

# CLOUD@CONTROL™

NEXT GENERATION CALL CENTER TECHNOLOGY

[www.cloudcontrol.fr](http://www.cloudcontrol.fr)

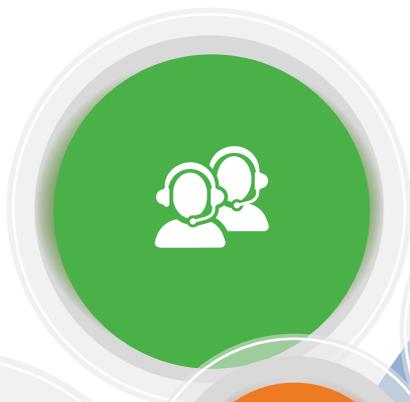




**CLOUD@NTROL™**

NEXT GENERATION CALL CENTER TECHNOLOGY

**SERVICE CLIENT**



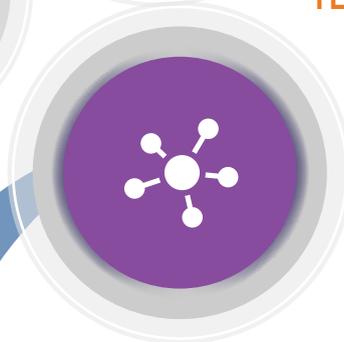
**QUALITY MANAGEMENT**



**SMS MARKETING**



**TELEMARKETING**



**OMNISCANAL**

## REMPORTEZ LES NOUVEAUX CHALLENGES DU TÉLÉMARKETING

### ● OPTIMISEZ VOS FICHIERS

- Gestion des Contacts multi-campagnes
- Gestion des Blacklists
- Dédoublonnage
- Sources Multiples

### ● ACCÉLÉREZ VOTRE PRODUCTIVITÉ

- Numérotation Intelligente
- Filtre de Qualification
- Gestion avancée des rappels
- Recyclage et Modifications à chaud

### ● VALORISEZ LA QUALITÉ

- Suivi des performances Agents
- Enregistrements Audio
- Qualification des agents
- Ecoute, Observation, Alerte

### ● CONFORTEZ VOS RH

- Réduction du temps de Formation
- Réduction du Turn-Over
- Réduction du Temps de Contrôle Qualité



## Scripting

### Dynamisez le discours de vos agents

- Script : interface d'aide pour les agents
- Guide l'agent au travers du scénario Q/R
- Affichage des indicateurs agents en temps réel
- Intégration de champs dynamiques (Glissez / Déposez)

## Supervision

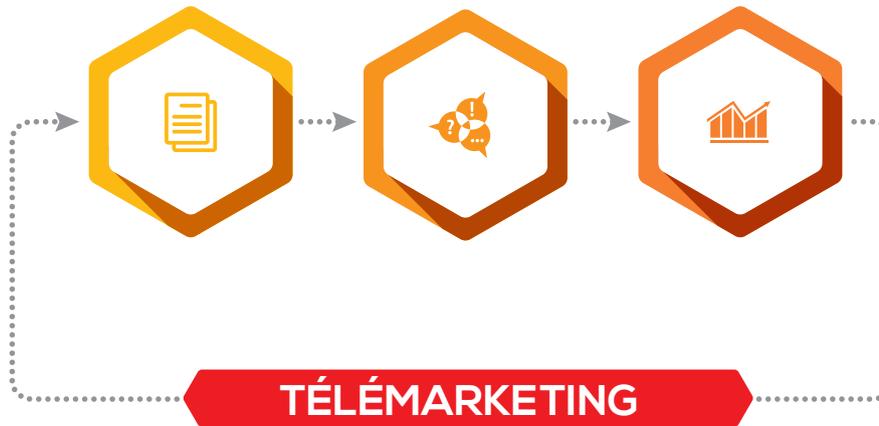
### Pilotage en temps réel

- Management des groupes de compétences
- Enregistrement, écoute discrète, intrusion
- Personnalisation complète des vues graphiques

## Reporting

### Vos premiers pas vers le big data

- Rapports personnalisés ou pré-paramétrés
- Plus de 200 indicateurs d'analyse multicanal
- Cube OLAP
- Manipulation interactive avec connecteur excel



