

Click-to-Connect

Une nouvelle façon de communiquer avec vos clients

Avec l'évolution des usages numériques, les clients et usagers en ligne recherchent des interactions toujours plus rapides, personnalisées et adaptées à leurs besoins.

Si les formulaires de contact classiques constituent encore un point d'entrée pertinent, ils présentent néanmoins des limites importantes, notamment l'absence d'interaction en temps réel, devenue essentielle dans l'expérience utilisateur actuelle.

Click-to-Connect (C2C) est la solution : une plateforme d'engagement client qui transforme les sites web statiques et les conversations WhatsApp en canaux interactifs en temps réel. Avec C2C, les entreprises peuvent répondre instantanément aux demandes, les acheminer vers la bonne personne et établir des relations clients plus solides et plus efficaces.



C2C permet aux entreprises de répondre aux attentes actuelles en combinant le chat en ligne, WhatsApp et des outils de communication unifiés dans une unique interface.

- Avec C2C, vous pouvez : Interagir avec les clients dès qu'ils vous contactent
- Acheminer efficacement les demandes vers les bons agents
- Transférer les conversations du chat à l'audio ou à la vidéo
- Offrir facilement des options multicanales flexibles

C2C ne se contente pas d'améliorer la communication, il transforme chaque interaction en opportunité commerciale.

Fonctionnalités	Description
Communication multicanale	Gérez toutes les interactions avec les clients à partir d'une seule plateforme, qu'elles soient initiées via le site web ou WhatsApp. Les clients choisissent leur canal préféré, ce qui garantit commodité et accessibilité.
Instant agent engagement	Les agents reçoivent les demandes en temps réel et y répondent efficacement grâce à la plateforme de communication unifiée Rainbow™ d'Alcatel-Lucent Enterprise. Le routage intelligent garantit que les clients sont mis en relation avec l'agent le plus qualifié en fonction du type de demande ou des compétences requises.
Transfert cross-canal souple	Les conversations peuvent passer en douceur du chat aux appels vocaux ou vidéo, offrant ainsi un engagement plus riche sans avoir à changer d'outil.

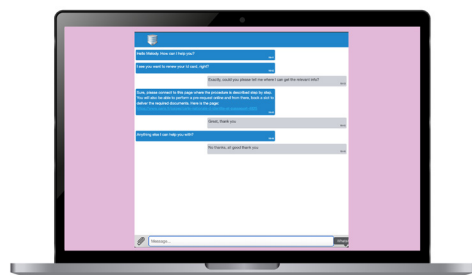
Features	Description
Site web interactif	Transformez votre site Web en une plateforme de communication interactive, en transformant les formulaires passifs en conversations dynamiques en temps réel.
Efficacité des agents	Toutes les interactions sont gérées à partir d'un seul client Rainbow, ce qui rationalise les flux de travail et améliore la qualité du service.
Confidentialité	Les interactions avec les clients se déroulent dans des « bulles » Rainbow temporaires, qui suppriment automatiquement les données de conversation après une période déterminée, garantissant ainsi la confidentialité et la conformité.

Administration et gestion faciles

C2C est doté d'une interface d'administration puissante qui simplifie la configuration et la gestion :

- Configurez des règles de routage basées sur les compétences afin de mettre en relation les clients avec les agents appropriés.
- Modifiez et prévisualisez les interactions via le formulaire web avant leur publication.
- Intégrez directement vos comptes WhatsApp professionnels.
- Concevez des flux d'interaction sur mesure pour guider les clients en toute simplicité.

Grâce à ces outils, vos équipes restent efficaces et vos clients profitent pleinement de leur expérience.



Pourquoi choisir Click-to-Connect ?

- Des interactions modernes avec les clients exigent rapidité, flexibilité et sécurité. C2C offre : es conversations instantanées, fluides et privées
- Une communication unifiée sur plusieurs canaux
- Des flux de travail plus efficaces pour les agents
- Un moyen rentable de moderniser l'expérience client

Avec Click-to-Connect, vous pouvez transformer chaque demande en opportunité. En unifiant les canaux, en permettant un engagement en temps réel et en protégeant les données des clients, Alcatel-Lucent Enterprise vous aide à créer des relations plus solides, à améliorer la satisfaction et à rester compétitifs dans un monde où le numérique prime.

Abonnement et tarifs

C2C est disponible à la demande, avec une configuration rapide et aucun investissement en infrastructure.

- Abonnement : 20 € / mois par intégration de site web (WPL)
- Démarrage rapide : configuration et création d'un compte administrateur dans les 24 heures suivant la demande d'abonnement

C2C est une solution abordable pour les entreprises de toutes tailles qui souhaitent améliorer leur engagement client.

Pour en savoir plus sur Click-to-Connect, rendez-vous sur : <https://www.al-enterprise.com/fr-fr/rainbow/nous-contacter>