

WL CONTACT

ENRICHISSEZ

VOTRE

RELATION

CLIENT

D'ici 2025, les entreprises qui intégreront l'intelligence artificielle dans leur plateforme d'engagement client multicanale augmenteront leur efficacité opérationnelle de

**25%**

Source : Gartner

**96%**

des clients ayant eu une mauvaise expérience avec leur service client seront moins fidèles à la marque, alors que ce taux n'est que de 9% pour ceux qui auront eu un échange satisfaisant.

Source : The Effortless Experience  
by Matthew Dixon

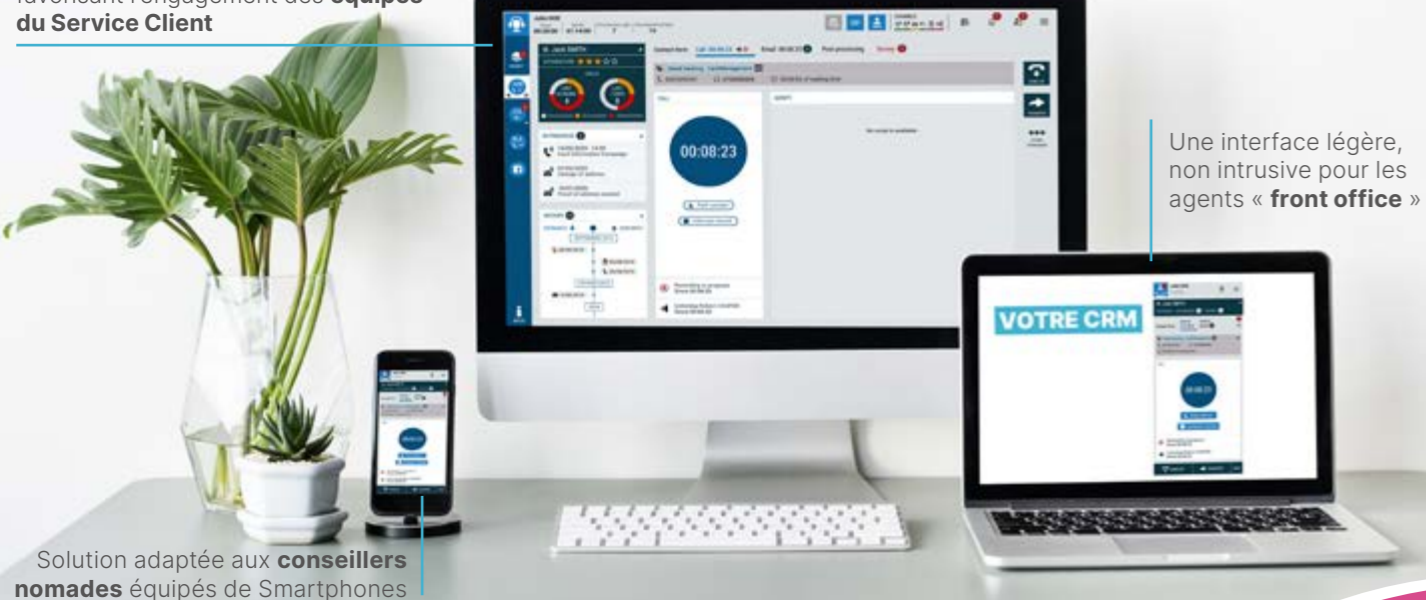
Les entreprises dont les collaborateurs sont très engagés deviennent plus performantes que leur concurrents de

**147%**

Source : Gallup

De l'expérience collaborateurs dépend l'expérience client :  
la solution doit parfaitement s'adapter à leur activité et problématiques au quotidien

Application « responsive » et intuitive favorisant l'engagement des **équipes du Service Client**



Une interface légère, non intrusive pour les agents « front office »

Solution adaptée aux **conseillers nomades** équipés de Smartphones

## SUPERVISEZ



**SURVEILLEZ, CONTRÔLEZ ET OPTIMISEZ VOTRE ACTIVITÉ ET VOS PERFORMANCES GRÂCE À UNE INTERFACE CONVIVIALE**

### LA SUPERVISION PROACTIVE

- Offrez à vos utilisateurs une interface flexible adaptée à tous les profils de votre centre de de contacts (responsables d'équipe, de site, administrateur, agent ...),
- Profitez des systèmes d'alertes proactives permettant de gérer de façon optimum l'activité du centre,
- Soyez en mesure de suivre au plus près la qualité de chaque canal et les SLA associés.

