

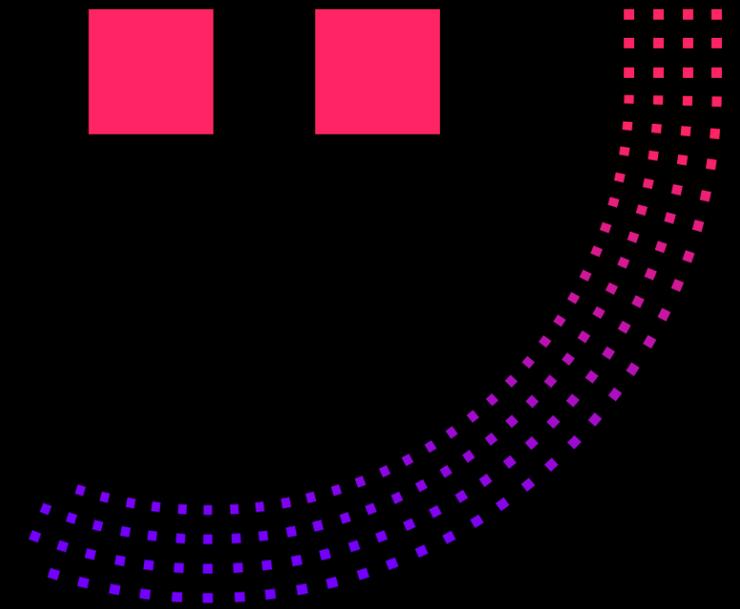
CXONE WORKFORCE ENGAGEMENT

L'engagement du personnel centré sur le client grâce à une plateforme unifiée native cloud.

Make experiences *flow*

About NICE

Avec NICE (Nasdaq : NICE), il est plus que jamais facile pour les organisations de créer une expérience client extraordinaire tout en respectant les indicateurs clés de l'entreprise, et ce, quelles que soient leur taille et leur situation géographique. Grâce à CXone, la première plateforme d'expérience client native du cloud, NICE occupe une position de leader mondial dans le domaine des logiciels de libre-service alimentés par l'intelligence artificielle et des logiciels CX assistés par des agents pour les Centres de Contact et au-delà. Plus de 25 000 organisations réparties dans plus de 150 pays, dont les 85 entreprises du classement Fortune 100, s'associent à NICE pour transformer, et ainsi améliorer, chaque interaction client.





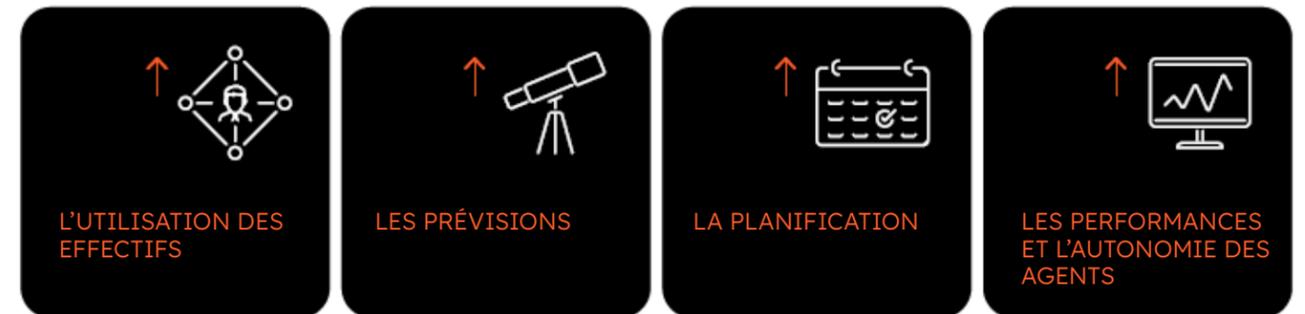
UNE ÉQUIPE ENGAGÉE, UNE ENTREPRISE QUI SE DÉVELOPPE DURABLEMENT

Des équipes performantes équipées d'outils efficaces sont en mesure d'offrir un service exceptionnel à vos clients, à chaque fois. Libérez le potentiel de votre équipe avec NICE CXone Workforce Engagement. Avec cette solution, vous bénéficiez des prévisions les plus fiables de l'industrie pour garantir que les bonnes personnes sont disponibles au bon moment à chaque interaction avec le client.

