

# Centre de contact Guide de l'acheteur

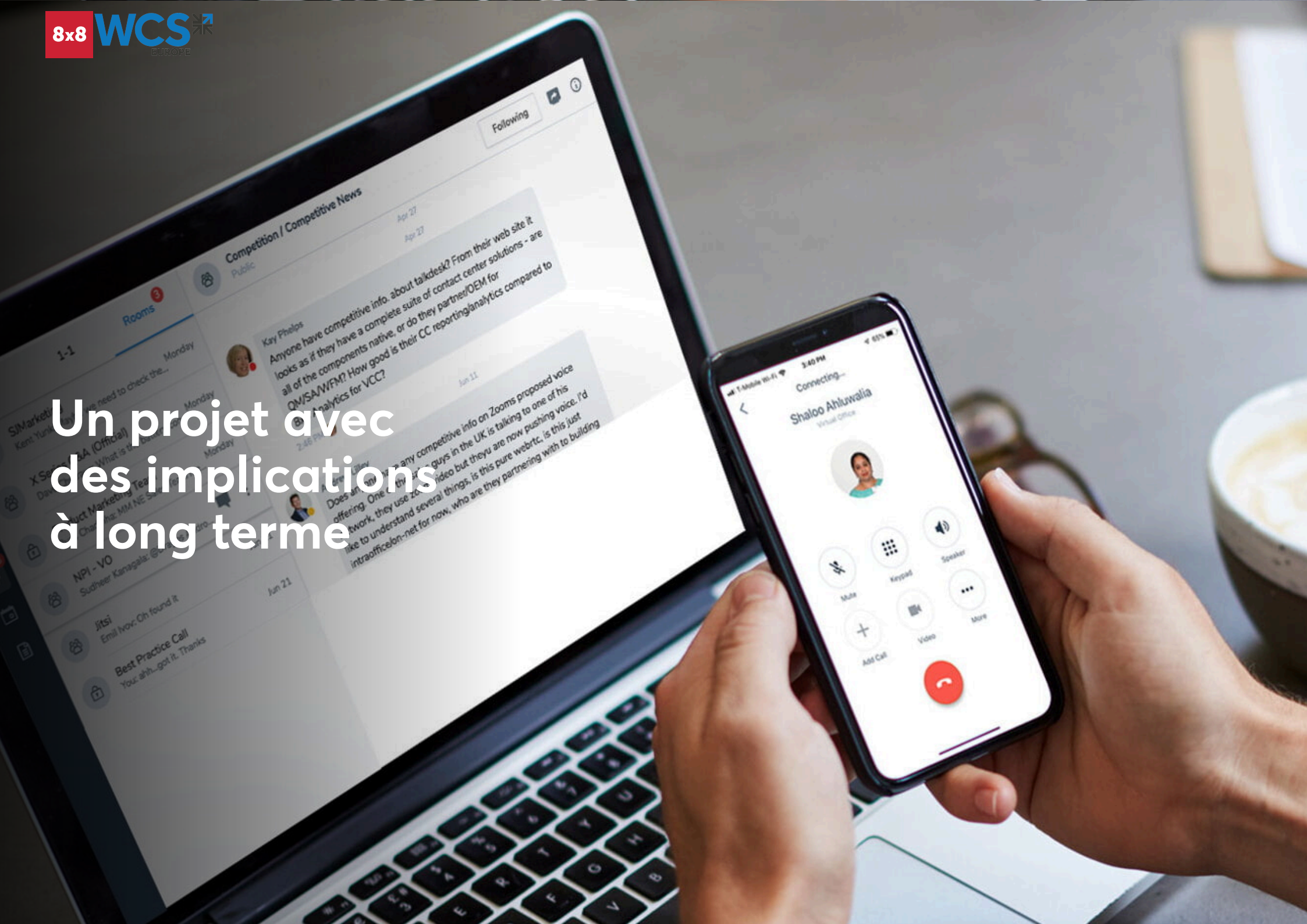
Comment sélectionner la plateforme  
de centre de contact idéale pour vous?



# À propos de ce guide

Identifier et déployer la solution idéale demande du temps et du savoir-faire. Ce guide complet et succinct vous présente les principaux thèmes et concepts à prendre en compte lors du choix d'un centre de contacts en mode cloud, tout en offrant un aperçu de la plateforme eXperience Communications™ de 8x8, une technologie classée dans le Magic Quadrant de Gartner pour les centres de contacts en tant que service depuis sept années consécutives.

# Un projet avec des implications à long terme





Dans le contexte actuel, votre infrastructure de communication est plus que jamais essentielle à la réussite de votre entreprise. Quel que soit le secteur, les clients exigent des fournisseurs qu'ils soient ultra-réactifs, accessibles 24h/24 et capables d'utiliser leurs données de manière responsable afin d'améliorer l'expérience globale du service.

Pour la plupart des entreprises modernes, cela se traduit par le déploiement d'un centre de contact omnicanal, conçu sur une infrastructure cloud basée sur des microservices. Après les bouleversements de 2020, les entreprises reconnaissent la nécessité d'une plateforme intégrée et performante à laquelle les employés peuvent accéder instantanément et de n'importe où. Rares sont ceux qui veulent continuer à s'appuyer sur les solutions provisoires improvisées qui ont rendu possible le travail à distance, et à payer pour ces solutions. En choisissant la bonne plateforme de centre de contact dans le cloud, vous pourrez répondre aux exigences de ce nouvel environnement *"opérationnel depuis n'importe où"* et offrir à vos clients une expérience plus rapide et plus personnalisée, sur tous les canaux qu'ils souhaitent utiliser. Tout cela en réduisant les coûts, en optimisant votre budget informatique et en intégrant les communications aux autres applications et processus commerciaux essentiels.





## **Voici quelques exemples de difficultés liées à une infrastructure de contact obsolète :**

- Options limitées de reprise après sinistre
- Solutions limitées à des sites uniques
- Outils de gestion des agents limité
- Interactions impersonnelles avec les clients
- Des capacités de reporting limitées
- Aucun service mondial
- Différentes solutions et fournisseurs utilisés dans l'entreprise
- Difficulté à évaluer le parcours client dû à une technologie disparate
- Maintenance et mises à jour coûteuses
- Modularité limitée
- Complexité de la mise en place du travail à distance
- Des flux d'appels peu flexibles
- Interactions vocales uniquement
- Intégration limitée du centre de contact avec d'autres applications d'entreprise
- Aucune option de libre-service
- Complexité de la configuration et de la gestion
- Les agents passent d'un écran à l'autre et d'une application à l'autre pour répondre aux besoins des clients.