AMÉLIOREZ LA PRODUCTIVITÉ  
DE VOS AGENTS ET AUGMENTEZ  
VOS TAUX DE TRANSFORMATION



## STIMULEZ VOTRE EXPÉRIENCE

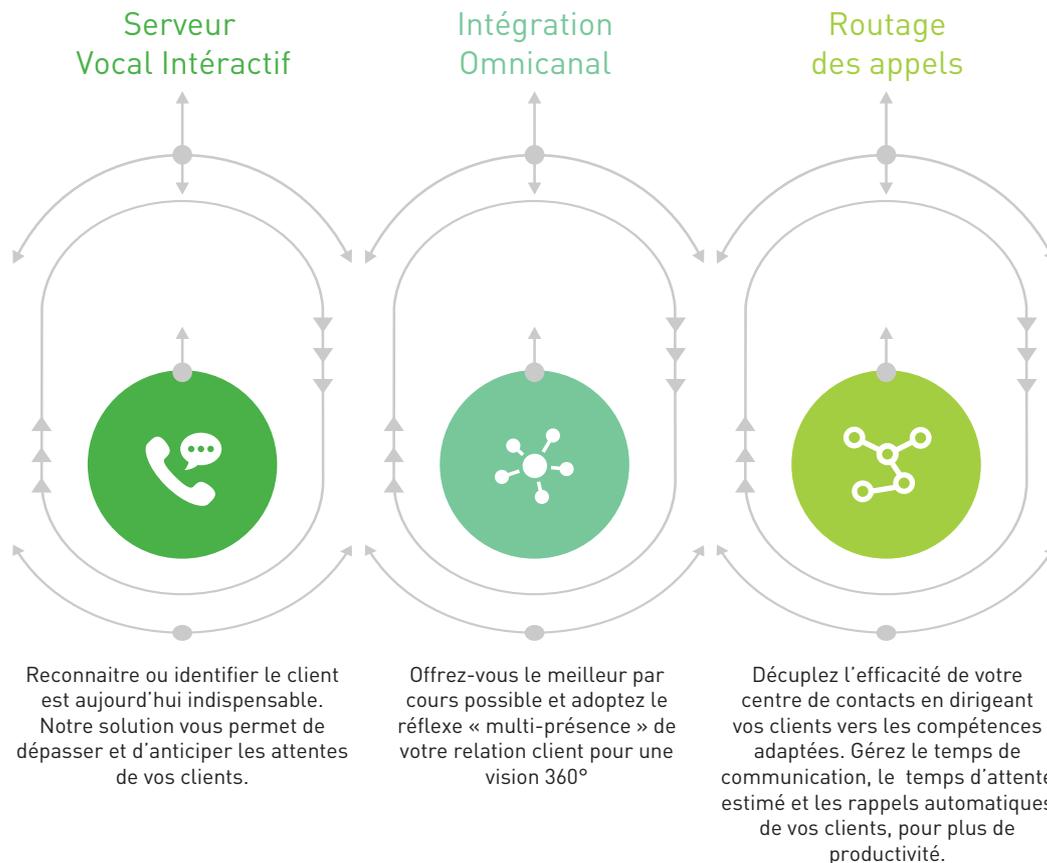


Les **performances** de votre service client passent par la personnalisation de votre accueil et l'optimisation de votre temps de traitement...



Utilisez les options de routage **intelligent** de vos appels entrants et réduisez vos délais de traitement.

Définissez les **priorités** de prise en charge de vos appels et gérez l'attribution par compétences, agent ou groupe etc....





**PUSH & POOL**



Sublimez l'Omnicanal  
et doublez votre chiffre d'affaires



Prenez **contact** avec vos clients  
selon leurs canaux favoris



**Croissance**



**Service**



**Retention**

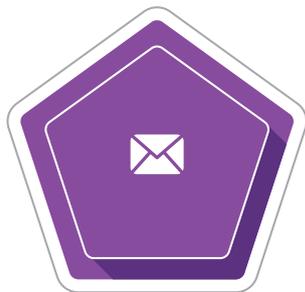


**Risques**



## Mail inbound

Rapide & performant



Automatisez la distribution de vos Mail entrants. Triez, visualisez et traitez pour réduire vos délais de réponse et garantir une meilleure qualité de service.

## Sms Push

Direct & économique



Traitez à chaud les demandes de vos clients. Optimisez instantanément la satisfaction de chaque interaction. Réduisez votre charge support et vos coûts.

