

Centre de contact IA, Centre de contact IA, Engagement client omnicanal

Présentation de la plate-forme Microsoft Digital Contact Centre : une solution de service client complète et flexible

Tony Lorentzen | General Manager & Senior Vice President, Intelligent Engagement

1 septembre 2022



Microsoft Digital Contact Centre Platform combine Nuance, Dynamics 365, Teams, Power Virtual Agents et Azure pour répondre aux besoins d'un centre de contact moderne en engageant les clients par le biais d'une variété de canaux d'engagement vocaux, video et numériques.

Cet article a été co-écrit par Charles Lamanna, Corporate Vice President, Business Applications and Platform, Microsoft, et a été initialement publié sur [Microsoft.com](https://microsoft.com) le 19 Juillet 2022.

Dans le monde numérique d'aujourd'hui, la réputation de la marque va de pair avec l'expérience client, y compris la qualité du service client. Les consommateurs attendent des expériences sans effort, cohérentes et sécurisées, quel que soit le point de contact qu'ils choisissent – en fait, la perception de leur marque et leur fidélité en dépendent. Avec des enjeux aussi importants, les entreprises ont besoin d'une solution complète mais flexible pour moderniser leur service client.

Nous sommes ravis de présenter **la plateforme Microsoft Digital Contact Centre**, une solution de centre de contact ouverte, extensible et collaborative conçue pour offrir des parcours clients sans faille.

Plateforme Microsoft Digital Contact Centre optimisée par Nuance AI, Teams et Dynamics 365

Avec la plateforme Microsoft Digital Contact Centre, les centres de contact sont équipés d'outils numériques modernes pour engager le dialogue avec les clients par le biais de la voix, de la vidéo et d'autres canaux d'engagement numériques, **grâce à Microsoft Dynamics 365, Microsoft Teams, Microsoft Power Platform et le nouveau membre de la famille Microsoft, Nuance.**

La plateforme regroupe une solution complète mais flexible pour les centres de contact, offrant une IA de premier ordre qui alimente les expériences en libre-service, les engagements en direct avec les clients, les expériences collaboratives des agents, l'automatisation des processus business, la téléphonie avancée et les capacités de prévention des fraudes.

L'ajout de Nuance apporte un nouveau niveau d'IA conversationnelle, de sécurité et d'automatisation au centre de contact. Les clients et les agents disposent ainsi d'outils pour résoudre les problèmes plus rapidement et avec un service plus personnalisé, ce qui réduit les délais de résolution tout en améliorant la satisfaction des clients. Cela permet également aux centres de contact de proposer des incitations ciblées pour fidéliser les clients à la marque et des opportunités de vente incitative pour augmenter les revenus.

Nous sommes conscients que la complexité et le coût de la mise à niveau technologique peuvent freiner l'innovation nécessaire pour transformer le service client, qui n'est plus un centre de coûts mais un générateur de revenus. La nature ouverte de notre plateforme permet aux entreprises de s'appuyer sur ce qu'elles ont déjà et d'ajouter facilement toute combinaison de fonctionnalités dont elles ont besoin pour faire passer leur centre de contact au niveau supérieur. Elle s'intègre à une variété d'infrastructures de centres de contact et de systèmes de gestion de la relation client (CRM). Les entreprises peuvent commencer petit ou grand, selon leurs besoins, et ajouter des fonctionnalités au moment opportun. Nous nous associons aux leaders de l'infrastructure des centres de contact, notamment [Accenture-Avanade](#), [Avaya](#), [Genesys](#), [HCL](#), [NICE](#) et [TTEC](#), afin de garantir l'interopérabilité et la compatibilité avec les systèmes et composants de centres de contact que les entreprises utilisent ou prévoient de déployer aujourd'hui et dans le futur.

