

Worldline Contact

Le callbot

La voie du succès



Ouvrez la voie à des conversations fluides et personnalisées

En 2023,
le téléphone est
le canal le plus
utilisé par les
français avec un
taux de 55%*

Bien que les canaux digitaux tels que WhatsApp ou les messageries instantanées gagnent en popularité, les clients n'abandonnent pas le canal téléphonique pour interagir directement avec le service client.

La raison est simple : parler s'avère quasiment trois fois plus rapide que d'écrire. Cela fait du téléphone le canal privilégié pour un service client efficace et réactif, essentiel pour répondre rapidement aux demandes toujours plus pressantes d'une clientèle exigeante.

Dans le monde connecté d'aujourd'hui, vos clients attendent de pouvoir vous joindre facilement, à tout moment.

Le callbot permet à vos clients d'obtenir la bonne information ou de gérer une demande en parfaite autonomie.



Connecté à Worldline Contact, vos clients bénéficient d'un suivi omnicanal sans couture, assurant des expériences fluides et sereines, y compris après une conversation avec un callbot.

Le callbot : votre partenaire pour un selfcare efficace

Vos clients n'aiment pas attendre, **et ils n'auront pas à le faire.**



Grâce au callbot, vos clients ont le pouvoir de l'autonomie : **gestion de compte, suivi de commandes, et résolution de problèmes en quelques secondes.**

En fournissant des réponses instantanées aux questions fréquemment posées, le callbot fluidifie les interactions et améliore l'expérience globale du client.

Des conversations naturelles avec vos clients grâce au callbot

Faciliter la gestion des demandes

Le callbot utilise une compréhension sophistiquée du langage naturel (NLP/ NLU) pour interpréter avec précision les demandes des clients en temps réel.

Des capacités ultra-avancées avec l'IA générative

Grâce à l'IA générative, le callbot peut comprendre des communications complexes et les résumer avec précision, améliorant ainsi la personnalisation et la pertinence des échanges.



Chaque interaction avec l'IA est conçue pour délivrer une **expérience conversationnelle** fluide et personnalisée

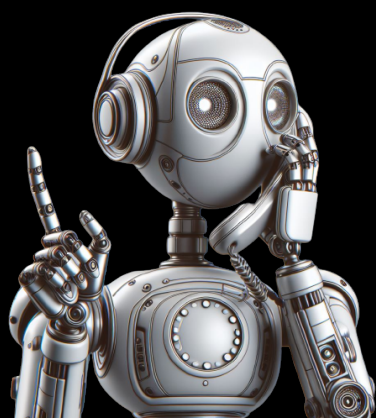
70%

de réduction du délai de résolution grâce à l'IA

30%

de réduction des coûts de support client

Le callbot, un partenaire clé...



- Disponibilité 24/7
- Meilleure gestion des pics d'appels
- Réduction du temps d'attente
- Gestion automatisée des requêtes courantes
- Optimisation des coûts opérationnels

...au service d'une relation client augmentée

- **Personnalisation** des échanges
- Interface **ergonomique** avec historique des interactions avec le bot
- **Réduction du taux d'abandon** des appels et de leur durée
- **Amélioration continue** de l'expérience client et conseiller

Intégrer un parcours self-service, c'est l'assurance d'offrir une **assistance continue et efficace**, tout en allégeant la charge de travail de votre service client.

Grâce à l'intégration avec notre solution de gestion de la relation client Worldline Contact, l'expertise de vos conseillers est valorisée, leur efficacité décuplée.

Une intégration sans effort pour plus de personnalisation

Vos conseillers et vos clients peuvent passer d'une conversation avec un callbot à un appel vocal avec un agent du service client en toute fluidité.

La combinaison du callbot à notre solution omnicanale Worldline Contact s'intègre harmonieusement à vos systèmes de CRM et outils de gestion de la relation client pour vous permettre d'offrir des réponses personnalisées et une expérience mémorable.



Toute l'expertise de Worldline pour des conversations sécurisées

La confiance est le pilier d'une relation durable. Chez Worldline, nous veillons à ce que toutes les conversations soient sécurisées et conformes aux standards les plus élevés. Vous bénéficiez non seulement d'une expertise technologique avancée pour des conversations fluides et intuitives mais aussi de l'assurance que la sécurité et la conformité sont prioritaires.



Respect des données

Nous nous conformons rigoureusement au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), assurant ainsi le respect de la confidentialité des informations personnelles et des données sensibles à tout moment.



Authentification forte

En combinant l'intelligence artificielle du callbot avec un système d'authentification forte, Worldline offre une solution conforme aux dernières normes en matière de sécurité des données et de respect de la vie privée des utilisateurs.



Sécurisation des transactions

Nous attachons une grande importance à la sécurité des transactions financières, c'est pourquoi nous respectons les normes PCI-DSS. Toutes les conversations nécessitant un paiement sont sécurisées, assurant ainsi la protection des données de carte de crédit.



Découvrez comment **Worldline Contact** peut transformer votre service client dès aujourd'hui ! Contactez-nous pour une démo gratuite.

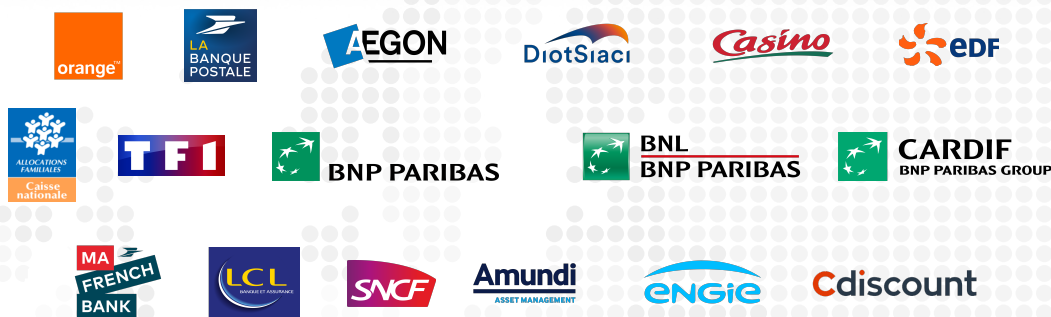
Depuis 20 ans nous accompagnons nos clients dans leurs projets stratégiques de relation client

Présence européenne

avec 300+ experts au service de plus de 150 clients

+100 000 agents

+ 20 millions d'appels



Exploitez tout le potentiel des interactions avec vos clients grâce à **Worldline Contact**

Offrez des expériences exceptionnelles qui incitent vos clients à revenir !



yann.leme@worldline.com

A propos de Worldline

Worldline [Euronext : WLN] accélère la croissance des entreprises de toutes tailles - rapidement, simplement et en toute sécurité. S'appuyant sur des technologies de paiement de pointe, une expertise locale et des solutions personnalisées à destination de centaines de marchés et d'industries, Worldline favorise la croissance de plus d'un million d'entreprises dans le monde. Worldline a généré un chiffre d'affaires de 4,4 milliards d'euros en 2022.

WORLDLINE 

