

RingCentral

Bâtir une équipe centrée sur le client

VERSION FRANÇAISE



Appel en cours



Table des matières

CHAPITRE 1		CHAPITRE 5	
L'orientation client, un élément clé		Communiquez avec vos clients	
de la rentabilité.....	3	au bon endroit, au bon moment	12
CHAPITRE 2		CHAPITRE 6	
Renforcez la confiance		Exemples concrets de réussite	15
de vos clients	5		
CHAPITRE 3		CHAPITRE 7	
Liez vos solutions de centre		Prêt à passer au niveau	
de contact et de communications		supérieur ?	18
d'entreprise	8		
CHAPITRE 4			
Mesurer la valeur et le ROI	10		

L'orientation client, un élément clé de la rentabilité

80 % des clients considèrent désormais que l'expérience offerte par une entreprise est aussi importante que les produits qu'elle vend. Compte tenu de l'importance de la fidélisation, relevons également que 91 % des clients sont susceptibles de s'adresser à nouveau à une entreprise qui leur offre des expériences positives. En matière de retour sur investissement et de rentabilité, les entreprises centrées sur le client sont 60 % plus rentables que les entreprises qui ne mettent pas l'accent sur l'expérience client.

Une stratégie robuste, centrée sur le client

=

Une expérience client exceptionnelle

80 % des clients considèrent désormais que l'expérience client offerte par une entreprise est aussi importante que les produits qu'elle vend.

91 % des clients sont susceptibles de s'adresser à nouveau à une entreprise qui leur offre des expériences positives.

Ces chiffres montrent clairement l'importance de l'orientation client, mais comment transformer votre entreprise pour mettre les clients au centre ? Comment pouvez-vous améliorer la productivité de vos collaborateurs et la satisfaction de vos clients ?

Vos clients souhaitent utiliser les canaux et les dispositifs qui leur conviennent le mieux.

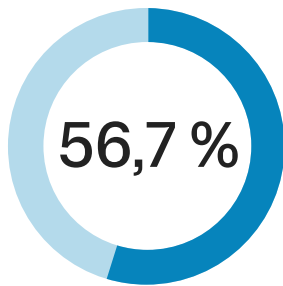
1. [What Are Customer Expectations, and How Have They Changed?, Salesforce](#)

2. [Wealth Management Digitalization changes client advisory more than ever before, Deloitte](#)

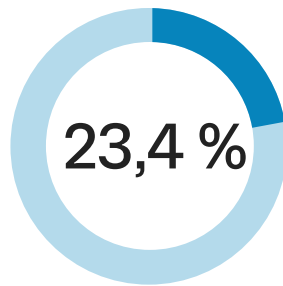
Point de départ : la mise en place d'une solution de communications unifiées en tant que service (UCaaS) pour mieux relier vos employés. Mais l'UCaaS n'est qu'une première étape. Complétez votre système de communications en ajoutant à l'UCaaS une solution de centre de contact en tant que service (CCaaS).

Avec une solution UCaaS et CCaaS intégrée, votre entreprise reste connectée sur tous les canaux de communication.

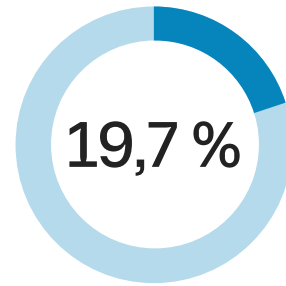
Examinons les faits. Les entreprises qui ont combiné UCaaS et CCaaS ont obtenu des résultats significatifs³ :



Augmentation du taux de satisfaction des clients



Réduction des dépenses mensuelles par agent pour les licences



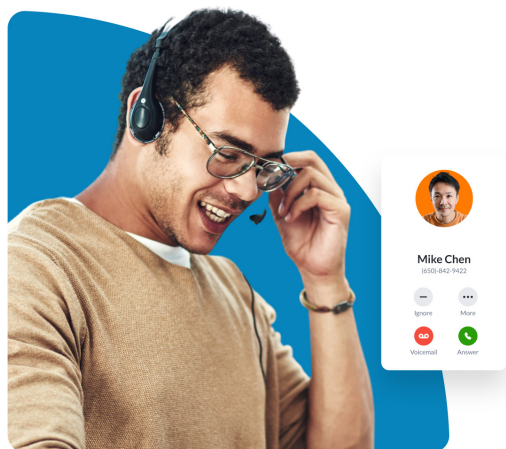
Réduction des coûts opérationnels

Ces chiffres vous semblent particulièrement intéressants ? Dans cet eBook, nous verrons comment bâtir une équipe solide centrée sur le client grâce à la puissance combinée de l'UCaaS et du CCaaS.