Permettre un engagement omnicanal et un libre-service intelligent

Le consommateur moyen utilise plusieurs canaux pour communiquer avec une marque. La plateforme Microsoft Digital Contact Centre permet de rencontrer facilement les consommateurs sur les canaux qu'ils utilisent tous les jours – de la voix à la messagerie numérique – avec des interactions sécurisées et protégées. Grâce à cette plateforme, les entreprises peuvent :

- Répondre rapidement et facilement aux besoins des clients **grâce au libre-service et à l'automatisation**, ce qui permet de passer à l'échelle supérieure en automatisant les tâches répétitives et les transactions complexes.
- **Mettre intelligemment en relation les clients avec des agents** virtuels et humains possédant les compétences, l'expérience, la capacité et la disponibilité les mieux adaptées, et fournir aux agents des recommandations grâce à l'IA.
- Fournir un **service omnicanal hyper-personnalisé** sur les canaux d'engagement vocaux et numériques, y compris la prise en charge des principales plateformes de messagerie sociale. Fournir un engagement de service plus riche avec Teams voix et vidéo intégré à Dynamics 365 Customer Service.

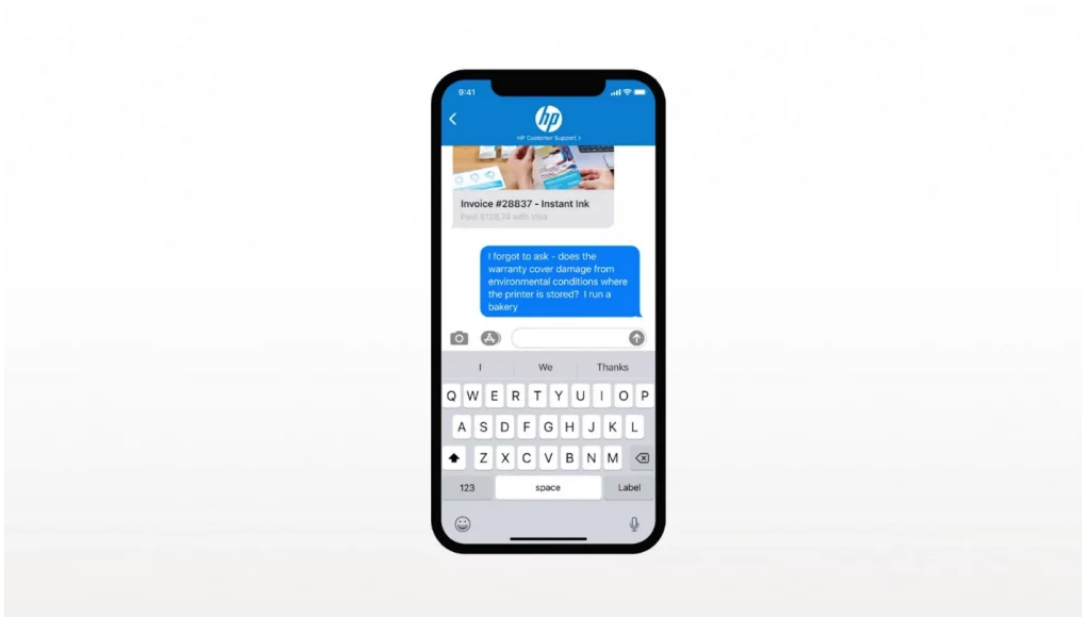


Image 1 : la plateforme Microsoft Digital Contact Centre permet un service d'engagement omnicanal automatisé et hyperpersonnalisé en direct sur les canaux vocaux et numériques.

Personnaliser et protéger les interactions avec les clients

Aujourd'hui, les consommateurs attendent des marques qu'elles leur proposent des expériences personnalisées en fonction de leur engagement avec l'entreprise. Offrir des expériences personnalisées commence par l'utilisation de l'IA pour identifier et authentifier les consommateurs de manière transparente et sécurisée, et nécessite de libérer la puissance des données pour comprendre, personnaliser et optimiser les parcours clients.