La plateforme CXone entièrement intégrée comprend également une gestion de la qualité et des performances pour aider vos

employés à gagner en autonomie et en responsabilité. De plus, avec CXone WEM, vous n'avez plus à choisir entre l'efficacité opérationnelle et la qualité de l'expérience client. Tout est désormais à portée de main et fonctionne de manière transparente.

Le n° 1 de l'engagement du personnel qui améliore :



Engagement du personnel et routage omnicanal sur une seule et même plateforme cloud

- ✓ Révélez vos forces opérationnelles uniques tout en explorant des opportunités pour continuer à progresser.
- ✓ Transformez chaque interaction avec le client en une expérience exceptionnelle.
- ✓ Aidez les agents à s'épanouir et simplifiez les opérations avec CXone Workforce Engagement, une solution intégrée à la plateforme unifiée NICE.



VOTRE CENTRE DE CONTACT DEVIENT UN CENTRE D'EXPÉRIENCE

Identifiez vos failles et améliorez vos processus sur l'ensemble des canaux d'expérience client.

- Les outils de prévision et de planification permettent d'avoir à disposition les agents les plus qualifiés au moment et à l'endroit où vos clients ont besoin d'eux
- Reliez les performances au NPS, au CSAT et à d'autres indicateurs d'expérience, et fournissez aux agents un feedback direct
- Améliorez la qualité omnicanale et accédez à des données analytiques plus précises tout en évaluant moins d'interactions
- Agissez sur les tendances négatives de la qualité et de la performance avant qu'elles n'affectent le client

AIDEZ VOS AGENTS À S'ÉPANOUIR

Permettez aux agents de s'exprimer sur les processus de planification et de qualité.

- Aidez les agents à donner le meilleur d'eux-mêmes grâce à des informations instantanées sur leurs performances
- Le coaching continu et la flexibilité des plannings aident les agents à rester engagés et réduisent l'attrition
- Gardez vos agents motivés grâce à des outils tels que la gamification, les auto-évaluations de la qualité, les évaluations collaboratives et les préférences horaires autogérées
- Facilitez la vie de vos agents grâce à une interface personnalisée sur le poste de travail unifié de l'agent



L'utilisation de la solution CXone Workforce Engagement a permis à notre centre de contact d'atteindre un niveau d'excellence supérieur.

Patricia C.,
Michigan Public Health Institute





Pour nous, le fait d'avoir unifié notre WEM avec CXone a été largement rentabilisé par une augmentation significative de la productivité.

Sarah McElwee,
KBM Group

OBTENEZ DAVANTAGE, À MOINDRE COÛT

Les prévisions fournies par l'IA vous permettent d'être efficace sans sacrifier la qualité du service.

- Trouvez vos points faibles dans la gestion du personnel pour maintenir les niveaux de service les plus élevés sans sureffectif
- Faites en sorte que les processus WFM travaillent pour vous, sans générer de surcharge de travail
- Restez conforme aux normes PCI, GDPR et HIPPA lorsque vous enregistrez les interactions avec les clients
- Un feedback et un coaching ciblés, personnalisés et de qualité permettent aux agents de répondre aux besoins des clients dès le premier contact
- Identifiez les inefficacités et corrigez-les rapidement et facilement

SIMPLIFIEZ L'ADMIN

Concentrez-vous sur l'évolution des agents et l'amélioration de l'expérience client en éliminant les interfaces complexes.