3. [The State of Unified Communications in 2021, Metrigy](#)

Renforcez la confiance de vos clients

La confiance est un élément clé de la mise en place d'une équipe centrée sur le client. C'est le premier aspect sur lequel vous devez travailler. Pour ce faire, vous devez vous demander : « Mes collaborateurs sont-ils heureux au travail ? » Ce sont eux qui interagissent régulièrement avec vos clients, donc s'ils sont heureux, vos clients ont plus de chances de l'être aussi. De fait, les entreprises qui excellent dans l'expérience client ont des employés 1,5 fois plus engagés que celles offrant une expérience médiocre à leurs clients⁴.



La communication passe aujourd'hui par de multiples canaux. Vos employés ne peuvent donc que souhaiter d'être dotés d'outils qui leur permettent de communiquer facilement entre eux, et avec les clients. Offrez à vos collaborateurs une solution permettant de communiquer aisément avec d'autres personnes, de les coacher et de les assister pour améliorer leurs compétences.

Les agents bien formés servent mieux les clients, mais ils sont aussi plus performants et restent plus longtemps dans leur entreprise. Si vous souhaitez soutenir vos collaborateurs dans leurs tâches et renforcer la confiance de vos clients, intéressez-vous aux fonctionnalités qui suivent.

4. [10 Stats Linking Employee Experience with Customer Experience, Future of Work](#)

Laissez les superviseurs piloter l'activité

Dans un centre de contact moderne, il est possible de faire bien plus que de seulement de proposer des conseils et des formations pour améliorer les performances des agents.

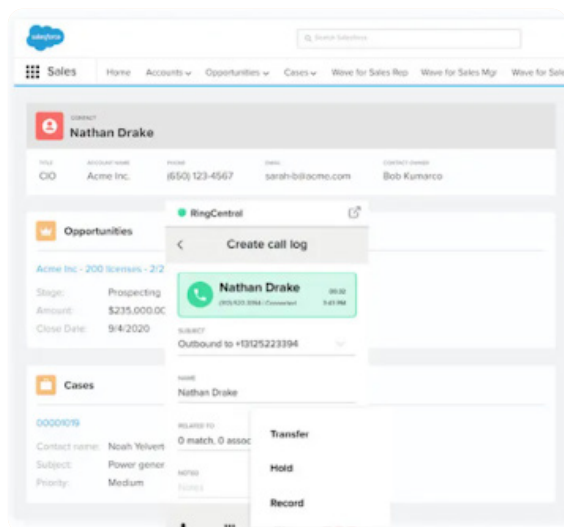
Prenons le scénario suivant. Vous êtes un superviseur et vous réalisez qu'un de vos agents a du mal à traiter seul une demande. L'option de chuchotement vous permet de l'aider sans que le client ne vous entende. Si l'agent est vraiment en difficulté, vous pouvez intervenir directement dans la discussion, voire reprendre vous-même l'appel, pour répondre de manière satisfaisante au client.

Accédez aux analyses et aux rapports sur les appels

Les analyses et les rapports ont toujours eu un intérêt pour assurer un bon service client, en particulier au sein des centres de contact. Grâce à eux, vous disposez de KPI et autres indicateurs pour prendre des décisions éclairées sur de nombreux aspects de l'activité, aussi bien sur les plannings des agents que sur les stratégies clients.

Les meilleurs outils d'analyse vous offrent un éclairage sur des indicateurs de performance essentiels, comme le temps de traitement moyen et le taux de résolution au premier contact, mais aussi d'autres KPIs intéressants comme le net promoter score (NPS). Ils vous donnent également des informations et des analyses en temps réel sur les appels en direct afin que vous puissiez suivre les performances des agents et l'expérience offerte aux clients.

Exploitez les données des CRM pour optimiser les interactions



Avec un accès aux données sur le client à l'autre bout du fil, notamment son historique et son profil, vos agents sont en mesure de personnaliser l'interaction et d'offrir une meilleure expérience client.

Avec une visualisation instantanée de l'historique des interactions avec votre entreprise, ils peuvent anticiper les réponses/solutions à apporter et fournir un service sans faille. Ils ont accès aux achats antérieurs et à d'éventuels problèmes en cours. Voilà pourquoi l'intégration avec des solutions de gestion de la relation client (CRM) est un atout majeur pour optimiser l'expérience client.

