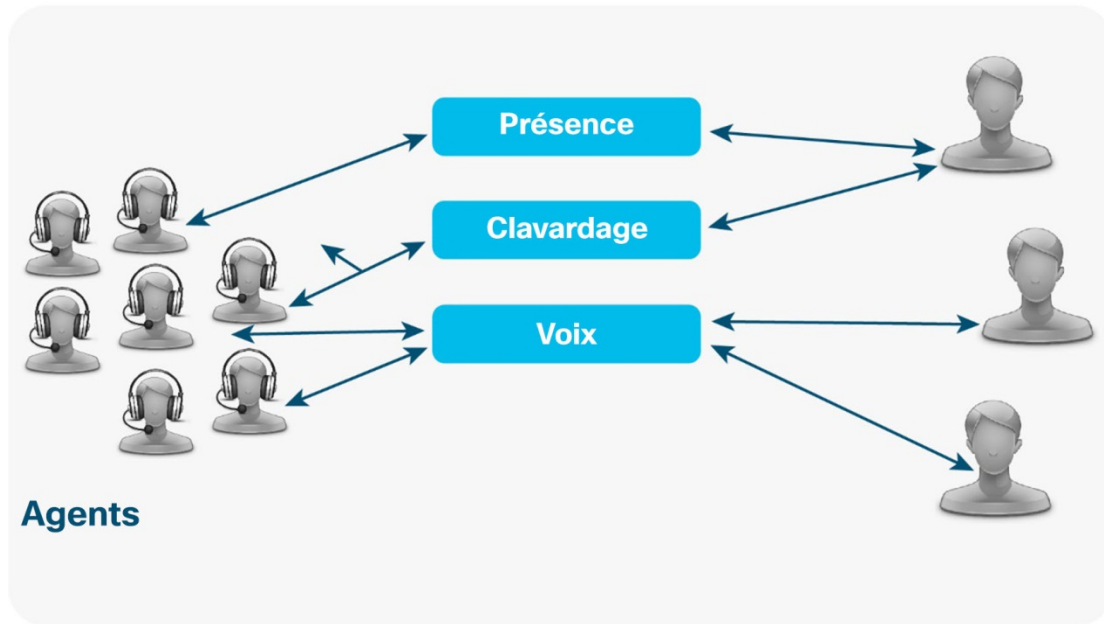


- **Créer des modèles d'analyse prédictive** permettant de cerner les besoins des clients en fonction de leurs précédentes interactions et de leur parcours, en plus de trouver le meilleur agent disponible pour répondre à ces besoins à cette étape.
- **Associer de façon dynamique chaque client à l'agent** le mieux placé pour répondre au besoin en question, améliorant ainsi la satisfaction du client et les ventes incitatives.
- **Comprendre la voix du client** à l'aide d'analyses de discours, de textes et de postes de travail sur différents canaux.
- **Proposer des tableaux de bord intuitifs** qui unifient et mettent en corrélation des données en temps réel tirées de plusieurs systèmes afin d'assurer une gestion proactive, en temps réel.

### Consultation et collaboration auprès d'experts

La **plate-forme de parcours client Cisco** facilite la collaboration entre les agents du centre des contacts et les experts en la matière partout dans l'entreprise, contribuant ainsi à augmenter le taux de résolution au premier appel, à réduire le taux de désabonnement des clients, à améliorer le rendement et la productivité des agents ainsi que la satisfaction du client.

**Figure 4.** Collaboration entre agents et experts en temps réel



### Un centre des contacts hybride sur place et dans le nuage

La **plate-forme de parcours client Cisco** offre **des fonctions de routage infonuagique et un soutien hybride** aux centres des contacts dotés de systèmes sur place afin de faciliter la migration vers le nuage.