- Rationalisez l'admin et la maintenance en les gérant au même endroit
- Intégrez les employés dans un seul système, en une seule fois
- Soyez assuré que vos données sont toujours à jour et exactes
- Les avantages sont visibles au bout de quelques jours, au lieu de quelques mois.
- Augmentez votre flexibilité. Ajoutez de nouvelles fonctionnalités en toute simplicité au fur et à mesure de l'évolution des besoins de votre entreprise

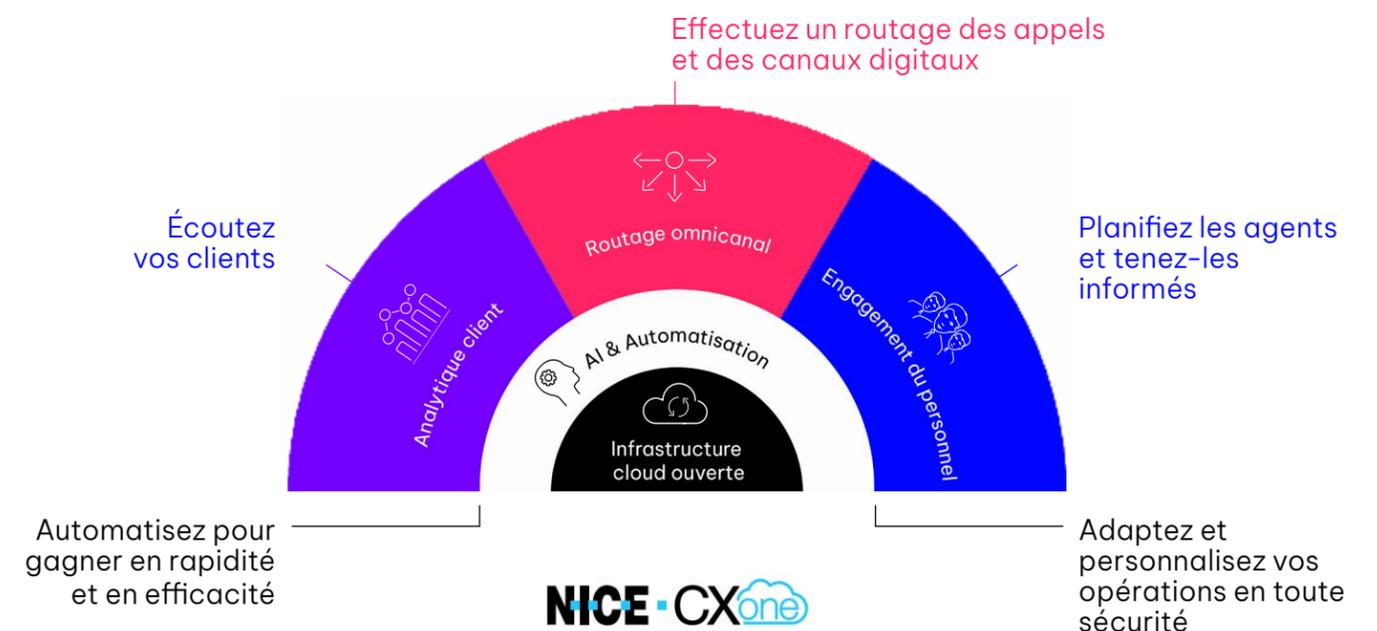
CHAQUE EXPÉRIENCE EXCEPTIONNELLE COMMENCE DANS VOTRE CENTRE DE CONTACT



Conservez une longueur d'avance dans votre secteur grâce à NICE Cxone, la plus grande plateforme cloud au monde dédiée à l'expérience client.

Dépassez dès aujourd'hui les attentes de vos clients et de vos employés grâce à la seule plateforme qui intègre les outils les plus performants en matière d'analyse client, de routage omnicanal, d'engagement du personnel, d'automatisation et d'intelligence artificielle, le tout reposant sur une infrastructure cloud ouverte. Avec CXone, accélérer le rythme et travailler plus intelligemment devient votre atout majeur.

Seule CXone propose une expérience unifiée, sur une plateforme native du cloud, et tout cela fourni par un unique acteur de premier plan.



une expérience | une cloud | une destination | une longueur d'avance