



# Managed Contact Center Express



gérez vos différents canaux de relation client en toute simplicité

“Managed Contact Center - Express nous permet de traiter tous nos contacts. Il contribue ainsi à la satisfaction de nos clients.”

**Christine V.**  
Directrice Commerciale

- Service de la gamme Enterprise Contact Center, Managed Contact Center - Express est un centre de contacts, clés en main, qui permet le traitement et le pilotage de tous les canaux de communication avec votre entreprise : téléphonie traditionnelle et sur IP, mail, chat, rappel téléphonique, web call back.
- Managed Contact Center - Express est administrée de bout en bout par Orange Business Services, de l'accès réseau à l'exploitation du service.
- le service est rapide à déployer et sans modification de vos installations existantes.

**Business  
Services**



## **vous améliorez votre qualité de service**

- téléphone, e-mail, Internet : vous diversifiez vos modes de mise en relation et créez plus de proximité avec vos clients
- les outils de qualification de Managed Contact Center - Express permettent d'orienter les demandes vers vos téléconseillers selon leurs compétences et leur disponibilité. Vos réponses sont plus rapides, plus pertinentes et vous augmentez le nombre de contacts traités. Vous gagnez en satisfaction client.

## **vous gagnez en productivité**

- une interface unifiée permet à vos téléconseillers de traiter facilement tous types de contacts quel que soit le canal de communication
- en automatisant le traitement des demandes les plus simples vous augmentez sans difficulté le nombre de contacts traités
- avec l'option « Intégration CRM » votre centre de contacts est directement connecté à votre application métier pour enrichir automatiquement votre base de données client
- les outils de supervision de Managed Contact Center - Express vous permettent de suivre en temps réel votre activité (volume, type de contacts..)
- des statistiques détaillées vous donnent la visibilité nécessaire au pilotage de votre activité dans la durée : vous identifiez vos marges de progression et adaptez facilement votre stratégie commerciale.

## **vous évoluez à votre rythme et maîtrisez vos coûts**

- modulaire, personnalisable et évolutive, la solution Managed Contact Center - Express s'adapte au développement de votre entreprise. Vous pouvez ouvrir des canaux de communication supplémentaires ou adopter de nouvelles fonctionnalités en toute simplicité, selon vos besoins (synthèse vocale, reconnaissance vocale, enregistrement des communications, etc)
- vous optez au choix, pour une tarification au forfait ou à l'usage
- hébergé par Orange Business Services, votre centre de contacts ne nécessite aucun investissement matériel et logiciel.

# bon à savoir

Managed Contact Center - Express vous permet également de gérer vos campagnes d'appels sortants

### **accompagnement et services**

Vous profitez d'un accompagnement permanent d'Orange Business Services de la conception à la mise en œuvre de la solution, d'une formation initiale de vos collaborateurs, d'un suivi et de conseils en phase d'exploitation, d'une garantie de fonctionnement et d'un engagement de qualité de service.



**pour en savoir plus, contactez votre interlocuteur commercial  
ou rendez-vous sur [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com)**