La plateforme Microsoft Digital Contact Centre s'appuie sur l'IA et l'analyse approfondie pour anticiper les demandes des clients, prédire leur intention et fournir une résolution rapide, ce qui rationalise le service et augmente la satisfaction. Les expériences des clients sont protégées grâce à l'identification biométrique intégrée, à l'authentification et à la prévention des fraudes, afin d'établir et de maintenir la confiance dans la marque. La plateforme :

- S'appuie sur **l'authentification biométrique** pour authentifier les clients en quelques secondes sur la base de leurs caractéristiques biométriques intrinsèques et d'autres facteurs.
- Sécurise chaque interaction avec les clients et les employés et **prévient la fraude** tout en découvrant les schémas de fraude et les vecteurs d'attaque.
- Fournit des informations sur la façon dont les consommateurs interagissent avec la marque tout au long de leur parcours grâce à **l'analyse du parcours client**, afin d'améliorer l'acquisition de clients et d'adapter des offres personnalisées.
- Comprend pourquoi les clients appellent et personnalise l'expérience pour anticiper leurs besoins grâce à la **prédiction de l'intention de l'IA**.

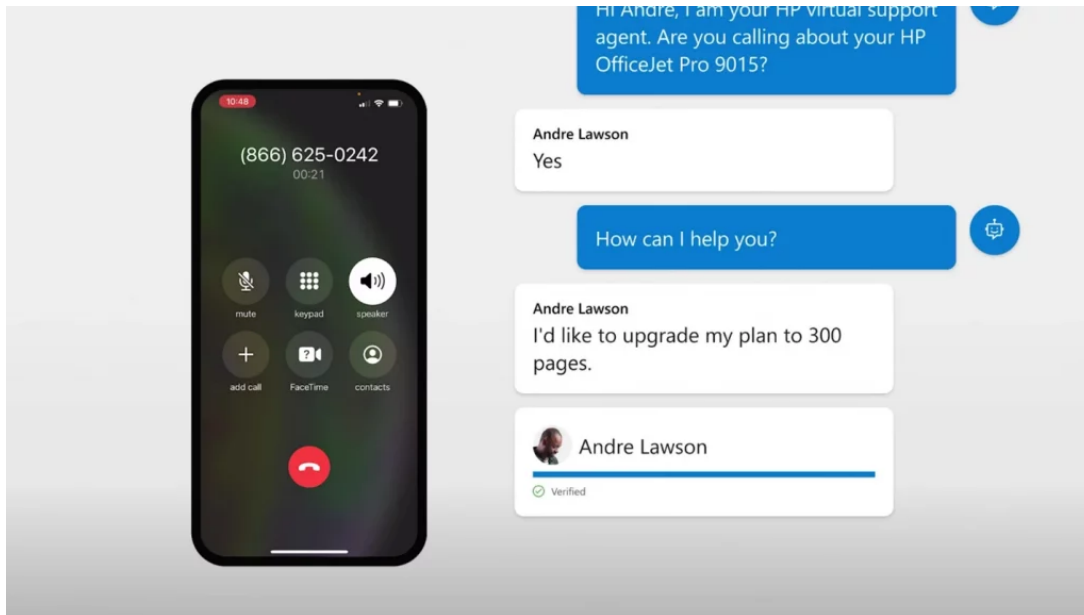


Image 2 : les capacités d'authentification biométrique créent des connexions rapides et sûres pour les clients.

