

## Plate-forme Intelligent Contact Center™ d'Appian

CRÉEZ UN CENTRE DE CONTACT NOUVELLE GÉNÉRATION AVEC LA PUISSANCE DE L'AUTOMATISATION INTELLIGENTE

- Les capacités omnicanales permettent d'obtenir un engagement transparent des clients
- Le Case Management dynamique unifie les systèmes et les données pour une vue d'ensemble des clients
- L'automatisation intelligente, impliquant la RPA, l'intelligence artificielle et le BPM, améliore l'efficacité des agents
- La plate-forme applicative Low-Code garantit une livraison rapide et conforme sur site et dans le Cloud

Le centre de contact a toujours été en première ligne pour garantir la satisfaction du client. Avec l'émergence de nouveaux canaux de communication, de règlements de plus en plus nombreux et de nouvelles attentes de la clientèle, il devient de plus en plus difficile d'assurer des interactions cohérentes et transparentes. Les opérations cloisonnées, les processus manuels et les systèmes traditionnels présentent des barrières considérables pour obtenir une expérience client intégrée.

Comment les dirigeants des centres de contact peuvent-ils transformer leurs opérations en centres d'engagement pour redéfinir l'expérience client et la valeur commerciale qu'ils apportent à l'entreprise ?

### DÉCOUVREZ TOUT LE POTENTIEL DE LA PLATE-FORME INTELLIGENT CONTACT CENTER™ D'APPIAN

La plate-forme Intelligent Contact Center™ d'Appian permet aux entreprises de créer facilement des applications pour centre d'appels nouvelle génération, qui renforcent l'engagement de la clientèle, améliorent l'efficacité des agents et offrent un impact commercial concret.

#### Engagement omnicanal

Transformez le support multicanal en véritable environnement omnicanal en intégrant communication vocale, discussion instantanée, SMS, e-mails, réseaux sociaux et co-navigation au sein d'une seule et même interface. Faites en sorte que vos agents aient une vue complète du parcours client, créez des expériences gratifiantes et fidélisez durablement vos clients.



#### Case Management dynamique

Obtenez une vue unique et cohérente du client et favorisez la résolution de haut niveau des problèmes pour les interactions complexes. En unifiant les interactions entre les personnes, les processus, les données et les contenus, le Case Management fournit une interface puissante qui permet aux agents de communiquer des renseignements exacts et de résoudre les problèmes plus rapidement.



### Automatisation intelligente

Automatisez le travail et orchestrez les processus, intégrez des systèmes et appliquez des règles métier avec le BPM (Business Process Management), la RPA (Robotic Process Automation) et l'IA (intelligence artificielle). Les agents sont assistés par la robotique et entraînés par l'intelligence artificielle, ce qui leur permet de se concentrer sur le conseil aux clients, la communication des offres personnalisées et la saisie des occasions de vente incitative.



### Plate-forme Cloud Low-Code

Lorsque la rapidité de mise sur le marché et la conformité sont cruciales, il est essentiel d'adopter une stratégie en cloud avec une plate-forme de développement d'applications Low-Code. Créez des applications répondant aux contrôles de sécurité, confidentialité et conformité tout en accélérant les déploiements et donc les délais de rentabilité pour le centre de contact.



### POURQUOI LA PLATE-FORME INTELLIGENT CONTACT CENTER™ D'APIAN ?

Améliorez les indicateurs qui comptent. Des entreprises de premier plan ont transformé l'engagement de leurs clients et les activités de centre de contact avec Appian :

- Target Group **a réduit de 80 % le temps de traitement du service clientèle** via un programme de correction personnalisé livré en 2 semaines.
- Une importante société d'investissement internationale **a réduit de 85 % le temps de réponse des représentants du service client** et a réduit de 80 % les remontées aux supérieurs hiérarchiques, ce qui a permis de faire considérablement baisser le nombre de contrôles manuels et les coûts opérationnels.
- Aviva, l'une des plus grandes compagnies d'assurance du Royaume-Uni, **a réussi à diviser par 9 les temps de réponse du service client** et à économiser plus de 40 % sur les coûts opérationnels en regroupant 22 systèmes en 4 applications Appian synergiques.
- Un des plus grands assureurs maladie des États-Unis **a réduit de 75 % les délais de collecte et d'enregistrement des données de gestion des adhérents et a réalisé une économie annuelle de 10 millions de dollars US.**

Découvrez tout le potentiel de la plate-forme Intelligent Contact Center™ d'Appian pour transformer vos activités et créer un centre de contact nouvelle génération. Offrez une expérience client poussée, créez des agents hors du commun et bénéficiez d'un gain d'efficacité optimal.



Découvrez comment responsabiliser vos agents et fidéliser durablement vos clients. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le centre de ressources de la plate-forme Intelligent Contact Center™ d'Appian à l'adresse suivante : <https://fr.appian.com/platform/intelligent-contact-center>

# Appian

Appian fournit une plate-forme de développement de logiciel Low-Code de renom, qui permet aux entreprises de créer rapidement des applications uniques et puissantes. Les applications créées sur la plate-forme Appian aident les sociétés à accélérer leur transformation numérique pour se distinguer de la concurrence.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur <https://fr.appian.com>