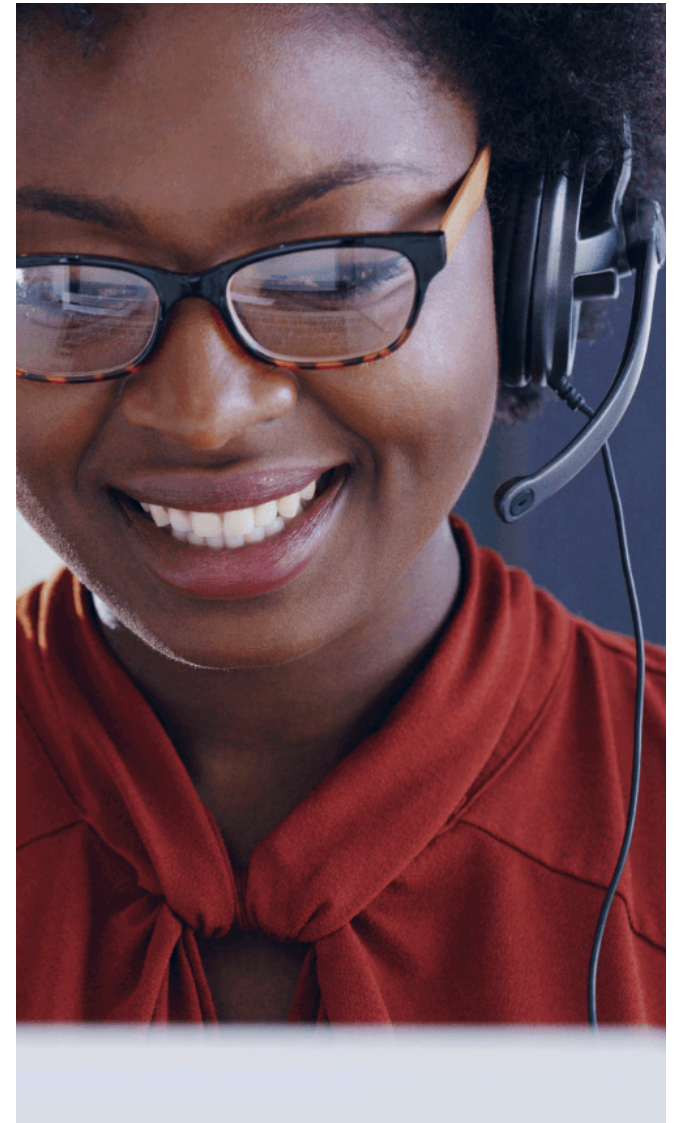
Que faut-il exiger  
d'un centre de  
contact dans le  
cloud ?



En quelques mots : **Cela dépend.**

Le plus important est que cela dépend de ce que vos clients et votre entreprise exigent. Et comme nous l'avons vu, aujourd'hui, les entreprises sont confrontées à des demandes qui évoluent rapidement, que ce soit en raison des tendances de la clientèle, de l'activité des concurrents, des avancées technologiques ou de tout autre facteur imprévu.

Plus votre solution de centre de contact est polyvalente et riche en fonctionnalités, plus il vous sera facile de relever les défis tout en prenant en charge le télétravail, en répondant aux questions de conformité et de sécurité et en gérant un volume d'interactions accru.





# Critères d'évaluation : Un centre de contact cloud performant doit offrir :

## Résilience de la plateforme

- Permettez aux agents de votre centre de contact de travailler depuis n'importe où
- Rendez vos agents plus efficaces et productifs
- Consolider, simplifier et réduire les coûts de votre centre de contact
- Réaliser des économies sur votre budget et vos ressources informatiques
- Évitez les dépenses d'investissement coûteuses sur site

## Agilité opérationnelle

- Rendez votre entreprise plus résiliente, plus sûre et plus conforme
- Faites en sorte que chaque engagement avec le client soit plus facile et plus gratifiant
- Organiser et analyser vos données pour optimiser le service et la productivité
- Vous permettre de configurer facilement de nouveaux agents et de nouveaux sites
- S'intègrent complètement et de manière transparente à toute autre plateforme de centre de contact cloud

## Des expériences sans faille

- Profitez des dernières innovations en matière de centres de contact grâce à des mises à jour instantanées
- Facilitez l'accès à tous les outils de communication et de collaboration via une seule interface
- Intégrer de manière transparente les applications et systèmes existants (solutions CRM, Microsoft Teams, etc)
- Un déploiement facile et rentable
- Une plateforme unique et unifiée qui offre également des API de voix, de vidéo, de chat d'équipe et de messagerie

# La solution 8x8 pour les centres de contact

Le centre de contact 8x8, construit sur la plateforme de communication eXperience, offre une solution omnicanale (voix, email, chat, SMS, réseaux sociaux, applications de messagerie) qui vous permet de dialoguer avec vos clients par tous les moyens possibles et d'unifier les communications au sein de l'entreprise. Grâce à Agent Workspace, une interface intuitive et facile à utiliser, les utilisateurs peuvent gérer de manière transparente et passer d'un canal à l'autre au cours de la même interaction, et discuter avec tous les collaborateurs de l'entreprise.

De plus, nous vous permettons d'intégrer des fonctions de communications unifiées avancées (voix, messagerie, réunions audio et vidéo brevetées et primées) qui peuvent profiter à tous vos employés.

Ce puissant système unifié d'engagement est associé à un système unifié d'intelligence qui transforme l'impact de vos données commerciales.

Assurez l'avenir de votre investissement grâce à des mises à jour régulières et sécurisées qui garantissent la protection des utilisateurs, réduisent les risques et améliorent l'efficacité opérationnelle de votre entreprise.

Grâce à notre modèle de licence flexible et à notre évolutivité infinie, votre centre de contact peut se développer en même temps que votre entreprise (de nouveaux agents peuvent être ajoutés à la demande), ce qui vous permet d'investir une fois et de l'utiliser indéfiniment.

