

Fiche Produit

WL Contact

Vue d'ensemble du produit

WL Contact est une solution omnicanale de centre de contact dans le cloud qui aide les organisations à gérer et optimiser leur relation client. WL Contact permet de fournir une expérience personnalisée, et continue, quel que soit le canal (appels, e-mails, web chats, médias sociaux et vidéo). Hautement sécurisée, WL Contact est une plateforme ouverte, scalable, pensée pour le quotidien des utilisateurs et évolutive pour introduire facilement de nouvelles technologies dans les parcours clients, telles que l'intelligence artificielle, la biométrie vocale ou les bots.

Offre de service globale, WL Contact répond aux enjeux de la relation client :

- Déployer des stratégies commerciales : télévente, rebond commercial, vente et souscription en ligne
- Exceller dans le Support Client
- Fidéliser les clients
- Communiquer proactivement vers les clients

150
clients

+80 000
agents

2,2
milliards d'appels gérés/an

Une expérience client unifiée

Nativement omnicanale, la solution WL Contact de Worldline vous permet de gérer les contacts entrants et sortants sur l'ensemble des canaux utilisés par vos clients :



Canaux traditionnels : voix, SMS, email



Engagement digital sur web et mobile : clic to call, chat, réseaux sociaux, messaging, vidéo



Self-service vocal et digital, SVI visuel



Campagnes multicanales : voix, SMS, emails



Enquêtes de satisfaction : voix SMS, emails

Grâce à l'intelligence artificielle, vous bénéficiez d'une qualification précise du motif de contact que ce soit en vocal (Langage Naturel) ou par écrit (Analyse Sémantique).

Bénéfices : avec WL Contact, les parcours clients sont cohérents et la fidélité client augmente.



Le routage et la distribution des contacts optimisés sur tous les canaux

La solution WL Contact propose un moteur de routage à la fois robuste et flexible, qui permet de trouver le meilleur point de résolution pour chaque demande, que ce soit un conseiller ou un automate.

Les stratégies de routage configurables en temps réel sont complètes et variées, s'appliquent sur tous les canaux, et permettent notamment :

- de gérer le média blending entre plusieurs canaux
- de distribuer les contacts vers des ressources internes, des ressources externes ou des services automatisés
- de distribuer les contacts selon les compétences des agents (en tenant compte éventuellement d'un critère de niveau et de coût sur la compétence)

La solution WL Contact permet de couvrir les besoins de chaque flux, allant du routage par compétence jusqu'au routage contextuel intelligent.

Bénéfices : avec la puissance des stratégies de routage adaptables à votre politique d'entreprise, le taux d'abandon est réduit et le taux de résolution au premier contact augmente. Connecté à son écosystème, WL Contact permet de s'appuyer sur les données pour personnaliser au maximum l'expérience de chaque client.



Des interfaces web et mobiles, intuitives et personnalisables, fondées sur l'expérience utilisateur

Au travers d'une démarche UX, Worldline associe ses clients dans la conception des interfaces pour s'assurer de leur intuitivité et être au plus près des enjeux utilisateurs.

- L'interface agent omnicanale, disponible sur PC et mobile (Android et IOS) permet aux conseillers de répondre via une interface unique et homogène pour tout type d'interaction. Intuitive pour les utilisateurs, la majorité des actions est accessible en 1 clic pour assurer la meilleure réactivité possible. Grâce à l'interface artificielle, les fonctionnalités d'assistance guident le conseiller pour une résolution accélérée

Bénéfices : les conseillers sont opérationnels en quelques heures grâce à la simplicité de l'interface. La facilité d'utilisation augmente l'engagement des agents qui se concentrent sur le discours et l'empathie client. Le temps moyen de traitement des sollicitations clients est réduit sur tous les canaux.

- L'interface superviseur entièrement personnalisable par glisser-déplacer vous assure un pilotage fin de votre centre de contacts. L'ensemble des indicateurs métiers et alertes mises en place vous assure un pilotage en temps réel de votre relation client et une réactivité accrue

- Une interface administrateur riche et intuitive vous offre une grande autonomie dans la configuration de votre centre de contacts pour l'adapter en permanence à votre organisation et votre stratégie

Bénéfices : toute organisation d'entreprise est modélisable dans WL Contact grâce à la flexibilité de la supervision et à la richesse de configuration (paramètres de visibilité, arborescence représentant l'organisation, gestion de droits utilisateurs).



