



Liste de contrôle de l'acheteur d'un centre de contact

Les meilleurs centres de contact en nuage offrent une gamme de capacités de transformation, depuis les fonctions sophistiquées de gestion des appels jusqu'aux analyses révolutionnaires, en passant par un choix complet de canaux d'engagement. Référez-vous à cette liste pour comparer les caractéristiques les plus importantes et vos exigences. Sauf indication contraire, les caractéristiques sont celles des plans de service 8x8 X6 et supérieurs. Consultez également notre liste de contrôle de l'acheteur voix et téléphonie pour connaître les caractéristiques spécifiques à la voix, ainsi que notre liste de contrôle de l'acheteur pour la collaboration pour en savoir plus sur les caractéristiques de la vidéoconférence et de l'audioconférence.

IA & intelligence conversationnelle				
Caractéristique	Description	8x8	Fournisseur 1	Fournisseur 2
Intégration de l'IA native & tierce	Intègre l'IA native et externe, et prend en charge les LLM et les chatbots personnalisés.	■		
Bring Your Own AI	Permet aux clients d'utiliser leurs technologies d'IA existantes au sein de la plateforme 8x8.	■		
Dictionnaire personnalisé	Prend en charge le vocabulaire spécifique à l'industrie pour une compréhension plus précise de l'IA.	■		
Synthèse par l'IA	Génère des résumés en temps réel et après l'appel à l'aide d'outils d'IA natifs et de partenaires.	■		
8x8 Intelligent Customer Assistant™	Assistant virtuel alimenté par l'IA pour les interactions vocales et numériques avec les clients.	■		
8x8 Intelligent Customer Assistant™ - Voice Directory	Solution vocale alimentée par l'IA qui permet aux clients de prononcer le nom de la personne, du département ou du service qu'ils souhaitent joindre au sein d'une entreprise et d'être connectés instantanément.	■		
Traduction du chat en temps réel	Prend en charge plus de 20 langues pour un engagement multilingue des clients.	■		
Traduction avec synthèse vocale	Prend en charge plus de 40 langues pour l'interaction vocale.	■		

Composeur prédictif d'IA pour les appels sortants	Compose plusieurs numéros simultanément et transfère les appels répondus à votre équipe. Les appels restés sans réponse sont automatiquement marqués pour réessayer à un autre moment.	■		
Espaces de travail pour agents et superviseurs				
Agent Workspace	Offre à vos agents une interface intuitive et design qui transforme le rôle d'agent du centre de contact en offrant une expérience sur mesure qui combine de manière unique les capacités du centre de contact et des communications unifiées dans une seule application.	■		
AI Agent Boost	AI Agent Boost (créé avec Creovai, partenaire de l'écosystème 8x8), directement accessible dans 8x8 Agent Workspace, se concentre sur la fourniture d'informations pertinentes, de conseils et de soutien aux employés en temps réel.	■		
Historique des interactions avec l'agent	Permet aux agents d'accéder instantanément aux enregistrements, aux transcriptions et aux données d'interaction.	■		
Softphone avec suppression du bruit	Prend en charge WebRTC pour l'option softphone avec suppression du bruit disponible directement dans l'espace de travail.	■		
Supervisor Workspace	Un espace de travail personnalisé, centré sur la performance, avec les outils, l'intelligence et les informations dont les superviseurs ont besoin pour s'assurer que leurs équipes fournissent un service à la clientèle exceptionnel.	■		
Application mobile de l'espace de travail du superviseur	Permet la supervision en temps réel et la gestion des accords de niveau de service même en déplacement.	■		
Widget de recherche d'interaction	Permet d'accéder en un clic à toutes les interactions, qu'il s'agisse d'appels, de messages vocaux, de résumés AI ou autres, avec possibilité de lecture, de téléchargement en masse et de récupération des interactions archivées.	■		
Widgets à glisser-déposer	Les widgets peuvent être agencés grâce à la fonctionnalité glisser-déposer. Aucun code n'est nécessaire.	■		
Routage omnicanal				
Interactions mixtes	Prend en charge jusqu'à 13 interactions mixtes par agent (voix, e-mail, chat, SMS).	■		
Rich Communications Services (RCS)	Envoie des images, des vidéos, des carrousels et des éléments de marque de haute qualité pour renforcer l'engagement au-delà des SMS traditionnels.	■		
Élévation vidéo	Prend en charge la remontée unidirectionnelle par vidéo.	■		
E-mail	Acheminement des e-mails en fonction du contexte, des compétences de l'agent et de la priorité, avec prise en charge de flux de travail prédéfinis et personnalisés.	■		
Webchat	Webchat en direct avec avatars personnalisables pour les agents et traduction en temps réel en plus de 20 langues.	■		
Applications de messagerie	Facebook, WhatsApp et Viber disponibles en mode natif. Messages entrants envoyés par les clients par WhatsApp gratuits.	■		
Médias sociaux	Filtre et achemine les @mentions et les DM aux agents sur les plateformes de médias sociaux comme YouTube, Instagram, LinkedIn, etc.	■		