Les outils de communication qui s'interfaçent facilement avec les CRM les plus utilisés (comme Salesforce) permettent à vos agents de consulter et de compléter l'historique des interactions, en toute simplicité. Ils peuvent par exemple accéder instantanément au profil et à l'historique du client, et prendre des appels depuis le CRM. Ils n'ont plus à jongler entre plusieurs applications et fenêtres.

Donnez la priorité à l'engagement

Comme nous l'avons déjà dit, des employés heureux (et engagés) font des clients heureux. Une solution UCaaS et CCaaS intégrée offre une large palette d'outils pour renforcer l'engagement des collaborateurs :

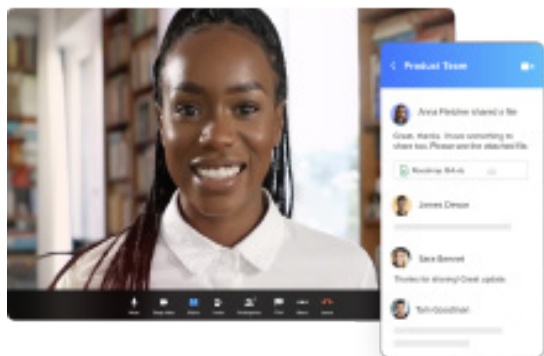
- **Enregistrement des appels** : L'enregistrement des appels vous permet de suivre les performances des agents et l'expérience offerte aux clients ; il peut également servir à améliorer le coaching.
- **Gestion des collaborateurs** : Bénéficiez d'outils couvrant l'ensemble de l'activité, de la gestion des plannings et des horaires au suivi par les agents de leurs performances pour gagner en productivité. Optimisez les horaires et le travail des agents ; limitez les temps d'attente pour les clients lors des pics d'activité, et ne laissez pas vos agents inoccupés pendant les périodes plus calmes.

Aidez vos clients à joindre immédiatement un interlocuteur qualifié

Pour bâtir une équipe centrée sur le client, vous devez vous assurer que les clients parviennent à joindre sans délai un interlocuteur qualifié. Vous réduisez ainsi les délais de résolution et améliorez la satisfaction client. Aucun d'entre nous ne souhaite avoir à parler à trois personnes pour résoudre un seul problème. Le routage intelligent et le routage basé sur les compétences garantissent que le client est toujours mis en contact rapidement avec un interlocuteur qualifié.

Les facteurs pris en compte pour le routage peuvent être la maîtrise d'un savoir-faire technique ou la connaissance de produits particuliers, voire la localisation géographique de l'agent. Vous pouvez ainsi personnaliser le routage à votre guise pour que les appels soient acheminés vers l'expert ou l'agent le mieux à même de répondre aux besoins du client.

Transformez l'expérience collaborateur



L'amélioration de l'expérience des collaborateurs se traduit par une meilleure expérience client, mais aussi par une diminution du turnover. La fidélisation des collaborateurs est une problématique majeure dans les centres de contact, le turnover pouvant y atteindre 40 % par an⁵. Avec un impact financier très lourd, la formation de chaque nouvel agent peut atteindre 6500 euros⁶.

Une solution intégrée UCaaS et CCaaS facilite le travail des agents. Ils peuvent par exemple utiliser une seule application avec un annuaire unifié pour joindre facilement un expert dans l'organisation, par messagerie, vidéo ou téléphone. Il leur suffit d'un clic pour joindre une personne qualifiée en cas de besoin et résoudre ainsi plus vite un problème.

5. [“Why Is Attrition Becoming an Increasing Problem?,” Call Centre Helper](#)

6. [“Call Centre Outsourcing vs. Insourcing Price Comparison, LinkedIn”](#)

Liez vos solutions de centre de contact et de communications d'entreprise

Toute entreprise souhaitant être véritablement centrée sur le client doit relier son service client avec le reste de l'organisation. Les entreprises les plus performantes en matière de fidélisation client impliquent en général toute l'organisation, et pas uniquement les agents du centre de contact.

En reliant vos solutions d'UCaaS et de CCaaS, vous facilitez le transfert d'appels entre collaborateurs, le partage des connaissances et optimisez l'expérience offerte aux clients.