Une plateforme scalable, ouverte et connectée

Nativement conçue pour le cloud avec une architecture sécurisée, redondée et hébergée en France, la plateforme est hautement scalable pour absorber tout pic d'interactions.

Ouverte via une gamme étendue d'API, la solution WL Contact s'intègre facilement à d'autres applications internes et externes (base de données, CRM, outils collaboratifs) afin de tirer parti des systèmes et des investissements existants et de créer des solutions uniques de bout en bout.

Bénéfices : WL Contact est interconnectable sans limite avec votre écosystème IT pour augmenter la connaissance client, délivrer des expériences personnalisées et augmenter la satisfaction client. Le déploiement de nouvelles fonctionnalités avec le cloud est accéléré et le support IT est réduit tout en bénéficiant du plus haut niveau de sécurité.

Fonctionnalités et bénéfices

Les fonctionnalités principales des canaux

Un moteur de routage omnicanal

La solution WL Contact propose **un moteur de routage à la fois robuste et flexible**, qui gère les contacts entrants et sortants **sur tous les canaux** avec une grande richesse fonctionnelle.

Les stratégies de routage sont disponibles à tous les niveaux de l'organisation pour une distribution optimisée des interactions :

- **La distribution des contacts vers le meilleur point de résolution** en adressant des ressources internes, des ressources externes ou des services automatisés
- **La distribution des contacts selon les compétences des agents**
- **La distribution des contacts selon l'appartenance des agents**

L'administration est simple d'utilisation. Les administrateurs gèrent des compétences, des agents, et définissent les stratégies de routage. Le système se charge de respecter les stratégies avec les ressources (agents et compétences) disponibles.

Les options de routage

WL Contact offre une gamme complète d'options de routage pour répondre aux exigences de tous les centres de contact. Chaque flux peut être paramétré indépendamment des autres pour appliquer des configurations spécifiques de routage et de distribution.

La solution WL Contact allie :

- **Le routage simple** : selon les compétences des agents et leur niveau, la disponibilité des agents et les plannings
- **Le routage individualisé** : selon l'historique des contacts du client, l'agent préféré/dédié, la segmentation
- **Le routage contextuel intelligent** : sur SLA, suivant des indicateurs évoluant en temps réel, par répartition et pourcentage, selon les coûts des conseillers, dynamiquement selon des profils clients et des données issues d'un système externe (base de données/CRM/CDP)

Ces stratégies de routages paramétrables permettent notamment de :

- Diffuser des messages contextuels
- Prioriser les contacts (VIP, en fonction du temps d'attente, ...)
- Gérer le « media blending » entre plusieurs canaux
- Garantir l'adéquation entre les compétences demandées et les compétences de l'agent sélectionné

La richesse de paramétrage pour les stratégies de routage et de distribution permet de définir finement et **en toute autonomie**, les règles de fonctionnement souhaitées et de les ajuster automatiquement ou manuellement avec prise en compte en temps réel.

Canal Voix

Des stratégies de routage avancées peuvent être appliquées afin d'**optimiser le routage des interactions et organiser la priorisation entre les différents flux**.

Les stratégies de routage évaluent les interactions présentes dans le moteur et s'appuient sur le calcul en temps réel

d'indicateurs métiers (i.e. nombre d'agents connectés) et/ou sur le planning, et appliquent des mécanismes de traitement :

- Le débordement correspond à l'assignation d'une autre cible que celle initialement assignée
- L'élargissement correspond à la réduction du nombre de critères imposés au routage de l'interaction afin de permettre d'agrandir la population ciblée en retirant par exemple une compétence ou un filtre sur une équipe
- La dissuasion est souvent employée en dernier recours, lorsqu'il apparaît impossible de distribuer l'appel tout en garantissant un bon niveau de service ou la pertinence d'une réponse.

Serveur Vocal Interactif

Worldline propose **une solution vocale évolutive et souple** pour personnaliser l'accueil vocal à votre marque. Le Service Vocal Interactif est en capacité de :

- Accueillir l'utilisateur
- Diffuser de l'information
- Collecter de l'information sur l'appelant (pour la qualification de l'appel)
- Interroger des systèmes externes (i.e. base de données, CRM) pour qualifier et pour restituer des informations.
- Transférer vers un conseiller

La navigation au sein des services vocaux peut être effectuée, au choix :

- **Par fréquences vocales ou DTMF** : A l'aide des touches du clavier téléphonique
- **Par reconnaissance vocale sur mots clés** : En prononçant directement l'option choisie parmi une liste de mots-clés reconnus
- **Par reconnaissance vocale en langage naturel** : En exprimant de manière naturelle l'objet de l'appel et le service souhaités

Worldline a intégré la notion de **gestion d'imprévis** pour **prévoir des scénarios vocaux activables en un clic en cas de circonstance exceptionnelle**. Cela peut se matérialiser par la diffusion d'un message vocal spécifique ou par un changement de priorisation des appels.