## Chat online

Immédiat & réactif



Traitez à chaud les demandes de vos clients. Optimisez instantanément la satisfaction de chaque interaction. Réduisez votre charge support et vos coûts.

# QUALITY

## Améliorez votre service et vos Formation !



Maintenez un haut niveau de **qualité** sans sacrifier votre temps ni vos ressources



**Analysez** les conversations et mesurez les compétences de vos agents en fonction de critères objectifs.



Obtenez une vision globale des **compétences** de vos agents





## Votre Audit intégré

Evaluez vos scripts pour une meilleure productivité  
Adhérez aux procédures de Qualité en créant des best-practice  
Evaluez plus facilement les performances de vos agents  
Optimisez votre temps avec des formations ciblées



## Scoring

Créez des sessions d'évaluation basées sur un échantillonnage aléatoire ou ciblé selon les critères de votre choix.



## Grilles d'évaluation

Générez en quelques minutes des formulaires d'évaluation adaptés à vos indicateurs de performances.



## PRENEZ LE CONTRÔLE DE VOTRE MARKETING



Le SMS Marketing est à ce jour le **meilleur média** pour toucher une population de clients ou de prospects Un SMS à un taux d'ouverture exceptionnel de 98%.



Connectez-vous à votre Interface Multi-sites Interface en mode **Cloud**, recharge en ligne. Des modèles SMS stockable, envoyé vos coupons, confirmation de RDV , factures, recouvrement, notifications.

### Recouvrements

Déposez Vos messages  
Vocaux par SMS



### Promotions

Envoyez des liens  
par SMS



### Evénements

Envoyez Vos vidéos  
par SMS



The image displays three promotional cards for SMS marketing packs, arranged horizontally. Each card is enclosed in a rounded rectangular frame with a handle at the top. The cards are color-coded: teal for the 1000 sms pack, orange for the 2500 sms pack, and purple for the 10000 sms pack. Each card features a header with the pack size and price, a list of five benefits, and a footer with the per-sms cost and pack name.

Pack Size	Price	Per SMS Cost
1000 sms	65€	0.065€/sms
2500 sms	150€	0.055€/sms
10000 sms	500€	0.05€/sms

**1000 sms**  
**65€**

- ✓ Interface Gratuite
- ✓ Nom d'émetteur 10 caractères
- ✓ Rapports Statistiques
- ✓ Liens court images et vidéos
- ✓ Support 6/7 18h/24

**0.065€/sms**  
**Pack 1000 sms**

**2500 sms**  
**150€**

- ✓ Interface Gratuite
- ✓ Nom d'émetteur 10 caractères
- ✓ Rapports Statistiques
- ✓ Liens court images et vidéos
- ✓ Support 6/7 18h/24

**0.055€/sms**  
**Pack 2500 sms**

**10000 sms**  
**500€**

- ✓ Interface Gratuite
- ✓ Nom d'émetteur 10 caractères
- ✓ Rapports Statistiques
- ✓ Liens court images et vidéos
- ✓ Support 6/7 18h/24

**0.05€/sms**  
**Pack 10000 sms**

## Evolutif

69€

utilisateur/mois

Appels Illimités France Fixes ✓

Campagnes Illimitées ✓

Dialer Predictif Essentiel

Campagnes sans Agents ✗

Rapports en Temps réel ✓

Enregistrements 7j

Gestion des utilisateurs ✓

SVI Musique d'attente

Quality Management ✗

[www.cloudcontrol.fr](http://www.cloudcontrol.fr)

## Full

99€

utilisateur/mois

Appels Illimités France Fixes ✓

Campagnes Illimitées ✓

Dialer Predictif Optimal

Campagnes sans Agents ✓

Rapports en Temps réel ✓

Enregistrements 30j

Gestion des utilisateurs ✓

SVI Trois étapes

Quality Management ✓

[www.cloudcontrol.fr](http://www.cloudcontrol.fr)



# LA FORMATION CERTIFIANTE BY CLOUDCONTROL



FORMATION EN  
TÉLÉMARKETING  
QUALITY MANAGEMENT  
SMS PUSH  
SERVICE CLIENT



ACCOMPAGNEMENT



TROIS NIVEAUX  
DE FORMATION



FORMATION  
CERTIFIANTE



[www.cloudcontrol.fr](http://www.cloudcontrol.fr)