

# UNIFIEZ LE TRAITEMENT DES DEMANDES DANS VOTRE OUTIL MÉTIER

## 1 PERSONNALISEZ VOS INTERFACES DE GESTION

---

Améliorer les parcours clients nécessite que le logiciel de centre de contact collecte ses informations pour l'orienter et le servir au mieux.

Oui, mais ce n'est qu'une partie de la solution !

Le conseiller doit également bénéficier d'une interface unifiée en parfaite adhérence avec les outils métiers existants pour traiter la demande avec le plus d'efficacité.

Les solutions de relation client que nous déployons disposent de kits de développement (API).

Ils nous permettent d'intégrer vos outils CRM, ERP, vos bases de données existantes ou encore de développer des applications personnalisées pour créer la meilleure expérience utilisateur possible.

## 2 INTÉGREZ LA GESTION DES FLUX DANS VOTRE CRM

---

L'intégration des flux multimédia du centre de contacts dans votre solution CRM favorise véritablement l'engagement client. Vos conseillers disposent de l'ensemble des outils nécessaires dans l'interface du CRM.

Depuis votre CRM, ils peuvent piloter les appels et exploiter les données clients afin d'avoir accès au contexte durant toute la conversation.

Nos partenaires éditeurs de solutions centre de contacts ont développé différents connecteurs applicatifs intégrés avec les principaux CRM du marché : Salesforce, Microsoft Dynamics, ZenDesk, Zoho, SugarCRM...

Nous complétons le niveau de service offert avec l'ajout de fonctionnalités développées sur mesure, dans l'objectif d'enrichir les informations de contexte.