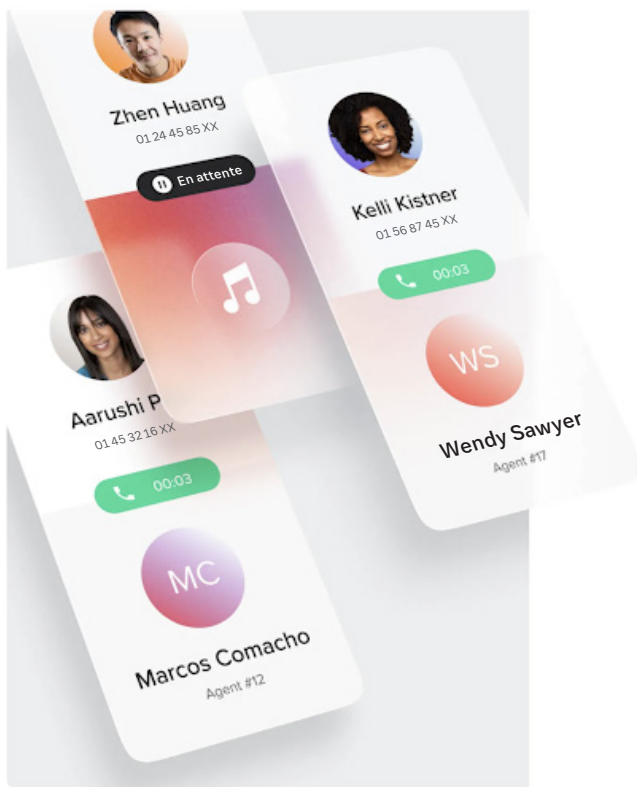
Apportez une solution dès le premier contact

Les contacts seront traités de manière plus rapide et plus efficace si vous facilitez l'accès aux experts de l'organisation.

La résolution des problèmes au premier contact est l'un des objectifs prioritaires d'un centre de contact. Un tel objectif est souvent difficile, voire impossible à atteindre avec les systèmes de communication traditionnels. Prenons l'exemple d'un client qui appelle votre centre de contact avec une question technique à laquelle l'agent ne sait pas répondre. Avec l'ancien système, l'agent concerné devait soit transmettre l'appel à un expert, soit appeler lui-même l'expert, puis rappeler le client.

Avec une solution UCaaS et CCaaS entièrement intégrée, la résolution au premier contact devient un objectif nettement plus facile à atteindre. Tout en gardant le client en ligne, l'agent contacte par chat un spécialiste en mesure de lui fournir la réponse adéquate. Grâce à l'annuaire et à une application de messagerie unifiés, les agents du service client peuvent poser des questions aux experts d'autres services et répondre aux questions en temps réel.

Ne perdez aucun appel



Imaginons qu'un client ne tombe pas sur le bon service ou que l'agent ait besoin de transférer l'appel à un autre membre de son équipe. Le transfert d'appel doit se faire de manière transparente pour le client.

Peu importe l'endroit où vous vous trouvez ou le terminal que vous utilisez, une plateforme UCaaS + CCaaS efficace doit vous permettre de transférer l'appel de manière simple et rapide. Vous pouvez transférer un appel en quelques secondes, que le destinataire se trouve au sein ou en dehors du centre de contact.

Donnez aux agents les bonnes informations

« Le vrai pouvoir, c'est la connaissance. » Comment cette affirmation peut-elle s'appliquer à un centre de contact ? Les agents peuvent par exemple voir qu'un grand nombre d'appels sont en attente, ou pourquoi un client a déjà appelé. Et ces informations leur donnent davantage la main sur ce qu'ils font. Les superviseurs ne peuvent pas tout suivre en même temps, et les fonctions d'automatisation d'une bonne plateforme UCaaS + CCaaS constituent ici un avantage majeur.

Les alertes dans les tableaux de bord permettent d'avertir facilement les agents et les superviseurs que l'appel d'un client particulier doit être traité en priorité ou que les temps d'attente sont trop longs.

Mesurer la valeur et le ROI

Vous souhaitez offrir une expérience exceptionnelle, centrée sur le client, mais sans perdre de vue les coûts et vos résultats financiers. Vous voulez vous assurer que la solution UCaaS et CCaaS que vous choisirez vous offrira un bon retour sur investissement (ROI) et vous permettra de réaliser des économies sur votre activité.

Vous trouverez ci-dessous quelques-unes des nombreuses façons dont une solution intégrée peut vous offrir le meilleur rapport qualité-prix.

Optimisation de la productivité de vos agents

Lorsque vous embauchez de nouveaux agents, vous souhaitez que la phase d'intégration soit la plus brève possible. Vous souhaitez qu'ils soient opérationnels, prêts à interagir avec la clientèle, le plus rapidement possible.

Vous souhaitez donc mettre à leur disposition une application facile à utiliser, intuitive et multicanale qui englobe toutes les communications professionnelles. Les agents peuvent communiquer instantanément sur n'importe quel canal, avec n'importe qui dans l'organisation, et utiliser leurs applications métier grâce aux intégrations.

