



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](mailto:fcc.salesforce@orange.com)

