



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 27 novembre 2020

### **SFR Business lance une offre de gestion de la Relation Client en mode cloud dotée d'intelligence artificielle**

**Alors que les entreprises doivent adapter leur organisation du travail à la situation exceptionnelle actuelle, SFR Business continue de répondre à leur besoin de flexibilité et annonce une offre de Gestion de la Relation Client.**

Avec la crise, les entreprises ont dû repenser leur relation avec leurs clients pour maintenir le lien et la qualité de leur service. Elles doivent à la fois pouvoir répondre aux clients quel que soit le moyen de communication utilisé et permettre aux conseillers d'accéder à leur environnement de travail à tout moment, en tout lieu.

#### **Une offre de gestion de relation client omnicanal accessible de partout**

SFR Business lance Global Contact Center, une nouvelle offre de gestion de relation client omnicanal hébergée dans le Cloud, à destination des PME, des ETI, des administrations publiques ou encore des très grandes entreprises.

Dotée d'une application intégrant le téléphone, la vidéo, le mail, le chat ou encore les réseaux sociaux, cette offre permet au conseiller de traiter l'ensemble des demandes quel que soit le canal utilisé avec la possibilité de passer d'un moyen de communication à un autre pour accompagner le client de manière fluide et cohérente en fonction de ses attentes.

Basée sur une solution de l'éditeur logiciel portugais Collab, et hébergée dans un Cloud sécurisé en France, Global Contact Center est accessible aux agents et conseillers de partout, aussi bien en télétravail, en déplacement ou depuis un autre site. Sa mise en place ne nécessite aucune installation sur les postes des conseillers, s'effectue en quelques jours et les équipes de conseillers sont opérationnelles rapidement. Son architecture et sa sécurisation sont conçues pour supporter les pics d'activité. Enfin, la tarification s'adapte automatiquement au nombre de conseillers connectés simultanément ainsi qu'aux fluctuations d'activité.

#### **Une offre de gestion de relation client dotée d'intelligence artificielle et de riches fonctionnalités**

Compatible avec les principaux outils de CRM présents sur le marché (MS Dynamics, Salesforce...), cette solution s'intègre à l'environnement existant de l'entreprise, les données des clients sont enrichies permettant de répondre de manière personnalisée.

Grâce aux apports de l'intelligence artificielle, les conseillers se concentrent sur le traitement de demandes à plus forte expertise. Les chatbots et les voicebots intégrés aux scripts d'accueil permettent d'automatiser les réponses les plus simples tout en laissant au client la possibilité à tout moment de basculer vers un conseiller. Les flux d'appels sont ainsi plus fluides, les temps d'attente réduits, les interactions à forte valeur ajoutée sur

lesquelles l'intervention des agents est indispensable sont efficaces ; autant de leviers qui améliorent considérablement la performance du centre de contacts et donc la satisfaction client.

Enfin, cette offre dispose de nombreux outils de supervision et de reporting permettant d'optimiser la gestion des équipes et d'améliorer l'expérience client.

*« Les services clients, quelle que soit leur taille, doivent s'adapter, eux aussi, aux organisations de plus en plus virtualisées, et aux usages des clients de plus en plus digitalisés. Avec cette offre de gestion de relation client nouvelle génération, les entreprises améliorent l'expérience de leurs clients et mobilisent les conseillers sur des missions à forte valeur ajoutée, clés dans la performance et dans l'image de l'entreprise »* commente Grégory RABUEL, Directeur Général de SFR.

Voir le film de démonstration de Global Contact Center : <https://youtu.be/GdgAFyNK8AU>

Détails et conditions de l'offre disponibles sur le site web : <https://www.sfrbusiness.fr/relation-client/global-contact-center/>

***A propos de Altice France – [alticefrance.com](http://alticefrance.com)***

*Altice France est le premier acteur de la convergence entre télécoms et médias en France.*

*A travers SFR, 2ème opérateur français, Altice France est un acteur incontournable des télécoms au service de 23 millions de clients. Doté d'un réseau de fibre optique (FTTH / FTTB) de 19,2 millions de prises éligibles, SFR a lancé la 5G en France et couvre également 99,5 % de la population en 4G. SFR dispose de positions d'envergure sur l'ensemble du marché, que ce soit auprès du grand public, des entreprises, des collectivités ou des opérateurs. Altice France est également un groupe médias de premier plan autour de marques emblématiques telles que BFM et RMC.*

*En 2019, Altice France a réalisé un chiffre d'affaires de 10,8 milliards d'euros.*

***Pour suivre l'actualité du groupe sur Twitter : [@AlticeFrance](https://twitter.com/AlticeFrance)***

***Contact presse : [presse@alticefrance.com](mailto:presse@alticefrance.com)***