

Les intégrations CRM de RingCentral Centre de Contact™

Un poste agent unifié pour un service rapide et personnalisé



Quand un client rencontre un problème ou a une question, il veut être immédiatement mis en relation avec la bonne personne. Vos agents, de leur côté, veulent obtenir les bonnes informations au moment opportun pour travailler efficacement. Les intégrations CRM vous aident à répondre à ces deux types d'attentes.

Avec un accès simplifié aux outils et informations dont ils ont besoin, vos agents peuvent traiter plus d'interactions en moins de temps, et offrir un service plus personnalisé. Utilisez les données de votre CRM pour identifier vos clients et les mettre en relation avec le bon agent et, ainsi, améliorer votre taux de résolution au premier contact, votre temps de traitement moyen et la satisfaction de vos clients et agents.

Intégrations à des CRM de renom

Déployez des intégrations pour Salesforce, Microsoft Dynamics, Oracle Service Cloud, ServiceNow, Zendesk, SAP Cloud for Customer (C4C), NetSuite et SugarCRM en un temps record, et faites-les évoluer au même rythme que celui de votre activité.

Votre CRM ne figure pas dans cette liste ?
Aucun problème : nous disposons d'intégrations standard supplémentaires pour d'autres grands fournisseurs et tous types de CRM. Nos API permettent de connecter efficacement RingCentral à la quasi-totalité des systèmes de back-end, avec l'appui de notre équipe Professional Services.



Avantages



Offrez des services personnalisés en donnant à vos agents l'accès à tout l'historique client et au contexte dans sa globalité.



Améliorez l'efficacité de vos agents avec une interface unifiée qui leur simplifie la tâche.



Personnalisez votre expérience client selon la situation rencontrée par le client.



Prenez des décisions éclairées prenant compte de tous les aspects de votre activité grâce aux rapports unifiés.



Bénéficiez d'un déploiement aisé grâce à une pré-intégration rapide à installer et évolutive.



Réduisez le temps de formation de vos agents en leur donnant accès à une interface qu'ils maîtrisent déjà : leur environnement CRM.

Personnalisez chaque interaction

Les intégrations RingCentral Centre de Contact offrent à vos agents une vue 360° sur l'ensemble du parcours client, leur permettant ainsi de comprendre qui les contacte et pourquoi.

- Proposez des interactions plus personnalisées nécessitant moins d'efforts pour témoigner de l'estime portée à vos clients et vous démarquer de la concurrence.

Améliorez l'efficacité de vos agents

Une interface intégrée donne à vos agents un accès simple et rapide aux outils et informations dont ils ont besoin pour traiter plus de demandes en moins de temps.

- Facilitez la tâche de vos agents avec une interface rassemblant CRM et centre de contact pour ne plus avoir à jongler entre plusieurs applications.

- Réduisez votre temps de traitement moyen en fournissant à vos agents toutes les informations pertinentes sur le client avant le début de la discussion.
- Augmentez la satisfaction de vos agents en leur donnant les moyens d'atteindre de meilleurs résultats pour les clients et l'entreprise.
- Maximisez le ROI de votre CRM en utilisant ses données pour améliorer les échanges avec vos clients.
- Simplifiez la gestion des appels grâce à un softphone intégré et à la numérotation en un clic.
- Limitez le temps de gestion des contacts en apportant à vos agents une vue d'ensemble de l'historique du client via leur interface, pour leur permettre de déterminer la meilleure marche à suivre.
- Réduisez les tâches de suivi en mettant automatiquement à jour votre CRM avec les données issues des échanges avec le centre de contact.

Mettez vos clients en relation avec le meilleur agent disponible.

Utilisez les données de votre CRM pour identifier vos clients et les acheminer vers la personne la plus compétente.

- Améliorez la satisfaction client en les mettant immédiatement en relation avec l'agent le plus apte à répondre.
- Optimisez le temps de traitement moyen et le taux de résolution au premier contact en limitant le nombre de transferts, de consultations et d'appels de suivi.
- Augmentez la satisfaction de vos agents en leur confiant des demandes pour lesquelles ils possèdent les compétences requises.