- TABLEAUX DE BORD PERSONNALISABLES
- STRATÉGIES D'ENREGISTREMENT
- CHAT AVEC LES AGENTS

- NOTIFICATION D'ALERTES
- ACTIONS SUR L'ACTIVITÉ (ACTIVATION / DÉSACTIVATION D'AGENTS, DE COMPÉTENCES, ETC)

## CONCEVEZ



**ADAPTEZ LA SOLUTION À VOS BESOINS MÉTIERS VIA UN OUTIL D'ADMINISTRATION TRÈS FLEXIBLE**

### LA CONCEPTION DE PARCOURS CLIENT ADAPTÉS

Ajoutez le langage naturel et de l'IA tout au long des parcours client.

### LE ROUTAGE PRÉDICTIF

Connectez efficacement et pro activement la ressource la plus à même de répondre aux besoins de vos clients grâce à des algorithmes basés sur les notations et comportements des agents.

- OUTIL GRAPHIQUE DE CONCEPTION DE SCRIPTS SVI
- MODÉLISATION DE VOTRE ORGANISATION (UTILISATEURS, COMPÉTENCES, PROFILS, ÉQUIPES...

- STRATÉGIES DE ROUTAGE
- CONCEPTION DE PARCOURS CLIENTS BOTS ET DE CORPUS POUR LE LANGAGE NATUREL



## "NOTRE CONVICTION"

Convaincu que les organisations doivent créer des relations fortes avec leurs clients pour se démarquer, Worldline aide les grandes entreprises à mieux dialoguer avec eux en les accompagnant au quotidien dans la gestion de leurs relations. Dans ce but, Worldline opère pour elles des solutions omnicanales, ergonomiques et personnalisables qui facilitent le travail des collaborateurs et contribuent à l'amélioration de l'expérience clients.

## L'INNOVATION EST LA CLÉ POUR RENDRE UNE SOLUTION REMARQUABLE

Worldline déploie une approche UX Design permettant de mieux comprendre et appréhender les besoins clients. L'étroite collaboration entre les équipes Produit et R&D permettent également de proposer une solution à l'état de l'art. Enfin, les liens forts tissés avec un **réseau de partenaires leaders dans leurs domaines** permettent également d'offrir une solution à la hauteur des attentes du marché.

## ASSISTEZ



**AMÉLIOREZ LE TRAITEMENT DES INTERACTIONS DE VOS ÉQUIPES SUR DIVERS CANAUX VIA UNE INTERFACE UNIQUE**

### L'AGENT "VIRTUEL" : LA FONCTIONNALITÉ POUR OPTIMISER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Découvrez les « Callbots » conversationnels sur SVI prenant en charge les appels récurrents et automatisables. Adaptez les réponses ou l'enchaînement de plusieurs scénarios grâce aux suggestions intelligentes avec prise en compte avancée du contexte client.

### L'AGENT "AUGMENTÉ"

Augmentez vos ventes avec la transcription en temps réel des conversations, la qualification semi-automatique des conversations ou la suggestion d'actions complémentaires. Intégrez des logiciels de RPA et de gestion de la demande pour simplifier et optimiser le travail des conseillers tout en suivant les processus définis.