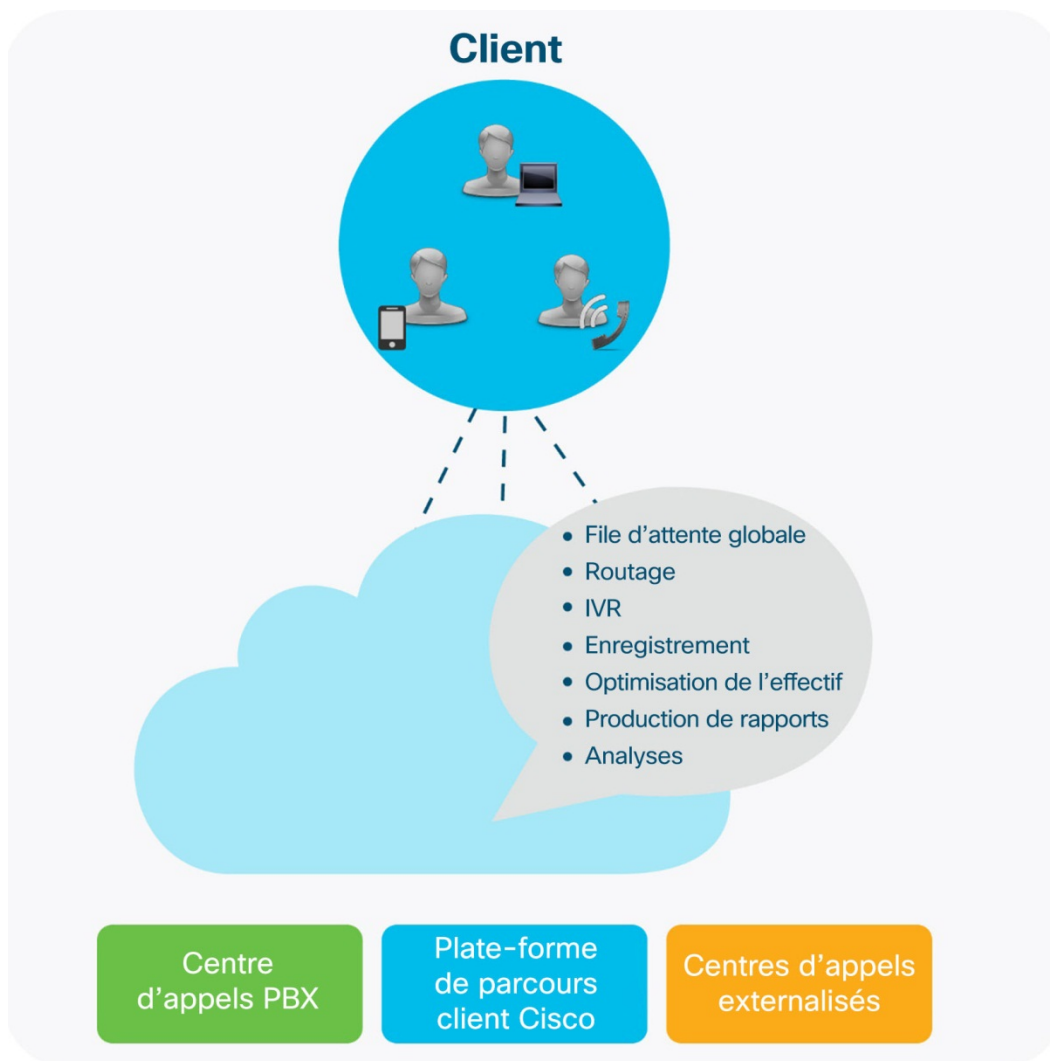
En fournissant un routage infonuagique et des analyses unifiés aux centres des contacts multisites et multisystèmes, la plate-forme de parcours client Cisco assure une expérience client uniforme et améliorée.

**Le système de répartition centralisée des appels mondiaux** optimise le recours aux ressources décentralisées, contribue à une utilisation plus efficace des agents de divers emplacements et permet d'équilibrer la charge d'appels.

**Le routage basé sur des analyses prédictives** est offert dans les solutions sur place et dans le nuage.

**Les tableaux de bord en temps réel** unifient et mettent en corrélation des données en temps réel provenant de divers systèmes et sites.

Figure 5. Routage hybride dans le nuage pour gérer et contrôler les systèmes sur place



### Nuage natif éprouvé

La **plate-forme de parcours client Cisco** est une solution **fonuagique native** qui a fait ses preuves lorsque déployée dans une petite, moyenne ou grande entreprise. Elle assure un temps de disponibilité de 99,9 % et possède une feuille de route exemplaire en matière de satisfaction élevée de la clientèle grâce à un rendement du capital investi positif en quelques mois à peine.

**Sécurité** : assure une sécurité et une fiabilité **de premier ordre** grâce à des fonctionnalités intégrées, à des processus de développement et à des services comme le protocole SSH (Secure Shell), SSL et un RPV sécurisé.

**Ouverture** : conçue selon une philosophie de **solutions ouvertes** qui assurent l'interopérabilité entre les interfaces de programmation d'applications (API), les trousseaux de développement logiciel (SDK) et les normes. La solution prend en charge l'intégration des données avec le couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI), l'intégration de la voix avec les protocoles d'ouverture de session (SIP), XML, MSCML/MSM, VoiceXML et l'intégration des applications avec HTTP. Elle est basée sur le protocole XML et utilise les technologies de traitement massif des données et les bases de données NoSQL en code source libre.

## Cisco Capital

### Un financement pour vous aider à atteindre vos objectifs

Cisco Capital peut vous aider à acheter la technologie dont vous avez besoin pour atteindre vos objectifs et demeurer concurrentiel. Nous pouvons vous aider à réduire vos dépenses en immobilisations. Accélérez votre croissance. Optimisez vos dollars investis et le RCI. Le financement de Cisco Capital vous donne la flexibilité d'acquérir le matériel, les logiciels, les services et les équipements complémentaires de tiers indépendants. Et vous n'aurez qu'un seul paiement prévisible à faire. Les solutions de financement de Cisco Capital sont offertes dans plus de 100 pays. [Pour en savoir davantage.](#)




Siège social aux États-Unis  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose. CA

Siège social en Asie-Pacifique  
Cisco Systems (USA) Pad Ltd.  
Singapour

Siège social en Europe  
Cisco Systems International BV Amsterdam,  
Pays-Bas

Cisco compte plus de 200 agences à travers le monde. Les adresses, numéros de téléphone et numéros de télécopieur sont répertoriés sur le site Web de Cisco, à l'adresse [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

 Cisco et le logo Cisco sont des marques de commerce ou marques de commerce déposées de Cisco ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour voir la liste des marques commerciales Cisco, rendez-vous à l'adresse : [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Les autres marques commerciales mentionnées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique pas de relation de partenariat entre Cisco et une autre entreprise. (1110R)