Allègement de vos coûts IT

Un système de communication basé sur le cloud élimine les pertes de temps liées à l'installation de nouveau matériel. Avec RingCentral, vos employés sont opérationnels en quelques minutes, avec une formation très limitée, voire nulle.

Pour quel impact sur vos résultats ? Puisque vous pouvez tout faire vous-même grâce à des outils de gestion très simples à utiliser, vous n'avez plus besoin de recourir à des consultants en informatique, et vous économisez ainsi du temps et de l'argent.

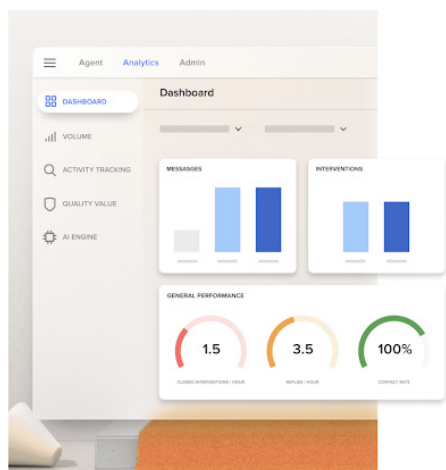
Évolutivité et maîtrise des coûts

Vous savez déjà que les centres de contact connaissent des pics d'activité et des périodes creuses.

Pour satisfaire vos clients, vous devez être capable de leur répondre, même en période de forte activité.

Avec une bonne solution de centre de contact, vous pouvez contrôler vos coûts et vous assurer de mettre en face de vos clients suffisamment d'agents, à tout moment. Pendant les périodes de forte demande, vous pouvez augmenter le nombre d'agents au téléphone. À l'inverse, lorsque la demande est faible, vous pouvez limiter le nombre d'agents chargés de répondre aux appels.

Agilité opérationnelle



La demande et les performances de votre centre de contact peuvent évoluer à tout moment. Avec une solution unifiée UCaaS et CCaaS, vous pouvez non seulement vous adapter facilement aux évolutions de l'activité, mais vous disposez aussi d'analyses en temps réel sur les agents, les clients et les interactions pour éclairer la prise de décision.

Suivez les performances de votre centre de contact, analysez les causes premières des problèmes, et explorez de nouveaux ensembles de données. Si vous n'avez pas beaucoup de temps, les tableaux de bord vous donnent un aperçu instantané des performances de votre équipe et de l'expérience vécue par vos clients.

Avantages d'un fournisseur unique

7. [The State of Unified Communications in 2021, Metrigy](#)

Le fait de ne recourir qu'à un seul fournisseur vous permet de réduire vos coûts et évite un certain nombre de problèmes potentiels. Selon Metrigy⁷, « une stratégie reposant sur un fournisseur unique intégrant les appels, la messagerie d'équipe, la collaboration et la vidéo se traduit par un coût total de possession inférieur de 56 % à celle faisant appel à différents fournisseurs. »

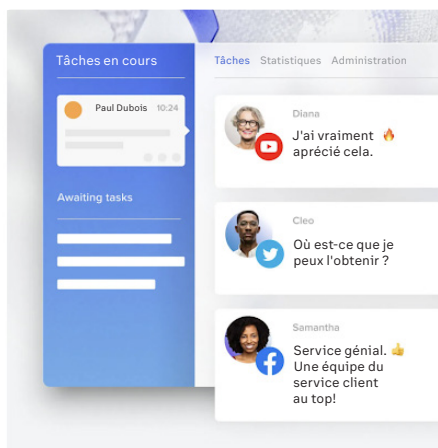
Le but ultime est de trouver un fournisseur qui soutient l'ensemble de vos activités et vous aide à optimiser vos résultats.

Communiquez avec vos clients au bon endroit, au bon moment

Offrir une expérience omnicanale peut être vital. Autrement dit, vos clients doivent pouvoir vous contacter par le canal qui leur convient le mieux, à tout moment.

Cette possibilité est d'autant plus importante qu'avec la pandémie, les clients se sont massivement tournés vers le digital pour entrer en contact avec les entreprises. Vous trouverez ci-dessous quelques fonctionnalités pour garder une longueur d'avance et être en contact avec vos clients sur tous les canaux digitaux qu'ils utilisent.

Répondez à vos clients sur le canal de leur choix



Votre client préfère-t-il communiquer sur les réseaux sociaux, par e-mail ou par téléphone ? Quelle que soit la réponse à cette question, offrez-lui la meilleure expérience sur le canal de son choix et le transfert fluide d'un canal à un autre. Ne perdez pas de vue qu'il s'agit de faciliter la prise en charge du contact.