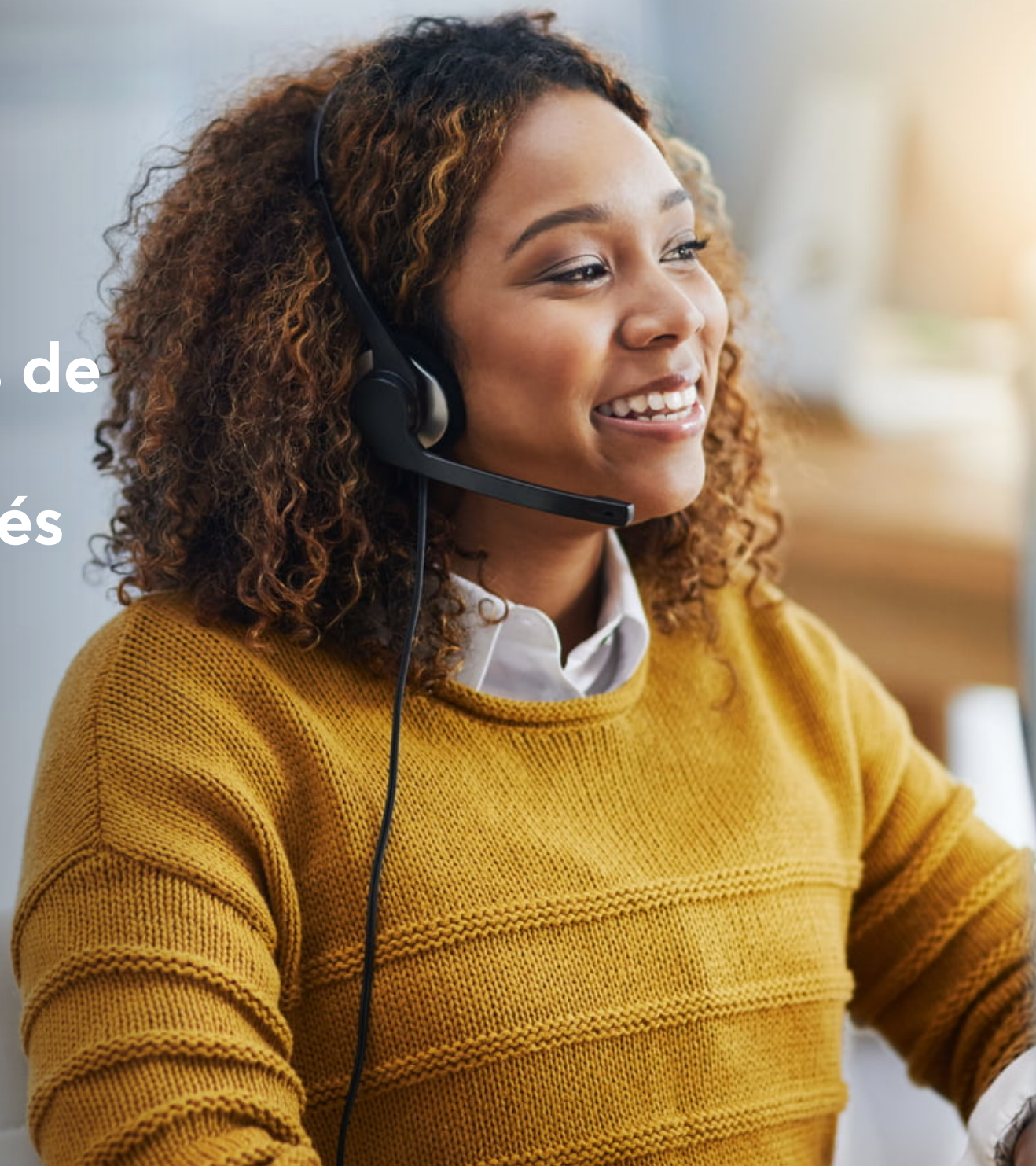
Grâce à un système d'API ouvertes, 8x8 est conçu pour s'intégrer complètement à vos systèmes existants, en se connectant en toute sécurité à d'autres programmes internes ainsi qu'à des applications et technologies tierces

essentielles.

Le déploiement de 8x8 est rapide et nécessite peu de matériel supplémentaire. Notre équipe spécialisée peut vous aider à être opérationnel en fonction de vos besoins et de votre planning, sans perturber votre activité.

Les utilisateurs de forfaits de services de la série X bénéficient d'une assistance technique et d'une assistance à la clientèle 24h/24, avec un responsable de compte dédié et des réunions d'évaluation régulières pour que votre plateforme fonctionne de manière optimale en fonction de vos besoins.

**Assurez-vous de  
disposer des  
fonctionnalités  
dont votre  
entreprise a  
besoin**



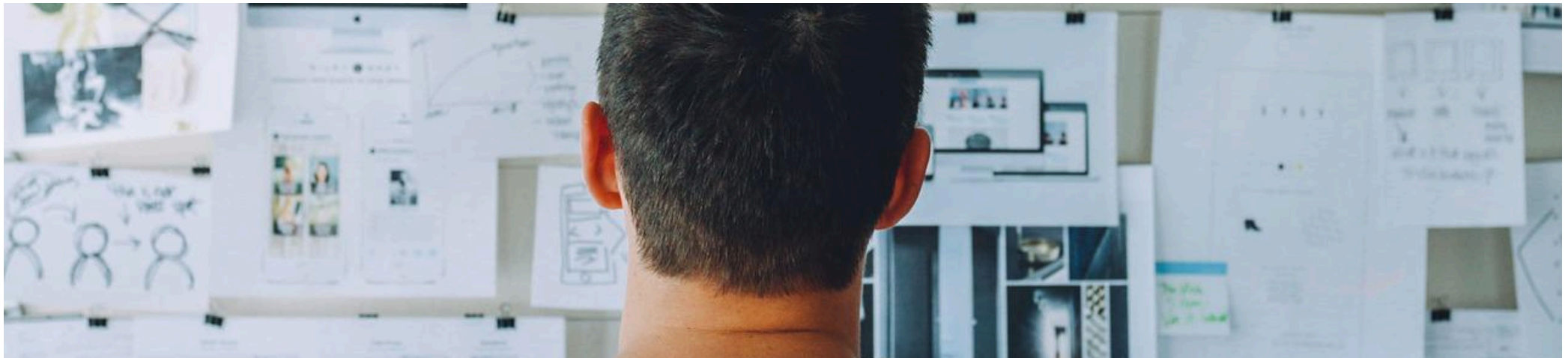


La plateforme de centre de contact appropriée fournira les fonctionnalités et les canaux dont vos agents ont besoin pour communiquer avec les clients et renforcer les relations. Mais elle doit aussi faire beaucoup, beaucoup plus.