La configuration et la gestion au quotidien des scénarios vocaux sont **à la main des administrateurs via le module WL Scripts**. Cet outil permet notamment de gérer des messages flash pour changer en temps réel des messages vocaux et ainsi **gagner en réactivité**.

Canal Email

Worldline Contact propose les **outils et fonctionnalités de productivité** nécessaires au traitement des interactions emails.

Après leur qualification, les emails sont ensuite routés vers un agent – mode push utilisant les stratégies de routage omnicanales – ou transférés vers une boîte aux lettres commune – mode pull -. **La flexibilité de l'outil WL Contact permet de combiner ces deux modes et d'adapter le traitement selon les sujets**.

L'interface agent est optimisée pour le traitement des emails en disposant de fonctionnalités avancées :

- Editeur d'email et support des pièces jointes
- **Enveloppes d'email** : salutations et signatures
- **Brouillons**
- **Transfert** vers un autre agent, ou une autre compétence
- **Service d'assistance** : demande d'aide à un conseiller ou à un groupe pour tout ou partie de l'email
- **Modèles de réponse** : le conseiller a accès à des modèles de réponses pour réduire son temps de traitement. Grâce à l'analyse sémantique, le conseiller reçoit automatiquement **les meilleures réponses calculées selon le motif détecté**
- **Mode conversation** : les échanges autour d'un même sujet sont regroupés permettant au conseiller de **visualiser l'historique complet**
- En cas de routage individualisé, une **gestion d'absence et de délégation** : un conseiller peut déclarer une période d'absence et définir un remplaçant qui recevra automatiquement les emails. Le conseiller peut également déléguer sa boîte emails à un tiers pour accélérer le traitement et la satisfaction client

Du point de vue du superviseur, WL Contact fournit des mécanismes pour **contrôler et approuver les réponses**. Le **superviseur visualise les bannettes des conseillers et peut agir en temps réel** en cas de surcharge ou absence imprévue d'un agent.

Canal Chat

WL Contact apporte l'ensemble des outils nécessaires pour une gestion optimale du canal chat en intégrant notamment des fonctionnalités d'engagement proactif sur web et mobile mais aussi d'agent virtuel (chatbot).

Afin de proposer au visiteur de démarrer une session de chat, une chatbox est mise à disposition. Cette fenêtre flottante au design configurable a l'avantage de pouvoir **être intégré rapidement et s'adapte aux sites web mobiles**.

La chatbox peut être automatiquement affichée ou cachée en fonction de la disponibilité des conseillers mais aussi en fonction des stratégies d'engagement web.

Les interactions chat sont routées selon les stratégies de routage définies (adéquation entre le motif du chat et les compétences des conseillers).

Le canal chat dispose des fonctionnalités conseillers suivantes :

- **Gestion du multi-chat** : en fonction du paramètre de son profil, un conseiller peut traiter jusqu'à 4 chats en simultané
- **Transfert** vers un autre conseiller ou une autre compétence
- **Conférence à 3**
- **Envoi de pièces jointes et d'URL**
- **Partage d'écran** pour assister les clients
- **Accès à une base de connaissance** avec des réponses types adaptées au canal chat qui optimise le traitement par l'agent
- **Historique consolidé** : si une conversation a été escaladée du chatbot vers un conseiller, ce dernier visualise l'historique des échanges pour une meilleure compréhension du contexte et éviter une rupture entre canaux.

Canal SMS

Afin de communiquer des informations aux clients, les conseillers peuvent envoyer des SMS depuis l'interface agent omnicanale.

Cet envoi peut se faire :

- Pendant une autre interaction en cours : le SMS est attaché à l'interaction
- En dehors de tout traitement en cours
Des modèles de sms prédéfinis aident les agents dans la rédaction.

Canal Réseaux Sociaux & Messagerie Instantanée

WL Contact permet de distribuer, au travers de son moteur de routage unifié, des interactions réseaux sociaux (Facebook, Twitter) et messagerie instantanée (Messenger, Twitter DM, WhatsApp), à des agents disponibles et compétents.

