



Mes clients

Maitriser l'Expérience Client

**Flexible
Contact Center
version
Salesforce**

Un Centre de Services et un CRM tout en un, 100% Cloud

C'est pour vous l'assurance :

- D'une autonomie d'administration en toute sécurité
- D'un accès aux **fonctionnalités du Centre de Contacts** dans Salesforce **sans développement**
- D'une **vision unifiée des interactions de vos clients** grâce au meilleur de la solution de Flexible Contact Center d'Orange et de la puissance du CRM Salesforce.

Bénéficiez du savoir-faire d'Orange Business Services

- Son expertise reconnue dans les Centres de Service Cloud
- Sa couverture mondiale et sans couture d'opérateur Télécom



**Business
Services**

Le poste de travail unifié dans Sales et Service Cloud



Bandeaux agent
et superviseur

Les fonctionnalités avancées



Appels entrants et sortants



Dématérialisation des fax



Click to dial



Envoi de Fax et SMS



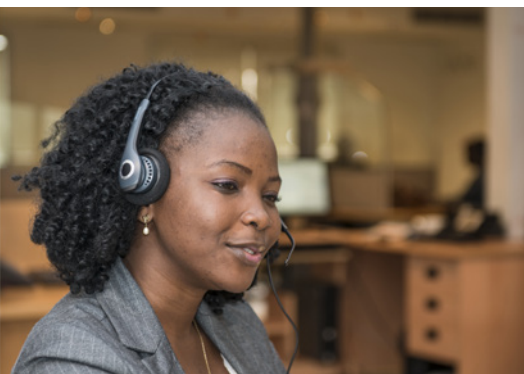
Enregistrement des appels



Dialogue SVI/CRM

Flexible Contact Center with Salesforce

la réponse à vos enjeux



L'autonomie en toute sécurité

- Administrable par vos équipes métier : de la qualification au routage dynamique du flux Voix
- La fiabilité de l'opérateur Orange et sa capacité à traiter vos flux partout dans le monde
- L'indépendance avec la téléphonie : nativement IP et compatible avec tous les IPBX
- Avec un engagement de qualité de service pour la Voix de 99,9%

Les fonctionnalités du Centre de Contacts sans développement

- Un bandeau Voix ergonomique et simple d'utilisation dans Salesforce
- Les fax entrants automatiquement distribués à vos utilisateurs
- L'envoi de SMS et de fax depuis l'écran Contact en s'appuyant sur les modèles de Salesforce
- Le Click to dial pour traiter les appels des Campagnes d'appels sortants
- La configuration du dialogue entre le script vocal et le CRM depuis Flexible Contact Center

Une vision unifiée des interactions de vos clients

- La possibilité d'utiliser le module Omni-Channel pour distribuer les fax entrants
- La traçabilité de toutes les interactions dans l'objet
- Activité de Salesforce, y compris les appels non décrochés
- Le croisement des données du Centre de Contacts avec vos données clients au sein de Salesforce



**Business
Services**

Pour en savoir plus, contactez votre interlocuteur commercial ou par mail fcc.salesforce@orange.com