Grâce à une gestion et une analyse avancées des données, vous pouvez, par exemple, proposer des interactions mieux adaptées au contexte, afin que les clients se sentent reconnus et valorisés. La flexibilité est également essentielle : votre solution doit vous permettre d'accéder facilement à de nouveaux canaux et à de nouvelles fonctionnalités dès que votre entreprise en a besoin. Un centre de contact cloud performant doit être capable d'intégrer des outils de CRM et de gestion du personnel sur la même plateforme.

Privilégiez un centre de contact cloud hautement personnalisable, avec une gamme de services que vous pourrez choisir en fonction des besoins de votre entreprise, tout en veillant à votre rentabilité. La facturation par utilisateur vous permettra de changer de formule en cas de besoin.

Pour que l'expérience de vos employés soit aussi cohérente que celle de vos clients, il est utile de vérifier que votre fournisseur propose une application de bureau et une application intelligente à tous les employés (et pas seulement aux équipes du centre de contact). Attention, certains fournisseurs peuvent facturer un supplément pour cela.



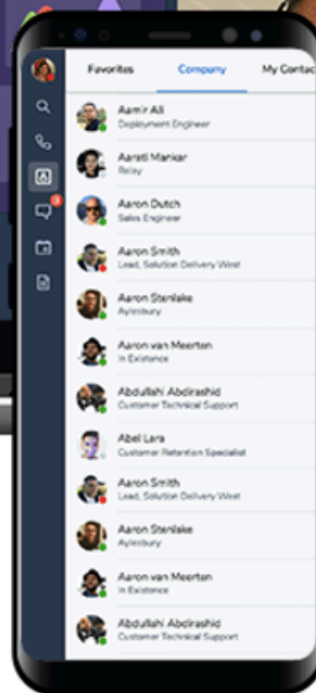
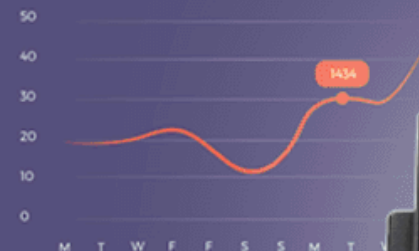
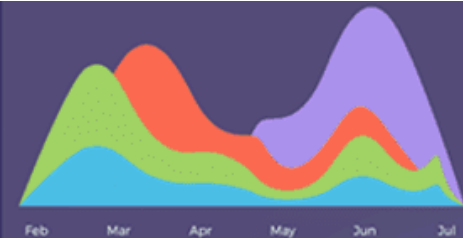
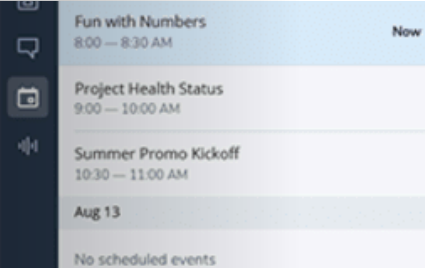
# Les caractéristiques et les fonctionnalités selon l'approche 8x8

Tous les forfaits de centre de contact 8x8 offrent aux utilisateurs une interface unique et intuitive, garantissant une mobilité maximale.

**Les forfaits de la plateforme de communication eXperience de 8x8 incluent :**

X6	X7	X8
<b>Centre de contact basé sur la voix</b>  Ce forfait donne à vos agents des outils sophistiqués pour gérer et améliorer les interactions avec les clients essentiellement basées sur la voix. Il offre également des fonctionnalités clés de communications unifiées, telles que les réunions vidéo et la messagerie, afin de renforcer la collaboration interne, tout en s'intégrant de manière transparente aux applications courantes de gestion de la relation client (CRM).	<b>L'expérience du centre de contact omnicanal</b>  Ce forfait reprend les caractéristiques de X6 et étend l'interface de l'agent pour inclure l'accès des clients aux canaux numériques. Elle inclut également la prise en charge des API de 8x8 et des intégrations CRM pour les solutions les plus utilisées. Avec X7, les agents peuvent non seulement répondre à de multiples canaux entrants et voir des fenêtres contextuelles de données pour les systèmes de CRM pris en charge, mais également assister les clients grâce à la fonction de co-navigation d'écrans en ligne.	<b>Le centre de contact assisté par l'IA</b>  Conçu pour vous aider à transformer l'engagement des clients grâce à la puissance d'une IA sophistiquée, ce forfait est livré avec une suite complète d'analyses, d'intégrations et de fonctionnalités innovantes telles que la co-navigation, la gestion de la qualité, l'analyse vocale et la numérotation prédictive sortante.

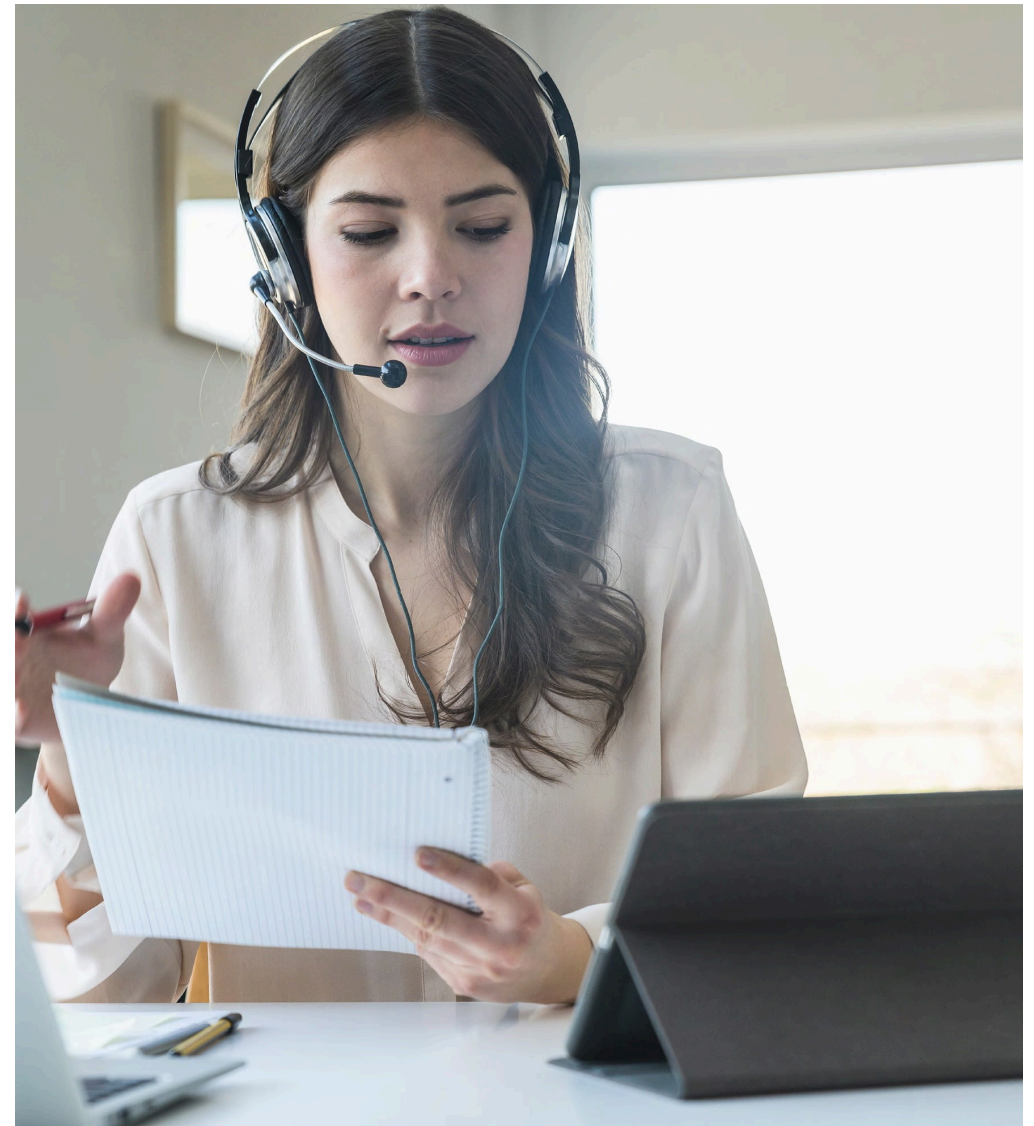
Vérifiez que tous  
les moyens de  
communication  
sont efficaces