SMS	Messages unidirectionnels et bidirectionnels, messages groupés, articles de la base de connaissances et liens de paiement sécurisés par SMS, ainsi que suivi des campagnes sortantes.	■		
Routage vocal	Routage basé sur les compétences, routage conditionnel, routage basé sur le niveau de service et l'analyse, ainsi que routage basé sur la valeur et les données CRM, avec la possibilité de mener des enquêtes post-appel.	■		
Co-navigation	Permet aux agents de voir exactement ce qu'un client consulte en ligne, pour les aider à trouver des informations pertinentes, à répondre aux questions et à remplir les formulaires.	■		
Rappel de la file d'attente	Réduit le temps d'attente de vos clients grâce à une alternative intéressante aux files d'attente. Au lieu de rester en attente, les appelants peuvent laisser leur numéro et être rappelés lorsque leur tour dans la file d'attente arrive.	■		
Rappel via le Web	Invite les clients à demander à être rappelés via un formulaire en ligne, ce qui leur fait gagner un temps précieux et permet aux agents de travailler plus efficacement.	■		
Analyse des centres de contact				
Rapports graphiques sur les flux d'appels	Trace le parcours du client depuis le moment où il joint le centre d'appel jusqu'à la fin de l'appel. Couvre toutes les étapes d'un engagement, y compris le SVI, la file d'attente, la mise en relation avec un agent et l'enquête post-appel, ce qui vous apporte une base utilisable à des fins de formation et d'amélioration des processus.	■		
Analyses pour les centres de contact	Permet de rechercher et de trouver facilement des opportunités d'amélioration grâce à une carte visuelle du parcours client. Effectue des recherches ciblées dans vos données pour identifier les problèmes et les tendances.	■		
Wallboards & tableaux de bord	Fournissent une vue en temps réel des mesures critiques du centre de contact via des tableaux de bord partageables et des liens vers des wallboards, avec des autorisations intégrées basées sur les rôles pour protéger les données privées.	■		
Engagement des employés				
Gestion de la qualité	Fournit une interface entre le superviseur et l'agent pour la formation, le soutien d'experts et l'accompagnement. Comprend l'enregistrement et l'archivage d'écrans MQ pour la conformité, la tenue de registres et la formation.	■		
Voix, texte, analyse des sentiments	Fait ressortir les tendances et les sujets abordés par la voix et le texte, avec analyse des sentiments. Permet de visualiser les sujets de conversation courants et de les approfondir pour apprendre et comprendre plus en détail.	■		
Enquêtes post-appel	Capture la voix du client grâce à une enquête native post-appel pour optimiser votre stratégie d'engagement.	■		
Intégration CRM native	Centre de contact intégré et gestion des cas pour fournir aux agents les informations essentielles sur les clients afin d'améliorer chaque interaction.	■		
Base de connaissances native	Offre aux clients un moyen plus rapide, plus intelligent et plus cohérent de trouver des réponses, grâce à une bibliothèque de questions fréquemment posées (FAQ).	■		
Gestion du personnel	Permet de prévoir les effectifs nécessaires pour chaque canal et de gérer le personnel en temps réel en fonction des exigences. Permet d'améliorer l'efficacité du personnel.	■		
Plateforme				