WL Contact optimise chacune des étapes pour diminuer le temps de traitement et améliorer la résolution au premier contact :

- 1) Déclaration des **sources réseaux sociaux** : **le paramétrage se fait en quelques clics** et une stratégie peut être appliquée source par source
- 2) **Filtrage et qualification des messages** : les messages sont filtrés et qualifiés grâce à un moteur d'intelligence artificielle
- 3) **Routage** : la gestion des règles de routage et des compétences est similaire aux autres canaux pour **une facilité d'appréhension**
- 4) **Traitement par un conseiller** : dans son interface unifiée omnicanale, l'agent dispose des informations essentielles : historique des interactions du client, fiche contact, accès à la base de connaissance. L'interface agent propose automatiquement les fonctionnalités adaptées aux particularités de chaque réseau social.
- 5) Fermeture et archivage du message en fonction du statut de la conversation. **Toutes les conversations réseaux sociaux sont visibles dans l'historique multicanal pour une vision client 360°.**

Canal Vidéo

Au sein de la solution WL Contact, le canal Vidéo permet de réaliser des appels en vidéo-conférence entre un conseiller, un client et éventuellement un expert (conseiller avec des compétences élevées sur certains sujets) ou un tiers (comme le conjoint du client) à la suite de la planification d'un rendez-vous. Concrètement, **un contact peut facilement rejoindre une salle de vidéo-conférence en ligne** en utilisant le lien vidéo envoyé lors de la planification du rendez-vous.

Côté conseiller, la gestion des rendez-vous se fait au travers de l'interface agent omnicanale. Il visualise les rendez-vous qui lui sont attribués mais également les rendez-vous demandés qui doivent être attribués. Lors d'un rendez-vous vidéo, il dispose d'actions pour interagir (partage d'écran, invitation à la volée d'un tiers) et pour gérer sa communication (couper le son, arrêter la vidéo).

Côté client, **un kit de développement (SDK)** est mis à disposition par Worldline pour être intégré dans les sites existants afin de proposer une interface de vidéo-conférence. **Cette interface est personnalisable** et met à disposition des participants des actions liées à l'interaction (telles que le partage d'écran).

Les bénéfices en termes de relation client sont :

- **La mise en œuvre d'un service plus humanisé**
- **L'affranchissement des contraintes de déplacement**
- **La possibilité d'interagir en temps réel sur des documents partagés**

Rappel vocal (ou callback)

Afin d'absorber les pics d'appels et de gagner en satisfaction client, WL Contact propose la fonctionnalité de Rappel vocal (ou Callback). Par exemple, lorsqu'un seuil d'attente paramétrable est atteint, l'appelant se voit offrir la possibilité de laisser son numéro de téléphone pour être rappelé ultérieurement, il n'a plus à patienter en file d'attente.

La configuration est flexible et adaptée aux différents contextes métiers :

- Le rappel peut être proposé avant ou après la mise en file d'attente, avant ou après le débordement
- Le rappel peut être **immédiat** (dès qu'un agent se libère) **ou programmé par rendez-vous**
- **La gestion des doublons** : Lors de l'inscription d'un appel, une vérification est effectuée pour voir si le numéro de téléphone n'est pas déjà présent et en statut « à rappeler »

Le conseiller utilise la même **interface unifiée et omnicanale** pour gérer les rappels vocaux en visualisant le motif d'appel et les informations du contact.

Rappel depuis le web (Web Callback)

WL Contact digitalise votre relation client à distance en proposant la fonctionnalité de rappel depuis le web ou depuis une application mobile.

La solution de Web Callback, permet de gérer des rappels immédiats ou programmés demandés depuis un site web. Worldline dispose de formulaires à adapter sur vos sites web afin d'**optimiser le temps de mise en œuvre**.

La solution met également des API à disposition afin de contextualiser la proposition de rappel (agents disponibles sur une compétence, temps d'attente estimé, ...)

Campagnes d'appels

Le moteur de campagnes d'appels de WL Contact optimise le **taux de succès de vos campagnes sortantes** et en **simplifie l'administration** grâce aux fonctionnalités suivantes :

- **Gestion par campagne** du mode de numérotation : preview, progressif, prédictif
- Détection des fax et des répondeurs pour **optimiser les campagnes progressives et prédictives**
- Facilité d'utilisation : Import des listes de contact par fichier plat ou intégration avec un système externe. Dédoublonnage des listes
- **Augmentation du taux de contact** grâce aux stratégies avancées de chainage multi-numéros. L'administrateur peut définir le nombre de tentatives pour chaque numéro et l'intervalle entre chaque tentative
- **Flexibilité** : L'administrateur peut configurer quel numéro est affiché pour l'appel

À la prise en charge du contact, **des informations détaillées sur la campagne et le client s'affichent dans le bandeau de l'agent pour gagner en rapidité de traitement** (nom du client, historique du client, données relatives au contexte de la campagne, nombre de tentatives déjà effectuées, ...).