Tous les centres de contact cloud ne sont pas équivalents. Dans un contexte de restructuration mondiale de l'économie et du lieu de travail, vous devez combiner une capacité de contact omnicanal et une mobilité maximale des employés pour vous distinguer aux yeux des clients.

Les meilleures solutions de centre de contact proposent des fonctionnalités dynamiques et technologiquement avancées qui permettent à votre entreprise d'atteindre de nouveaux sommets. Ils permettront également aux agents des centres d'appels de se connecter et de collaborer facilement avec des spécialistes en utilisant la voix, la messagerie instantanée et la vidéo, tout en ayant la possibilité d'intégrer des utilisateurs si nécessaire.



La plateforme de communication eXperience de 8x8 est une solution robuste et sécurisée, conçue pour faciliter le télétravail. Toutes les fonctionnalités sont accessibles via une interface web unique, offrant une expérience unifiée sur tous les appareils et en tous lieux.

En s'appuyant sur nos 16 centres de données mondiaux, ainsi que sur la technologie du cloud public d'Amazon et d'Oracle, 8x8 est en mesure d'héberger vos données et votre solution avec une sécurité et une conformité absolues, en adéquation avec vos exigences professionnelles. Enfin, 8x8 offre des capacités complètes de géo-redondance et de reprise après sinistre, garantissant ainsi que vous serez toujours en mesure d'offrir une expérience différenciée à vos clients, quel que soit l'avenir.

## **La continuité des activités selon 8x8**

### **Voix et téléphonie**

La qualité du son et la fiabilité de votre solution de téléphonie ne sont pas à négliger. Mais il doit aussi faciliter la collaboration pour les employés mobiles ou géographiquement dispersés.

Les clients devraient également bénéficier d'une connexion rapide avec un agent capable de résoudre leur problème, avec une variété de fonctions pour gérer les appels en attente et donner aux clients le choix d'attendre, de laisser un message ou de demander un rappel.

## **La plateforme de communication eXperience de 8x8 inclut :**

- Voix de qualité HD, soutenue par des accords de niveau de service et des garanties financières
- Régions où les appels sont gratuits dans le monde entier
- Géo-routage
- Disponibilité élevée
- Service téléphonique entrant basé sur les compétences
- Numérotation automatique
- Serveur Vocal Interactif (SVI) et agent virtuel pour les canaux vocaux et numériques
- Appels vocaux sécurisés (TLS & SRTP)
- Expert Connect - mise en relation des agents avec des spécialistes
- Rappel en attente, rappel par Internet

[Voir la liste complète des caractéristiques](#)

## **Engagement omnicanal, adapté au contexte**

Chaque client a ses préférences concernant la manière de collaborer avec votre entreprise. Il est avantageux de fournir un choix complet de canaux de contact, tout en donnant à chaque agent un accès instantané et intuitif et en lui permettant de passer de l'un à l'autre à volonté.

L'une des clés d'une bonne expérience client est de faire en sorte que chaque interlocuteur se sente connu, reconnu et apprécié. Grâce à l'accès en temps réel aux données et à l'historique des transactions à l'écran, vos agents peuvent offrir à chaque client une expérience personnalisée et cohérente.



## La solution 8x8 :

- Agent Workpsace est une interface unifiée qui s'appuie sur des principes de conception universellement familiers, conviviaux et intuitifs, ce qui la rend facile à utiliser dès le départ. Agent Workspace permet une gestion transparente de la voix, de l'e-mail, du chat, des SMS, des réseaux sociaux et des applications de messagerie, grâce à une navigation simplifiée et à des flux de travail adaptés.
- Des rapports holistiques sur tous les canaux pour regrouper et visualiser les informations afin de fournir des données consommables et une source unique de vérité.
- Une interface graphique simple permettant aux administrateurs d'élaborer des réponses interactives et un routage du chat en fonction de règles, d'horaires ou des compétences de l'agent.
- Options d'acheminement ou d'affectation flexibles pour les demandes numériques des clients, par exemple en extrayant les e-mails d'une file d'attente donnée ou en reliant et en traitant simultanément plusieurs e-mails liés au même client.