Accessible à distance	Crée un contact résilient et assiste les agents travaillant à domicile grâce à une solution unifiée basée sur le cloud.	■		
Zone d'appel du centre de contact	Nombre de minutes d'appels inclus et nombre de pays inclus (à l'exclusion des appels payants et des numéros spéciaux).	■		
Fournisseur de solutions complètes	Une plateforme cloud UCaaS et CCaaS unique et intégrée, capable de s'intégrer aux applications professionnelles essentielles.	■		
Infrastructure résiliente	Seize centres de données répartis dans sept régions du monde, stratégiquement situés pour une performance et une résilience maximales.	■		
Intégrations				
Creovai	Agent Assist natif et insights conversationnels ; entièrement pris en charge et vendu par 8x8.	■		
Cognigy	Libre-service et routage alimentés par l'IA pour la voix et le numérique.	■		
PCI Pal	Paiements sécurisés et conformes aux normes PCI par la voix et le numérique.	■		
CallCabinet	Enregistrement de conformité dans le Contact Center, Work et MS Teams.	■		
Meltwater	Social listening et interaction directement à partir de 8x8 afin d'améliorer l'expérience client.	■		
SpinSci	Intégration des DSE adaptée aux soins de santé, qui fournissent en temps réel le contexte du patient.	■		
Regal.io	Gestion avancée des campagnes sortantes sur plusieurs canaux numériques.	■		
Verint	Outils WFM avancés pour la planification, les prévisions et la gestion intrajournalière.	■		
Calabrio	WFM avancé pour les prévisions, la planification et la gestion intrajournalière.	■		
CRM	Intégrations prêtes à l'emploi avec Salesforce, Microsoft Dynamics, Zendesk, etc.	■		
Microsoft Teams	Microsoft Teams intégré à 8x8 Contact Center.	■		
Applications de productivité	Permet d'intégrer vos applications professionnelles les plus populaires dans une expérience unique et transparente avec Microsoft Office 365 et G-Suite.	■		
Sécurité, conformité et certifications				
Conformité à la norme de sécurité de l'industrie des cartes de paiement	Paiements transparents et sécurisés par DTMF, reconnaissance vocale, voix ou canaux numériques. Des options d'assistance par un agent ou d'automatisation complète sont disponibles.	■		
Stockage des enregistrements de réunions et d'appels	Au moins 30 jours de stockage à capacité illimitée pour tous les enregistrements effectués par un utilisateur.	■		
Services d'urgence E911/999	Informations de localisation actualisables par l'utilisateur pour les services d'urgence E911/999, qui vérifient les informations d'adresse auprès du fournisseur PFAU concerné.	■		

Confidentialité	Aligné sur le RGPD pour aider votre entreprise à rester en conformité avec la législation britannique, européenne et de l'EEE en matière de protection des données. Conformité au bouclier de protection des données des États-Unis, de l'Union européenne et de la Suisse.	■		
Règles de W3C pour l'accessibilité des contenus web (WCAG)	8x8 Agent Workspace et Supervisor Workspace comportent des améliorations pour les lecteurs d'écran, conformément à la norme WCAG 2.1 AA.	■		
STIR/SHAKEN	8x8 signe tous les appels provenant de son service en utilisant STIR/SHAKEN, conformément au programme Robocall Mitigation de la FCC.	■		
Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA)	8x8 est certifiée par un tiers en tant qu'associé commercial conforme à la loi HIPAA.	■		