Améliorer la productivité des agents et moderniser la gestion des dossiers

La plateforme Microsoft Digital Contact Centre permet aux agents de mieux servir les clients en apportant les bonnes informations, les bonnes personnes et les bons enseignements directement dans le flux de travail avec Context IQ. Elle fournit des recommandations intelligentes sur la meilleure réponse suivante et une analyse des sentiments pour permettre des résolutions rapides. De plus, cela crée une boucle d'apprentissage pour que les solutions automatisées évoluent continuellement et deviennent plus intelligentes. La plateforme :

- Fournit aux agents **une vue à 360 degrés du client** et de son parcours. Les agents peuvent gérer les demandes des clients de manière transparente à partir de n'importe quel canal, même en traitant plusieurs sessions en même temps.
- Les agents disposent d'une **intelligence conversationnelle** personnalisée, qui prend en compte l'analyse des sentiments, pour comprendre réellement les émotions et les besoins des clients. La meilleure réponse suivante et les recommandations d'offres permettent de créer de précieuses opportunités de vente incitative et croisée.
- Aide l'agent à identifier la résolution avec des **articles de connaissance recommandés par l'IA**.
- Automatise la manière dont les agents réunissent rapidement et efficacement des experts pour résoudre un dossier ouvert grâce à un **essaimage intelligent des dossiers**. D'un simple clic, les agents peuvent collaborer avec des experts sélectionnés en fonction de leurs compétences et de leur expertise.

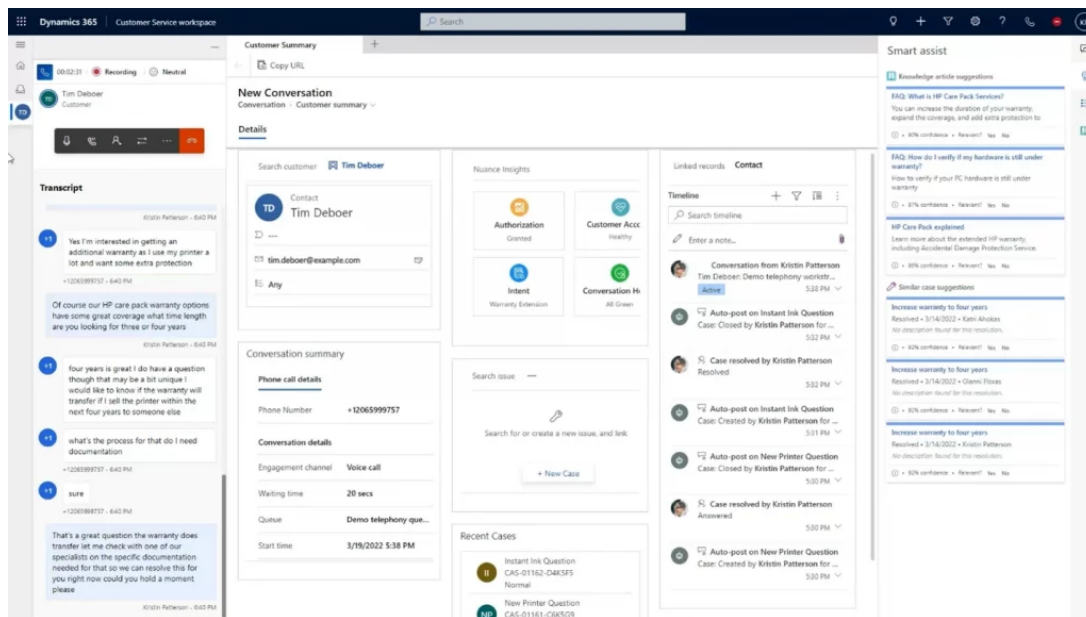


Image 3 : les agents peuvent consulter la transcription d'un appel en temps réel, voir les informations sur le client, les cas récents, et suggérer des articles de connaissance et des cas similaires pour aider à résoudre les problèmes des clients plus rapidement.

Augmenter l'acquisition de clients et des revenus

D'amples informations et analyses en temps réel permettent de prendre des décisions fondées sur les données pour améliorer la satisfaction des clients, l'analyse conversationnelle offrant une visibilité instantanée des tendances sur tous les canaux d'engagement. Avec la plateforme Microsoft Digital Contact Centre, les entreprises peuvent :

- Permettre aux agents d'augmenter les conversions et d'accroître les ventes grâce à des **offres en temps réel**.
- Aider les clients à trouver et à sélectionner des produits grâce à des **recommandations d'offres personnalisées**, ce qui permet de générer des revenus de vente incitative et de vente croisée.
- Suivre le comportement et les données des utilisateurs pour identifier rapidement et offrir des opportunités d'engagement optimales grâce au **ciblage prédictif**, améliorant ainsi la satisfaction et augmentant les revenus.
- **Informers les clients de manière préventive des promotions et des mises à jour spéciales**, ce qui accélère leur intention d'achat et accroît les revenus et la valeur à long terme.