Enquête de satisfaction

La solution d'enquête de satisfaction client de Worldline permet **de mesurer la fidélité client** et de **comprendre les points forts et faibles** pour optimiser les processus internes. La mesure de la satisfaction client s'effectue **au travers de questionnaires WEB, VOCAUX ou SMS**.

Le canal de sondage peut être différent du canal de contact. La solution d'enquêtes permet de choisir la stratégie de la mesure de la satisfaction :

- Activation d'une enquête automatiquement ou manuellement à la fin de chaque interaction
- Activation d'une enquête en important un échantillon de contacts particuliers. Il s'agit d'un fonctionnement à froid
- Activation d'une enquête type URL afin de la mettre à la disposition des visiteurs d'un site internet

La solution est composée de quatre modules donnant **une complète autonomie de gestion aux administrateurs** :

- La gestion des questionnaires
- La gestion des campagnes d'enquêtes (fréquence, canal, cible)
- Un module de reporting par enquête
- Des fonctionnalités intégrées à l'interface agent omnicanale si un déclenchement manuel est paramétré

Libre-service : Serveur Vocal Interactif (SVI)

Pour répondre rapidement à une problématique client sans avoir besoin de solliciter un conseiller, Worldline propose différentes solutions de libre-service. Fort de son expérience dans la conception de SVI depuis 30 ans, Worldline met en place des services de libre-service vocaux afin **d'automatiser les tâches les plus complexes tout en proposant une expérience conversationnelle intuitive**.

Il est possible de mettre en place une arborescence SVI de libre-service couplée à des services externes à la solution WL Contact pour proposer différentes informations à un client : par exemple, montants de transactions, synthèse de situation, date de livraison, etc.

Sur le canal vocal, les SVI peuvent adapter automatiquement les messages diffusés au client appelant (par reconnaissance du numéro de téléphone par exemple). Ils sont interfacés à votre système d'informations afin de récupérer les informations adaptées aux typologies d'utilisateurs et de les diffuser directement à l'appelant.

Par ailleurs, les SVI sont interfacés avec la base historique de la solution et peuvent ainsi tenir compte des interactions passées, en attente, etc.

Libre-service : chatbots & socialbots

La solution WL Contact dispose d'une solution d'édition de bots « intelligents », c'est-à-dire connectés à un moteur de traitement de langage naturel (Moteur NLU) et capables d'interpréter une demande client pour y associer une intention. Cette intention peut déclencher un processus qui sera complètement automatisé par le bot en conversant avec le client.

Les bots transactionnels et multicanaux sont disponibles 24h/24 et 7j/7 sur les sites institutionnels des entreprises lors de la mise en œuvre de notre solution de **Chat, sur Facebook Messenger, WhatsApp et sur les enceintes connectées Amazon Echo et Google Home**.

La configuration peut être effectuée en toute autonomie par les utilisateurs métiers via l'éditeur de scripts. Dans une seule interface, les utilisateurs administrent :

- La configuration des canaux
- **L'administration du langage et des corpus dans plusieurs langues**. Un utilisateur définit ainsi les intentions
- La configuration des **scénarios d'escalade** : pour chaque canal, on définit si l'escalade est en temps réel ou différée. Les échanges avec le bot seront présentés au conseiller lors de l'escalade
- La configuration de **scripts spécialisés**. Les bots peuvent traiter des processus de bout en bout selon un script prédéfini. **Les entreprises peuvent ainsi automatiser des tâches simples ou complexes et les agents se concentrent sur les opérations sensibles à valeur ajoutée**

La configuration de plusieurs canaux et langues est réalisée lors d'un seul paramétrage, ce qui simplifie les opérations d'administration et de maintenance.



Les fonctionnalités pour le conseiller

Interface agent

WL Contact met à disposition des agents un ensemble d'outils, accessibles via un navigateur WEB. L'interface ne nécessite aucune installation sur le PC de l'agent. **Il s'agit du mode le plus approprié au télétravail** ; l'agent peut de manière transparente gérer ses contacts en choisissant son lieu d'activité.