RingCentral vous permet d'interagir facilement avec vos clients sur une multitude de canaux : téléphone, applications de messaging, appels vidéo, réseaux sociaux, chat, e-mail, etc. De cette façon, vos clients peuvent toujours vous joindre, par leur canal préféré.

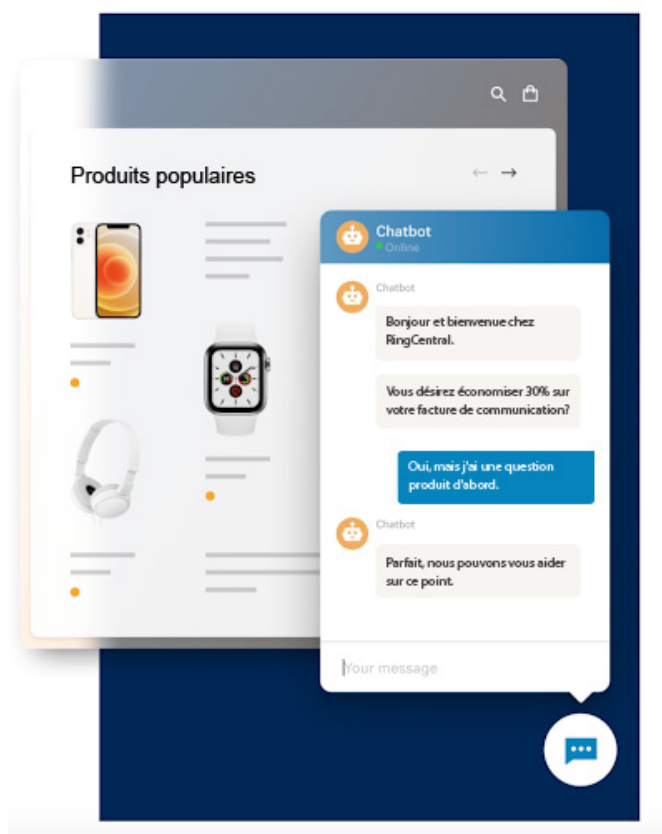
Facilitez la demande d'assistance

Vos agents n'ont pas toujours la bonne réponse à portée de main, et celle-ci ne se trouve peut-être pas non plus dans une base de connaissances. Faites en sorte que vos agents puissent facilement demander de l'aide à un collègue dans un autre département. Donnez aux agents tout ce dont ils ont besoin pour travailler aisément, notamment un espace de travail intuitif pour l'assistance aux clients et une application unique pour communiquer avec des collègues par messagerie d'équipe, vidéo ou téléphone.

Offrez un service accessible en permanence

Le self-service est l'une des meilleures approches que vous puissiez utiliser. De nombreux clients souhaitent disposer d'une certaine forme de self-service, d'un accès à une base de connaissances ou autre système pour trouver eux-mêmes la solution à leurs problèmes.

Le serveur vocal interactif (SVI) est ici très utile et permet aux clients d'effectuer eux-mêmes des opérations simples par téléphone ou de clarifier leurs besoins pour obtenir un service plus personnalisé. Les chatbots ou assistants virtuels présentent également des avantages dans ce domaine. Ils permettent de traiter des demandes simples de manière automatique, ou de collecter des informations et de transférer la conversation à des agents humains si nécessaire.



Exploitez les avantages de l'IA et de l'apprentissage automatique

L'intelligence artificielle (IA) progresse de jour en jour. Pourquoi ne pas tirer parti de ces avancées ? L'IA et le machine learning peuvent fournir rapidement des réponses pour accélérer la résolution au premier contact. Les fonctionnalités d'apprentissage automatique saisissent automatiquement le motif d'un appel ou d'un message, et routent les messages digitaux. L'IA est capable d'identifier différentes langues ainsi que l'intention, la sémantique d'un texte, le type de message (public ou privé), les métadonnées d'un e-mail, etc.

Grâce à l'analyse de la voix et des éléments textuels, qui identifie non seulement le sujet d'une discussion, mais aussi les émotions, la sémantique et l'intention, vous pouvez élever le niveau de votre approche centrée sur le client.

Offrez un service de premier ordre avec une qualité d'appel inégalée

Il n'y a rien de pire qu'une mauvaise qualité d'appel, empêchant l'agent (ou le client) de bien comprendre ce que lui dit son interlocuteur.

Les solutions RingCentral offrent un réseau de communication de premier ordre. Les appels ne sont jamais coupés ni hachés. Et chaque client qui vous appelle bénéficie d'une expérience optimale.