Ne négligez pas  
les données

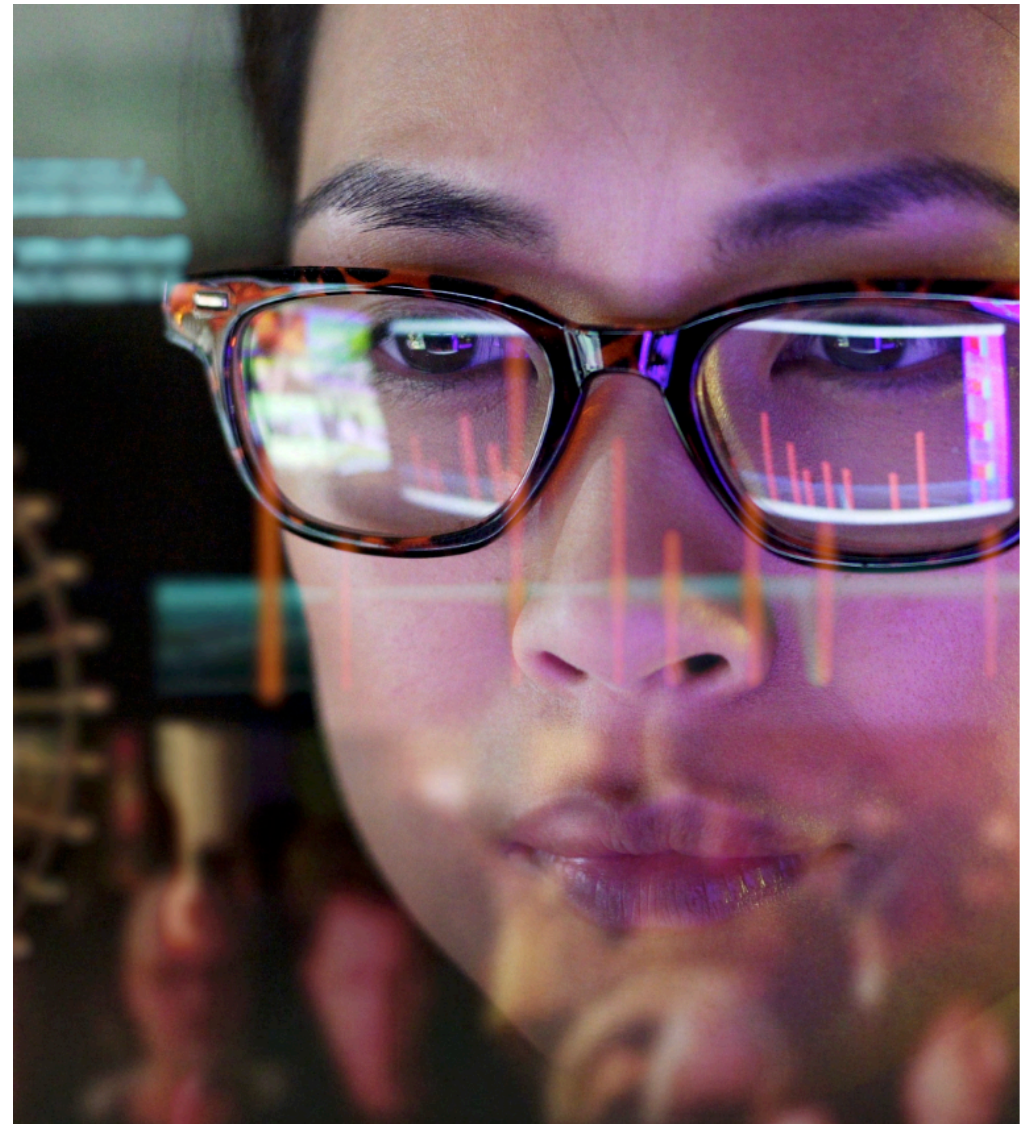


Une entreprise performante mène la danse en générant de la valeur à partir d'analyses avancées. Pour optimiser l'expérience client, les données sont vos alliées.

Pour être à la pointe de la technologie, votre plateforme de centre de contact doit être capable de consolider les données issues de vos activités d'engagement client et de les représenter sous la forme de différents indicateurs de performance exploitables.

### **L'approche 8x8 : un système d'information et d'analyse pour les centres de contacts**

Il est difficile de prendre des décisions opportunes fondées sur des données si vous devez regrouper des informations provenant de plusieurs outils de communication. 8x8 propose une plateforme unique qui offre des analyses fiables et consolidées de toutes vos communications cloud, afin que vous puissiez vous concentrer sur les décisions à prendre en fonction des résultats obtenus.





Nous vous offrons une combinaison puissante d'outils d'analyse et de gestion des performances qui vous aideront à suivre les tendances des clients et à identifier les domaines qui ont besoin d'être encadrés ou optimisés.

**La plateforme de communication eXperience de 8x8 inclut :**

- Analyse du parcours client
- Tableaux de bord en temps réel et personnalisables
- Un historique des rapports pour tous les canaux
- Graphique des métriques SVI et analyse des parcours
- Aperçu des performances des agents et des équipes
- Aperçu des résultats des sondages réalisés après les appels
- Analyse des tendances et des opinions
- Résumé des conversations avec des outils d'annotation
- Suivi de la qualité des appels
- Suivi des campagnes
- Cartographie des sujets et visualisations détaillées

[Voir la liste complète des caractéristiques](#)



Choisissez une  
plateforme  
ouverte  
permettant  
l'intégration  
native  
d'applications  
professionnelles



Pour déployer un centre de contact moderne, il faut éviter de changer ce qui fonctionne pour votre entreprise ou d'abandonner les applications et les systèmes existants. Compte tenu de la popularité croissante d'applications universelles telles que Microsoft Teams, votre nouveau système doit être compatible avec les applications tierces essentielles de manière à renforcer leur efficacité au sein de votre entreprise.

Certains clients ne veulent pas décrocher leur téléphone. Votre nouveau système doit être flexible pour améliorer l'expérience client en intégrant des outils de communication en temps réel tels que les SMS, le chat et la vidéo directement dans leurs applications, sites web et flux de travail. C'est là que les plateformes de communication en tant que service (CPaaS) entrent en jeu. Donnez un avantage à votre entreprise en permettant à vos clients de se connecter en utilisant leur moyen de communication préféré.

## **Le système d'intégration de 8x8 :**

**Ajoutez la voix, la vidéo et le chat aux applications que vous utilisez tous les jours.**

- L'ensemble d'API ouvertes de 8x8 offre une grande flexibilité pour adapter votre nouvelle solution à vos processus et à votre infrastructure.
- Nous fournissons des intégrations avec les applications essentielles pour la gestion de la relation client, le service, la productivité et la conformité. De Salesforce et Bullhorn à Office 365 et bien plus encore... si vous l'utilisez, nous avons probablement une intégration avec cette solution.
- 8x8 Voice pour Microsoft Teams utilise la technologie de routage direct afin que les utilisateurs puissent passer et recevoir des appels vocaux externes et internationaux directement depuis l'interface Teams.
- Le centre de contact 8x8 est également inclus dans le programme de certification [Centre de contact connecté pour Microsoft Teams de Microsoft](#), et il s'intègre parfaitement aux fonctionnalités de routage direct de [8x8 Voice pour Microsoft Teams](#).