Favoriser la simplicité, la flexibilité et l'innovation des infrastructures

La plateforme Microsoft Digital Contact Centre simplifie la mise en œuvre et la prise en charge de l'infrastructure du centre de contact, en supprimant les intégrations informatiques complexes tout en maintenant la flexibilité pour les clients et les partenaires qui recherchent des solutions complètes de centre de contact et d'engagement du client.

Les tâches et les flux de travail des centres de contact, dont la complexité varie des conversations de routine aux transactions sophistiquées, peuvent facilement être automatisés à l'aide d'expériences no-code, low-code ou pro-code. De puissants chatbots dotés d'une IA conversationnelle peuvent être créés pour converser avec les clients de manière intelligente et efficace sur tous les canaux d'engagement. Les consommateurs peuvent se servir eux-mêmes d'une grande variété de cas, et être mis en relation avec un agent en direct si nécessaire pour résoudre des problèmes complexes.

La plateforme est également hébergée sur le cloud et flexible pour s'adapter à la demande saisonnière ou à l'augmentation de la demande. Elle s'adapte automatiquement aux changements du volume de contacts, du nombre d'agents, des temps d'attente et des niveaux de service sans impact sur les performances.

Transformez le centre de contact grâce à notre vaste réseau de partenaires

[Accenture-Avanade](#), partenaire de la transformation de l'expérience client (CX), proposera ses solutions d'engagement client en commençant par la plateforme Microsoft Digital Contact Centre Platform pour aider les clients à repenser l'ensemble de leur expérience client et à obtenir des résultats commerciaux. Parmi les autres partenaires de lancement figurent les intégrateurs de systèmes [EY](#), [HCL](#), [Hitachi](#), [KPMG](#), [PwC](#), [TCS](#) et [TTEC](#), ainsi que des éditeurs de logiciels indépendants tels qu'[Avaya](#), [Genesys](#) et [NICE](#). Grâce à ce solide ensemble de partenaires de lancement, les clients du monde entier seront en mesure de créer des solutions nouvelles et sophistiquées pour relever les défis spécifiques des centres de contact.

Tags: [Microsoft](#) + [Nuance](#)

More Information

Pour en savoir plus

Découvrez comment transformer l'expérience des clients et des agents avec la plateforme Microsoft Digital Contact Centre et explorez l'ensemble des fonctionnalités.

[Learn more](#)



About Tony Lorentzen

Tony Lorentzen a plus de 25 ans d'expérience dans le secteur de la tech et a passé ces 17 dernières années chez Nuance. Il est désormais Vice-président Senior en charge des solutions pour un engagement client plus intelligent, au sein de la division Entreprise de la société. Auparavant, il a dirigé plusieurs équipes au sein de Nuance, notamment les commerciaux, les consultants et les chefs de produit. Véritable leader d'équipes aux compétences plurielles, il allie une grande connaissance de la gestion d'entreprise, de la technologie et de domaines très spécialisés pour mettre sur le marché des solutions Nuance développées en partenariat avec les clients afin qu'elles leur apportent un vrai retour sur investissement. Avant de rejoindre Nuance, Tony Lorentzen a travaillé chez Lucent et Verizon à la tête d'équipes qui apportaient des solutions technologiques aux problèmes complexes que rencontrent les grandes entreprises. Il est par ailleurs diplômé d'un Bachelor of Science de l'Université Villanova et d'un MBA du Dowling College.



[View all posts by Tony Lorentzen](#)