Le conseiller bénéficie d'une interface simple d'utilisation à l'ergonomie optimisée et personnalisée afin de répondre entièrement à ses besoins quotidiens :

S'identifier facilement : les agents se connectent au centre de contacts via cette interface en utilisant un poste de travail de leur choix (freeseating)

Visualiser son activité de la journée :

- Connaître son statut
- Demander des pauses et des tâches. Elles peuvent être auto-acceptées ou soumises à validation du superviseur.
- Connaître son planning de la journée. Le conseiller dispose de la vue de ses compétences et du planning associé.

S'informer des performances

- Visualiser ses résultats individuels. Des compteurs sur tous les canaux montrent l'activité réalisée.
- Être informé de l'activité globale

Traiter efficacement les interactions clients

- Affichage du contexte de l'interaction et de la fiche client lors de la présentation d'une interaction entrante pour un meilleur accueil client
- Voix : accès à une barre d'actions téléphoniques et au déclenchement/ à la mise en pause des enregistrements
- **Zone de travail adaptée ergonomiquement pour chaque canal** : éditeur d'email, conversation chat, partage d'écran
- **Actions communes identiques pour tous les canaux pour une facilité de prise en main** : Transfert vers compétence, un agent, un groupe avec sélection de la cible et visualisation de la disponibilité. Formulaire de post-qualification d'interaction

Accéder aux données clients

- Accès aux interactions en cours et passées pour **plus de proactivité**
- Zone de **recherche rapide** des contacts ou interactions

Echanger avec un superviseur : Chat /Écoute en temps réel/ entrée en tiers

L'application de la norme W3C au bandeau permet à un conseiller non-voyant de naviguer au clavier et de se servir aisément d'un pupitre braille et/ou d'un logiciel de synthèse vocale.

Interface agent mobile

L'application mobile WL Contact permet de réaliser les opérations les plus utiles et les plus courantes directement sur un Smartphone. L'interface, **compatible iOS et Android**, possède une **ergonomie optimisée pour faciliter le travail des conseillers en mobilité**.

Vos conseillers traitent avec efficacité les interactions sur plusieurs canaux en réception et en émission : **voix, email, SMS**.

La connaissance client étant clé pour la qualité de réponse, le conseiller accède directement aux informations essentielles : fiche client, historique des interactions, écoute d'un enregistrement. Il bénéficie du même accès aux données que sur la version pour ordinateur pour une expérience unifiée.

Avec l'application mobile WL Contact :

- Vous équipez vos **conseillers bancaires mobiles, vos conseillers en magasin ou des techniciens sur site** pour une meilleure prise en charge des interactions
- Vous répondez mieux aux besoins de **renfort lors des pics d'interactions ou de débordement après fermeture de vos centres**
- Vous boostez la productivité **grâce aux fonctionnalités intégrées et aux informations consolidées**
- Vous suivez et tracez tous vos échanges clients pour gérer vos équipes distantes et **optimiser les parcours clients**

Media blending

WL Contact est **une solution s'adaptant à toutes les organisations d'équipes.**

Nativement prête pour le media blending, la solution répond aux trois organisations suivantes :

- Des agents dédiés par canal. Dans ce cas, chaque agent possède un profil ayant un seul canal
- Des agents compétents sur plusieurs canaux mais ne gérant qu'une interaction à la fois. Ces agents traitent les interactions indifféremment sur l'ensemble des canaux selon l'ordre d'arrivée. Les conseillers ou leurs superviseurs peuvent également décider d'activer ou désactiver des canaux pour ne gérer qu'un canal lors d'une période donnée
- Des agents compétents sur plusieurs canaux et pouvant traiter plusieurs interactions en simultanée. WL Contact permet de configurer très précisément quelles interactions peuvent être traitées en simultanée

Pour les interactions chat et réseaux sociaux, un conseiller peut traiter jusque 4 sessions en simultanée afin **d'optimiser le temps de traitement et améliorer le temps de première réponse.**

Agent Scripting

Pour **faciliter l'appropriation d'un discours commun et respecter les processus d'entreprises**, WL Contact dispose d'un module de script agent destiné aux campagnes d'appels sortants.

Le conseiller visualise et suit chacune des étapes de son discours dans l'interface agent omnicanale. Il navigue facilement d'une page à l'autre en fonction des choix qu'il réalise.