Passons en revue quelques exemples concrets de réussite

Costa Express



Costa Coffee a récemment déployé l'une des innovations les plus populaires de ses 50 années d'existence : un distributeur de cafés en libre-service, [Costa Express](#). Ces machines faciles à utiliser, qui servent un café Costa de qualité barista, ont rencontré un tel succès auprès des consommateurs que la société en a installé plus de 10 000 dans tout le Royaume-Uni.

Elle a mis en place un centre de contact pour fournir une assistance technique ou autre à ses clients professionnels ayant installé l'une de ces machines.

Avant le déploiement de RingCentral, les collaborateurs du centre de contact de Costa Express travaillaient intégralement sur site, au siège de l'entreprise. Tous les agents disposaient d'un poste téléphonique fixe, et aucun ne travaillait à distance.

Au début de l'année 2020, la direction a décidé de tester RingCentral Centre de Contact pour voir si l'équipe chargée du support client pouvait travailler efficacement à distance. Peu de temps après, elle a déployé l'application cloud RingCentral MVP™ pour permettre à tous les employés de passer et de recevoir des appels professionnels de n'importe où.

Les fermetures pour cause de pandémie ont commencé une semaine seulement après les tests de travail à distance. RingCentral Centre de Contact ayant été installé sur les ordinateurs portables de tous les agents et superviseurs de Costa Express, toutes les équipes étaient prêtes à basculer du jour au lendemain en télétravail.

Le routage basé sur les compétences de RingCentral Centre de Contact permet de mettre plus rapidement

« RingCentral Centre de Contact met à notre disposition tout ce que nous pouvions espérer d'une solution de support client. Nous avons tous les outils nécessaires pour rendre nos agents plus efficaces et plus productifs, et donc améliorer notre expérience client. »

— Deborah Woods, Responsable du centre de contact

les clients en contact avec les bons agents. L'équipe utilise la plateforme d'administration pour ajouter des options personnalisées au SVI, notamment des options d'automatisation qui permettent aux clients de trouver eux-mêmes une solution à leur problème plutôt que d'attendre d'être mis en relation avec un agent.

L'équipe de Deborah Woods s'appuie sur les rapports et les analyses avancées de RingCentral pour gagner en efficacité. « Nous devions être disponibles 7 jours sur 7, mais grâce aux données très fines sur les volumes d'appels, nous avons pu ajuster les horaires et réduire les heures travaillées pour améliorer la productivité des agents et réduire les temps d'attente. »

Côte Brasserie



[Côte Brasserie](#) est l'une des plus grandes chaînes de restaurants du Royaume-Uni, avec près de 100 établissements à travers le pays. Avec l'ouverture progressive de nouveaux restaurants, les appels des clients étaient traités de manière de plus en plus décentralisée.

« Chaque restaurant gère ses propres réservations et autres demandes par téléphone, ce qui était terriblement inefficace », explique Chris Petryna, responsable informatique de Côte. « L'expérience offerte n'était pas la même d'un client à l'autre, et nous n'avions aucune vision globale sur l'activité. »

Pour compliquer encore un peu plus les choses, les solutions utilisées par l'équipe chargée de répondre aux clients présentaient d'importantes limitations.

« Notre système téléphonique avait des difficultés à prendre en charge des fonctionnalités pourtant simples mais indispensables, comme la sonnerie simultanée sur plusieurs téléphones ou le transfert d'un appel entre différents services », récite-t-il.

Si la plupart des clients de Côte appellent, l'entreprise reçoit également un grand nombre d'e-mails. Et l'absence d'intégration entre la boîte de messagerie email et les autres systèmes informatiques constituait une source supplémentaire d'inefficacité.

« Nos agents devaient régulièrement aller voir dans Microsoft Outlook si des messages en provenance de clients n'étaient pas en attente de réponse. Nous n'avions pas de processus standard pour savoir quel agent devait prendre tel ou tel e-mail ou si des demandes devaient être traitées en priorité. »

Côte a choisi RingCentral Centre de Contact. Grâce à cette solution cloud omnicanale, toutes les demandes des clients (appels téléphoniques, e-mails et chats en ligne) sont centralisées.

« Nous avons immédiatement constaté les avantages majeurs de la solution », déclare-t-il. « Nous pouvions enfin offrir à nos clients partout dans le pays une expérience cohérente et exceptionnelle. Dans nos restaurants, les équipes n'ont plus à prendre les appels pour une réservation, et peuvent se concentrer sur la garantie d'un environnement agréable pour les clients. »

Il précise : « Grâce au routage basé sur les compétences de RingCentral, nous mettons plus rapidement les clients en relation avec les agents qualifiés pour leur répondre, et nous avons ainsi augmenté notre chiffre d'affaires.