Prenez des décisions éclairées

Associez les données de votre centre de contact à votre CRM pour obtenir une vue complète des données de vos clients et, ainsi, pouvoir prendre des décisions pertinentes.

- Compilez des informations exhaustives sur le parcours client en synchronisant automatiquement les données de votre centre de contact et de votre système CRM.
- Boostez l'autonomie de vos agents à l'aide de rapports sur la performance et la productivité.
- Améliorez la portée, la qualité et la précision des données client en supprimant les erreurs liées aux mises à jour manuelles pour donner à vos agents l'accès à des informations précises.
- Fournissez à vos agents des renseignements les plus complets et à jour possibles sur vos clients.

Gagnez en agilité opérationnelle.

Réduisez les délais, les coûts et les risques grâce à une intégration prédéfinie et testée.

- Déployez une solution en quelques heures, et non en plusieurs jours ou semaines.
- Évitez les coûts liés au développement et à la maintenance d'intégrations sur mesure.
- Exploitez votre investissement CRM existant et améliorez chaque interaction de votre centre de contact.

Comparaison des fonctionnalités des intégration CRM RingCentral Centre de Contact

Fonctionnalité	Salesforce	Oracle	Microsoft Dynamics, ServiceNow, Zendesk	Bullhorn, NetSuite, SAP C4C, SugarCRM
Authentification unique	•	•	•	•
Softphone intégré	•	•	•	•
Synchronisation de la présence des agents	•	Version ultérieure	Version ultérieure	Version ultérieure
Synchronisation des données des interactions	•	•	•	•
Appels	•	•	•	•
Canaux digitaux	•	•	Version ultérieure	Version ultérieure
Intégration WEM	•	•	Version ultérieure	Version ultérieure
Routage basé sur les compétences pour les appels	•	•	•	•
Routage basé sur les compétences pour les canaux digitaux	•	•	Version ultérieure	Version ultérieure
Transfert d'un canal à un autre	•	•	Version ultérieure	Version ultérieure

Remarque : les fonctionnalités dépendent des cas d'utilisation spécifiques et des capacités du CRM.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à prendre contact avec un représentant commercial. Rendez-vous sur ringcentral.com/fr/fr/ ou composez le 0800 90 39 18.

RingCentral, Inc. (NYSE: RNG) est un fournisseur leader de solutions de communications et de centre de contact dans le cloud pour les entreprises, basées sur la plateforme mondiale Message Vidéo Phone (MVP^{MD}). Plus flexible et rentable que les PBX sur site et les systèmes de visioconférences qu'elles remplacent, les solutions RingCentral permettent aux collaborateurs de communiquer en tout lieu et sur tout terminal. RingCentral propose trois produits phares dans son portefeuille. RingCentral MVP^{MD} combine la messagerie d'équipe, les visioconférences, la téléphonie cloud et d'autres fonctionnalités, en une seule interface. RingCentral Video^{MD}, dotée aussi d'une messagerie d'équipe, permet des réunions de type Smart Video Meetings. RingCentral Centre de Contact^{MD} apporte aux entreprises les outils dont ils ont besoin pour se connecter avec leurs clients sur tous les canaux. Ces produits sont disponibles sur la plateforme ouverte de RingCentral, qui intègre des centaines d'applications tierces et facilite la personnalisation de la gestion des flux. Le siège de RingCentral est situé à Belmont en Californie, et l'entreprise possède des bureaux dans le monde entier.



RingCentral France SAS, 3-5 rue Saint-Georges, 75009 Paris, France. ringcentral.com/fr/fr/

© 2023 RingCentral, Inc. Tous droits réservés. RingCentral, le logo RingCentral, et toutes les marques identifiées par les symboles ^{MD} ou ^{MC} sont des marques déposées de RingCentral, Inc. Les éventuels autres marques et logos de tiers figurant dans le présent document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.