[Voir la liste complète des caractéristiques](#)



**Ne faites aucun  
compromis sur la  
sécurité, la  
continuité des  
activités et la  
conformité**





La protection des données des clients - ainsi que des vôtres - est essentielle à votre réputation et à votre réussite. Ne vous contentez pas d'une nouvelle solution de centre de contact qui ne garantit pas ou ne renforce pas la sécurité de vos systèmes.

C'est là que des outils tels que la solution de paiement sécurisé de 8x8 peuvent permettre à votre centre de contact de gérer simplement et en toute sécurité les autorisations de paiement, conformément aux exigences de la norme PCI de niveau 1.

La disponibilité est un élément essentiel de la fiabilité des systèmes. Avec un accord de niveau de service de 99,999 % sur l'ensemble de la plateforme, couvrant à la fois les communications unifiées et les communications commutées, 8x8 offre la fiabilité, la sécurité et l'évolutivité nécessaires pour prendre en charge et assurer les communications des entreprises de classe mondiale

De plus, vous devrez certainement évaluer si les exigences réglementaires concernant l'enregistrement et le stockage des appels et des écrans sont respectées. Ayez l'esprit tranquille car tous les enregistrements sont cryptés et les informations sécurisées sont effacées si nécessaire, protégeant ainsi les informations des clients.

## **La sécurité et la conformité selon l'approche 8x8**

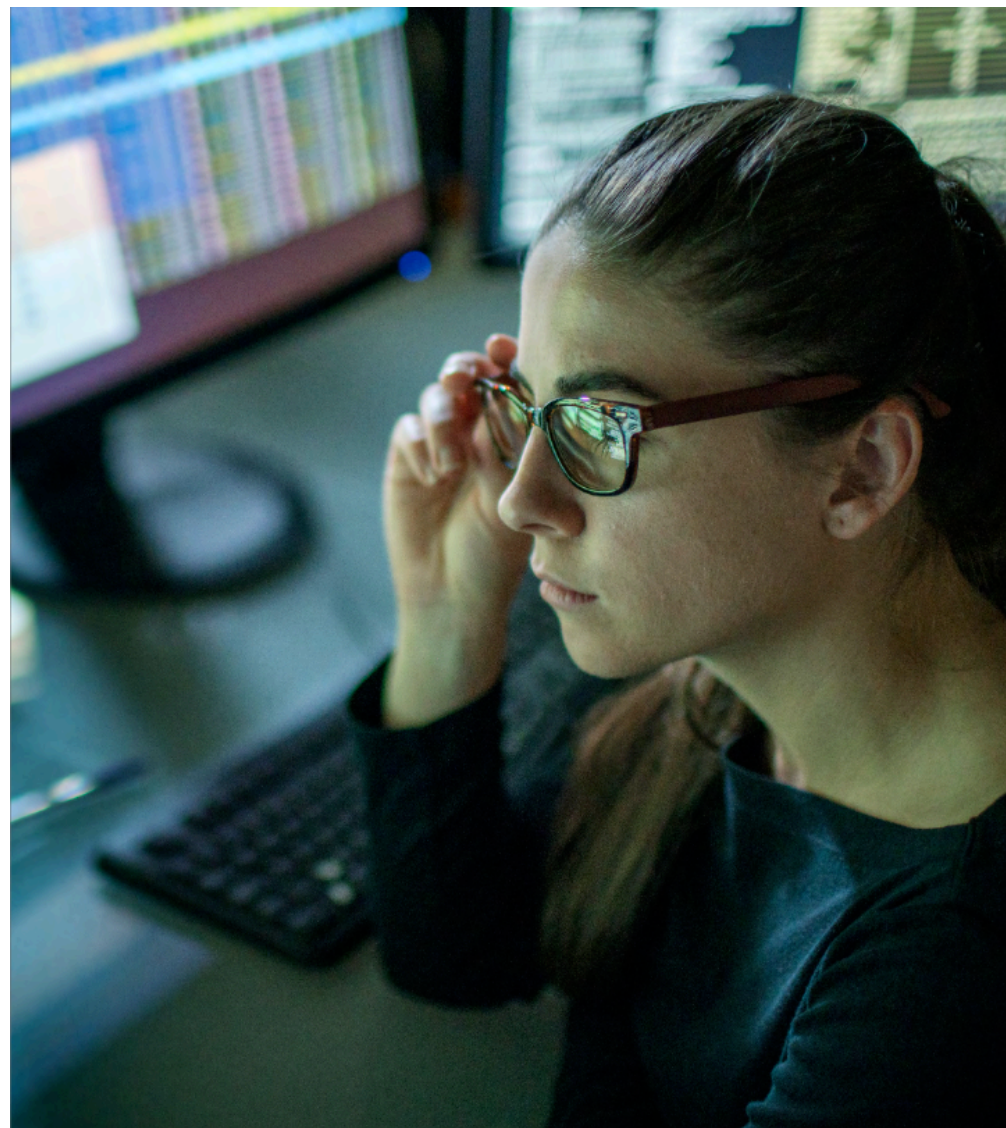
8x8 a documenté ses normes de sécurité minimales et propose une formation initiale et continue aux principes de l'OWASP afin de garantir que les collaborateurs utilisent un codage sécurisé. Pour garantir ce processus, le cycle de développement logiciel (SDLC) 8x8 comprend plusieurs étapes de contrôle, notamment des contrôles d'architecture, des contrôles par les pairs, des outils automatisés et des contrôles par les responsables de la sécurité. L'équipe de sécurité interne effectue en permanence des tests de pénétration de type "boîte noire" et "boîte blanche", et des sociétés externes spécialisées dans les tests de pénétration sont régulièrement sollicitées. 8x8 utilise un processus de divulgation responsable basé sur le principe du bug bounty et travaille avec des spécialistes de la sécurité dans le monde entier.