Par ailleurs, les reportings et analyses nous permettent de suivre les pics de demandes sur les différents canaux. Sur la base de ces informations, nous avons réorganisé les plannings des équipes, avec à la clé une réduction du nombre d'appels perdus, du temps d'attente et des délais de réponse aux e-mails. »

« Maintenant que nous disposons d'une multitude de données exploitables sur les volumes d'appels et les tendances, nous savons exactement à quel moment nous allons connaître des pics ou des creux d'activité. Ces informations nous aident à optimiser les plannings et à améliorer l'expérience client. »

— Chris Petryna, Responsable informatique

Prêt à passer au niveau supérieur ?



Vous savez déjà à quel point vos clients sont importants pour vous et vous faites probablement déjà tout ce que vous pouvez pour mettre en place une approche centrée sur le client.

Mais votre approche passe peut-être par différents fournisseurs. Il se peut aussi que vos fournisseurs ne proposent pas certaines des fonctionnalités dont vous pensez avoir besoin. Vous avez peut-être déjà identifié dans quel domaine vous pourriez vraiment progresser, et les fonctionnalités qui pourraient vous y aider, par exemple le routage omnicanal ou les outils de coaching.

L'adoption d'une solution combinant UCaaS et CCaaS est la stratégie la plus efficace pour renforcer votre orientation client, tout en économisant de l'argent et en augmentant la productivité des collaborateurs.

Si vous cherchez à offrir une meilleure expérience à vos clients, RingCentral Centre de Contact et RingCentral Engage Digital™ ont toutes les fonctionnalités dont vous avez besoin pour gérer et développer un centre de contact complet.

Nous avons la solution qui répond à vos besoins. En choisissant RingCentral, vous bénéficiez d'un certain nombre d'avantages supplémentaires :

- **Sécurité.** RingCentral bénéficie de nombreuses certifications reconnues au niveau international (normes SOC 2, SOC 3, HITRUST, FINRA, HIPAA, C5, ISO 27017, ISO 27018 et RGPD), et vous offre sept niveaux de sécurité.
- **Fluidité.** Un seul fournisseur pour tous vos besoins en matière de communications d'entreprise et de centre de contact grâce à une plateforme simple et intuitive. Basculez en toute simplicité du poste fixe au mobile (et inversement) pour travailler à distance et rester connecté en permanence.
- **Fiabilité.** Bénéficiez d'une assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par téléphone, chat et email et protégez votre entreprise grâce à une disponibilité de 99,999 %, qui vous permet de rester connecté même en cas de panne ou de catastrophe.
- **Flexibilité.** Avec RingCentral, vous avez accès à plus de 250 applications dans la [galerie d'applications RingCentral](#) et à des API ouvertes via le [portail développeurs RingCentral](#) pour personnaliser tous vos workflows. Les employés peuvent travailler directement depuis leurs applications préférées, par exemple Salesforce, Microsoft 365 ou Google Cloud.

RingCentral, Inc. (NYSE: RNG) est un fournisseur leader de solutions globales de communications professionnelles de centre de contact dans le cloud, basées sur la puissante plateforme Message Video Phone™ (MVP™). Plus flexible et rentable que les systèmes traditionnels, RingCentral permet aux équipes de communiquer, collaborer et se connecter en tout lieu et sur tout terminal. RingCentral propose trois produits phares dans son portefeuille, incluant RingCentral MVP™, une plateforme de communications unifiées en tant que service (UCaaS) comprenant des fonctionnalités de messagerie, visioconférence et téléphonie dans le cloud ; RingCentral Video™, la solution gratuite de visioconférence de l'entreprise, dotée d'une messagerie d'équipe qui permet des réunions de type Smart Video Meetings™ ; et les solutions RingCentral de centre de contact dans le cloud. La plateforme ouverte de RingCentral intègre les applications d'entreprise et permet aux clients de personnaliser facilement la gestion des flux. Le siège de RingCentral est situé à Belmont en Californie, et l'entreprise possède des bureaux dans le monde entier, notamment à Paris.

RingCentral est là pour vous aider à transformer votre entreprise. Améliorons l'expérience client, ensemble.

Pour en savoir plus sur RingCentral MVP, rendez-vous sur <https://www.ringcentral.fr/office/product-overview.html>

Pour en savoir plus sur RingCentral Centre de Contact, rendez-vous sur <https://www.ringcentral.fr/effortless-customer-engagement.html>