La configuration et la mise en œuvre des formulaires ne nécessitent pas de connaissance technique et est à la main des utilisateurs métiers dans l'interface WL Scripts.

Base de connaissances

Pour faciliter la rédaction des réponses et diminuer le temps de traitement, WL Contact propose **une base de connaissances regroupant des réponses types** qui sont organisées selon une hiérarchie. Depuis l'interface agent omnicanale, les conseillers accèdent aux documents soit par recherche soit par navigation dans l'arborescence. Lorsqu'ils sont en traitement d'interaction écrite, ils peuvent **en un clic copier le modèle dans la zone de réponse.**

En option, Worldline propose **une base de connaissance avec intelligence artificielle.** Dans ce cas, **le moteur d'IA suggère automatiquement au conseiller les meilleures réponses par rapport au contexte de l'interaction.** Les agents optimisent ainsi le temps de réponse en étant guidés par l'outil

Langues

L'interface agent est disponible dans les langues suivantes : Anglais, Français, Allemand, Néerlandais, Espagnol et Italien.

Single Sign-On (SSO)

WL Contact prend en charge l'authentification unique dans l'ensemble de la solution et est **compatible avec SAML v2** pour l'authentification, mais peut mettre en œuvre tout autre mécanisme d'authentification.

Les fonctionnalités pour les administrateurs, superviseurs et managers

Interface d'administration

L'interface d'administration de WL Contact répond aux enjeux suivants :

- proposer une interface unique, ergonomique et conviviale pour gérer tous les éléments du centre
- faciliter et optimiser la réalisation des tâches fréquentes (changer un message vocal, créer un utilisateur, modifier un planning, etc.)
- refléter fidèlement l'organisation pour apporter un maximum de granularité

La solution logicielle respecte fidèlement le fonctionnement de votre organisation en prenant en compte ses spécificités organisationnelles et fonctionnelles :

- L'organisation est représentée sous forme d'arborescence avec des domaines, qui peuvent se décomposer en sous-domaines qui eux-mêmes peuvent à nouveau se décomposer. Ceci permet de définir **plusieurs niveaux de configuration mais aussi de pouvoir cloisonner des entités différentes. Une société avec de multiples entités ou sites bénéficie d'une plateforme commune tout en ayant une étanchéité stricte en termes de données, configuration et supervision**
- Pour chaque administrateur, un **périmètre de responsabilité**, est défini, c'est-à-dire une partie de l'organisation du centre de relation sur laquelle il pourra réaliser les actions autorisées
- Les **profils regroupent les droits utilisateurs** et s'appliquent à un ensemble d'utilisateurs. **Les changements en masse sont ainsi facilités par simple modification du profil.**
- Tous les éléments constitutifs (agents, équipes, compétences, ...) sont **configurés avec la granularité souhaitée**

Editeur de scripts

La solution WL Contact intègre un outil graphique d'administration des scripts à la fois convivial et performant. **Cette interface WL Scripts permet, de créer des scénarios des plus simples aux plus complexes pour du self-service, de la qualification, du routage, des bots, des enquêtes de satisfaction ou des scripts agents.**

Les ressources (i.e. plannings, bibliothèque de sons, langue de synthèse) **sont centralisées pour une administration facilitée et une réutilisation.**

Les principales fonctionnalités sont :

- **Gestion des versions** de scripts
- **Librairie de modules standards**
- Connexion avec des systèmes externes
- **Messages flash pour changer en un clic les messages vocaux**
- **Fonction d'export/import pour gérer plusieurs environnements**

Superviseur

L'interface dédiée pour les superviseurs optimise l'accès aux informations tout en assurant continuellement un accès rapide à des fonctionnalités de gestion de la qualité et d'alerting.

Via une seule et même interface intuitive, le superviseur/hyperviseur peut :

- Observer l'activité sous sa responsabilité grâce à des tableaux de bord personnalisables. L'interface de supervision permet à chaque superviseur/hyperviseur, de créer son propre espace personnalisé de suivi des indicateurs temps réel (dashboard) par simple glisser/déposer de tableaux prédéfinis
- Analyser à l'aide de comparatifs, de regroupement d'indicateurs et d'alertes
- Agir rapidement grâce à des boutons d'actions contextuels permettant notamment d'activer/désactiver temporairement des compétences sur les agents, ou d'enregistrer un agent à la volée
- **Accompagner les conseillers** grâce à des stratégies d'enregistrement et des fonctions de communication (chat, écoute, ...) toujours accessibles en un clic

La solution WL Contact permet de définir des périmètres de gestion et pilotage de l'activité pour élargir ou restreindre le champ d'action et de vision des superviseurs. Les superviseurs peuvent donc exercer l'ensemble de leurs habilitations sur la portion de l'organisation sous leur responsabilité.

