

Présentation

WL CONTACT



WL Contact en quelques mots



Présence en **Europe** avec **plus de 300 experts** au service de **plus de 150 clients**



Expérience des programmes de transformation de relation client omnicanale



Reconnu par le marché (OMDIA, Gartner MQ CCAAS, Forrester)



20 ans d'expérience dans le domaine du **cloud**



80,000+ agents gérés



Infrastructure sécurisée, évolutive et redondante

Solution CCaaS de gestion des interactions clients



Focus sur l'expérience client

CYCLE DE VIE D'UNE INTERACTION CLIENT

Les clients vous contactent facilement à partir de n'importe quel média

Alex



Paiements numériques
pour un monde de confiance



Comment être sûr que c'est Alex ?

**Identification /
Authentification**



Pourquoi Alex contacte-t-il ?

Qualification et hiérarchisation



Quelle est la meilleure réponse ?

**Routage personnalisé
vers un conseiller ou le self-service**



Comment pouvons-nous aider Sophia à répondre efficacement à Alex ?

Outils pour les conseillers



Comment assurer la satisfaction du client ?

Contrôle et suivi des contacts

Connectez votre SI facilement

Les conseillers traitent toutes les demandes avec une connexion Internet

Sophia



Un écosystème

Pour répondre à vos enjeux et objectifs



Evolution de la relation client

LES DEFIS



EXPERIENCE UNIFIEE et PERSONNALISEE

Assurer un parcours client omnicanal combinant

- « Self-care »: autonomie du client
- « Relations humaines »: intimité client

Disposer d'une vue à 360° du client



ENGAGEMENT DES EMPLOYES

Adoption rapide de nouveaux outils
Augmenter la resolution au premier contact et l'efficacité



AGILITE et REDUCTION DES COÛTS

Intégration agile pour tirer parti des SI
Adopter un modèle flexible :
« pay-as-you-go »

-20%

Des appels à faible valeur routés vers des conseillers

NPS

+ 15 pts

Augmentation satisfaction

-20%

Temps de traitement emails

2H

Temps de formation conseiller

+20 pts

Accessibilité du service

9 SI

Intégration réussie pour un client



WL Contact



En conclusion

WL Contact

Omnicanal et
expérience client



Une solution cloud pour des
parcours clients omnicanaux et
sécurisés



Engager les
conseillers



Interfaces pensées pour les utilisateurs
Une approche de co-construction



Optimiser les
performances et
coûts



Expertise des projets de relation client
Modèle économique flexible
Autonomie dans l'administration

Comment WL
Contact vous aide
à répondre à vos
challenges ?

Rencontrez nos
experts !

Demonstrations
Workshops

WORLDLINE 



Merci WL CONTACT

Pour plus d'informations :
EMAILADRESSE