- INTERFACE UTILISATEUR INTUITIVE
- PANNEAUX MURAUX ET INDICATEURS
- CHAT AVEC LES SUPERVISEURS
- BASE DE CONNAISSANCE
- HISTORIQUE DES INTERACTIONS

## ENGAGEZ



**FIDÉLISEZ VOS CLIENTS GRÂCE À DES CAMPAGNES PERSONNALISÉES ET ENQUÊTES DE SATISFACTION**

### L'ENGAGEMENT CLIENT DEVIENT MULTICANAL ET MULTI DEVICES

Facilitez les échanges avec vos clients en leur proposant le canal le plus pertinent en adéquation avec le device utilisé (Chat, visio, rappels, Messenger)

- SCÉNARIOS D'APPELS SORTANTS
- GESTION DE CAMPAGNES DE RDV VOIX OU VISIO
- CRÉATION ET SUIVI D'ENQUÊTES DE SATISFACTION CLIENT
- STRATÉGIE D'ENGAGEMENT CHAT

Pour **personnaliser au mieux l'expérience client**, vous devez être en mesure de **savoir QUI est réellement votre client !** Nos dernières solutions d'authentification innovantes :

- **La biométrie vocale** : la voix de vos client devient leur mot de passe,
- La solution « **Trusted Authentication** » multi-devices et cross-canal permet de s'authentifier et d'accepter une transaction contextualisée directement sur leur mobile ou PC, via une simple notification.

# LES BÉNÉFICES DE WL CONTACT

## EFFICACITÉ DES CONSEILLERS



Interface omnicanale prise en main  
par les conseillers en moins de 2 heures



Réduction d'environ 20% de la durée  
moyenne de traitement email

## DÉPLOIEMENTS RAPIDES



Nouveau service vocal mis  
en œuvre en moins de 2 jours



Migration de 250 agents  
en moins de 3 mois

## CLOUD SCALABLE



Jusqu'à 20 000 connectés  
simultanés par client



Absorption des pics de saisonnalité : jusqu'à  
70 000 appels décrochés en une journée

## AUTONOMIE DES SUPERVISEURS ET ADMINISTRATEURS



Un pilotage personnalisable  
à chaque entité



100% de nos clients administrent  
leur plateforme CCaaS

## ACCOMPAGNEMENT DE BOUT EN BOUT



350 experts dédiés à la  
transformation de votre relation client



40% de la roadmap dédiée aux  
demandes de nos utilisateurs

## INTÉGRATION IT FACILITÉE



Avec de multiples environnements  
Base de données, CRM, outils collaboratifs



Expérience d'une intégration réussie  
avec 9 SI chez un client

**“Worldline est un fournisseur de classe mondiale  
de cloud contact center .”**



Matrice de décision 2020-21

## À PROPOS DE WORLDLINE

Worldline [Euronext : WLN] est le leader du marché européen dans le secteur des services de paiement et de transaction, et le 4ème acteur mondial des paiements. Avec sa couverture mondiale et son engagement en faveur de l'innovation, Worldline est le partenaire technologique de choix des commerçants, des banques et des acquéreurs tiers, ainsi que des opérateurs de transports publics, des agences gouvernementales et des entreprises industrielles, tous secteurs confondus. Worldline peut compter sur le talent de ses 20 000 collaborateurs répartis dans plus de 50 pays pour offrir à ses clients, où qu'ils soient, des solutions durables, fiables et sécurisées sur l'ensemble de la chaîne de valeur des paiements, favorisant ainsi la croissance de leur entreprise. Les offres de Worldline dans les domaines de Merchant Services ; Terminals, Solutions & Services ; Financial Services et Mobility & e-Transactional Services incluent les solutions online et physiques d'acquisition commerciale nationale et paneuropéenne, les solutions de traitement des transactions de paiement hautement sécurisées, un large portefeuille de terminaux de paiement, ainsi que des services de billetterie électronique et des services numériques dans l'environnement industriel. Le chiffre d'affaires pro forma 2020 de Worldline s'élève à 4,8 milliards d'euros. [worldline.com](http://worldline.com)

Pour plus d'informations  
[infoWL@worldline.com](mailto:infoWL@worldline.com)

[worldline.com](http://worldline.com) Worldline est une marque déposée de Worldline SA Mai 2021 © 2021 Worldline.



The mark of  
responsible forestry