Un examen et des tests de sécurité sont effectués avant la mise en production. Tous les problèmes de sécurité découverts avant la production seront corrigés. Des tests supplémentaires sont effectués sur les systèmes de production (pour couvrir les systèmes qui peuvent rester inchangés pendant de longues périodes et dont les vulnérabilités sont découvertes par la mise en place de nouveaux tests dans les outils de pénétration). Enfin, 8x8 applique les correctifs recommandés par les fournisseurs dans le cadre de ses cycles de maintenance standard.

8x8 invite des tiers indépendants et des auditeurs fédéraux à vérifier et à attester que les processus et le statut de sécurité de 8x8 sont conformes aux normes en vigueur, comme en témoigne une série de réalisations.

- Conformité à la norme FCC Consumer Proprietary Network Information (CPNI)
- Compatibilité avec la loi sur la portabilité et la responsabilité en matière d'assurance maladie (HIPAA)
- Institut national des normes et de la technologie - NIST 800-53 R4
- Compatibilité avec la loi fédérale sur la gestion de la sécurité de l'information (FISMA)
- Clauses contractuelles types (CCS) pour les transferts de données entre pays de l'UE et pays hors UE
- ISO 27001:2013 and ISO 9001 certified
- Fournisseur de solutions SAQ-D certifiées PCI-DSS 3.2.1 - Cryptage des données en mouvement avec le protocole d'ouverture de session (SIP) sur la sécurité de la couche de transport (TLS) et le protocole de transport en temps réel sécurisé (SRTP)
- Une des premières sociétés de cloud à se conformer au RGPD
- Fournisseur du G-Cloud pour le gouvernement britannique
- Certificat d'assurance Cyber Essentials du gouvernement britannique

[Voir la liste complète des caractéristiques](#)



**Vous méritez un  
déploiement clair,  
détaillé et  
personnalisé**



Chaque centre de contact est différent, et vous devez vous attendre à ce que votre fournisseur de solutions vous aide à concevoir votre système, à planifier son déploiement et à intégrer des améliorations. Cette démarche doit être motivée par une compréhension approfondie du rôle que le système jouera dans votre vision plus large et évolutive de l'entreprise.

Et une fois que votre centre de contact est déployé, il peut nécessiter une configuration supplémentaire, afin de configurer la file d'attente des appels, le routage des appels suivant le canal numérique ou les compétences des agents et/ou l'affectation des agents en fonction de la structure de votre entreprise. Le service de gestion du Centre de contact de 8x8 permet à votre équipe de se concentrer sur les clients pendant qu'un expert des systèmes 8x8 s'occupe de tous vos besoins en matière d'administration et de gestion des utilisateurs.

## **Le déploiement selon 8x8**

### **8x8 fournit le service de déploiement suivant :**

- Un choix de forfaits de déploiement conçus pour répondre aux exigences particulières des entreprises multisites
- Quatre options principales : déploiement piloté, sur mesure, personnalisé et mixte, qui ont été perfectionnées au cours de milliers de déploiements
- Notre approche de déploiement basée sur les meilleures méthodes comprend :
  - Conception, configuration, test et approbation de bout en bout par vos soins
  - Une assistance complète tout au long du déploiement, puis une assistance permanente une fois la solution intégrée
  - Formation complète des administrateurs et des utilisateurs finaux, selon les besoins
  - Planification et exécution du portage des numéros.



Choisissez un  
fournisseur  
capable d'investir  
dans votre  
entreprise grâce  
à une assistance  
à l'échelle  
mondiale



Aujourd'hui plus que jamais, une communication efficace est synonyme d'activité efficace. Cela vaut pour l'engagement et l'interaction avec les clients, ainsi que pour la productivité, l'efficacité, le moral et la responsabilité des collaborateurs.

C'est pourquoi vous avez besoin d'un fournisseur de centres de contact qui s'engage à assurer la performance continue de votre système. Cela signifie une assistance 24h/24 pour garantir que tous les aspects de votre plateforme - et de votre entreprise - fonctionnent au maximum de leur potentiel.



## Le support client selon 8x8

Les équipes de 8x8 surveillent en permanence notre réseau et procèdent à des ajustements proactifs afin de garantir une qualité vocale et une disponibilité du service constantes. En parallèle, les équipes d'assistance mondiales fournissent un support continu pour les questions à fort impact. Tout cela est soutenu par nos accords de niveau de service pour la qualité de la voix, la disponibilité du système et le temps de réponse.

## La plateforme de communication eXperience de 8x8 offre :

- Des options d'assistance pour répondre à tous vos besoins 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an, par téléphone, chat ou via votre portail client. 8x8 va au-delà pour fournir le niveau de support dont votre entreprise a besoin, jusqu'à la gestion complète du service pour votre centre de contact.
- Plus qu'une simple assistance de base 24h/24 et 7j/7, les 15 bureaux mondiaux de 8x8 sont soutenus par ses employés à distance afin de couvrir tous les fuseaux horaires. Quel que soit le moment où vous appelez, 8x8 dispose de toutes les ressources nécessaires pour vous soutenir.
- Mises à jour automatiques pour que vous disposiez toujours de la dernière version de notre technologie
- Une plateforme très performante avec un engagement de disponibilité de 99,999 %
- Tous les clients ont accès au site de documentation 8x8 pour connaître les dernières fonctionnalités des produits et les meilleures pratiques
- Une gamme de cours de formation pour aider votre personnel à tirer le meilleur parti de 8x8 (y compris la formation à l'administration/configuration, les sujets avancés et le dépannage, et les processus de support de niveau 1).

## À propos de 8x8

8x8, Inc. (NYSE : EGHT) transforme l'avenir des communications d'entreprise en tant que fournisseur leader de Logiciels en tant que Service (Software-as-a-Service) avec 8x8 XCaaS™ (eXperience Communications as a Service™), une solution intégrée qui regroupe centre de contact, communications audio, vidéo, chat et API sur une unique plateforme mondiale de communications cloud. 8x8 élimine les silos entre les communications unifiées en tant que service (UCaaS) et le centre de contact en tant que service (CCaaS) pour répondre aux besoins de communication des employés afin de les aider à offrir des expériences différenciées aux clients. Pour plus d'informations, visitez le site [www.8x8.com](http://www.8x8.com), ou suivez 8x8 sur LinkedIn, Twitter et Facebook.



# Contactez-nous

N'hésitez pas à nous contacter pour découvrir comment 8x8 peut vous aider.

Tél: +33 1 8381 2880

Mail: [sales-eu@wcs.global](mailto:sales-eu@wcs.global)

Site: [eu.wcs.global](http://eu.wcs.global)