Base historique de données (contacts et interactions)

Toutes les données liées aux conversations prises en charge par WL Contact – i.e. date et heure, post-qualification, temps de traitement, étapes de transfert – sont stockées dans une base de données. Cette dernière comprend également les données sur les contacts telle la civilité, le nom, le prénom, numéro de téléphone, email, ou le numéro client. Grâce à la présentation de ces données, les utilisateurs de WL Contact bénéficient **d'une vision client consolidée de la relation client** (vue 360°).

Ces données sont exploitées lors des différentes étapes de traitement des interactions :

- **Identification**
- **Accueil : Contextualisation des messages d'accueil**
- **Routage dynamique : Personnalisation de la distribution de chaque contact**

Enregistrement

WL Contact dispose **en standard d'une solution intégrée d'enregistrement des appels et des vidéos (uniquement les flux audios).**

L'enregistrement est déclenché **manuellement par l'agent ou le superviseur, ou automatiquement en fonction d'un ensemble de critères configurables au sein de stratégies.**

L'enregistrement peut aussi être configuré au niveau d'un flux pour enregistrer toutes les conversations dans le cas d'obligations légales.

Les métadonnées, telles que le numéro de téléphone de l'appelant, l'agent, le demandeur de l'enregistrement, l'heure et la durée de l'enregistrement, peuvent être utilisées pour faciliter la recherche.

Afficheurs muraux (Wallboards)

WL Contact intègre **un module de gestion des afficheurs muraux** installés dans les centres de contacts.

Le panneau mural, ou wallboard, permet notamment de paramétrer :



- Les statistiques temps réels à afficher
- Les images à présenter au niveau des Wallboards
- Les textes statiques ou créés dynamiquement depuis la supervision

Tout écran LCD disposant d'une interface réseau peut afficher le contenu.

Reporting

Worldline propose **une plateforme décisionnelle complète qui permet de mettre en place un véritable pilotage de l'activité correspondant aux attentes métiers.** La solution répond aux besoins variés des acteurs d'un centre de contacts : superviseurs, responsables de plateaux, responsables de centre, responsables nationaux, analystes. Cette solution intègre de manière industrielle :

- **La collecte des données** issues de nos solutions
- **Un entrepôt de données** consolidées et optimisées
- **Un outil de BI complet** pour exploiter ces données

Cette plateforme est personnalisée pour répondre aux besoins propres de chaque organisation et comprend :

- **Une bibliothèque standard de rapport et de tableaux de bords** étudiés pour répondre aux enjeux des métiers du centre de contacts
- **Des analyses multidimensionnelles (croisement de données) paramétrables**
- **Un concepteur de rapports web intuitif (par glisser-déplacer) qui vous donne la possibilité de créer des rapports en toute autonomie**
- **Des exports complets des données**
- **Une planification et une distribution des rapports** qui rendent disponibles les analyses sélectionnées dans votre boîte mail à intervalle régulier
- **Des rapports, tableaux de bords complémentaires** qui correspondent à vos besoins spécifiques (spécifiés en début de réalisation)
- **Des profils et droits liés à votre organisation :**
 - Périmètre : Nationale, régionale, départementale, site,
 - Rôle : responsables de sites, d'équipes, ...

Les caractéristiques d'intégration

Centres de données

Tous les centres de données utilisés par nos solutions pour les clients européens se trouvent en **Union Européenne**. Ces datacenters sont des locaux propres à Worldline. Notre solution est **conforme au RGPD**. Worldline peut fournir aux clients un accès à un portail de surveillance technique présentant l'état de la plateforme, les événements et les indicateurs en temps réel et historiquement.

Architecture voix et opérateurs

La plateforme Worldline est une **plateforme native SIP** et dispose de ses propres SBC utilisés pour toute interconnexion SIP avec des fournisseurs externes. Les appels sont reçus sur la plateforme téléphonique qui n'est pas nécessairement située au même endroit que la plateforme CCaaS afin d'optimiser le transport des flux média. La plateforme vocale est mutualisée entre tous nos clients et hébergée sur 2 sites distincts. Elle est toujours dimensionnée pour recevoir le double du pic d'appels mesuré, afin d'**absorber tous les pics d'appels et afin de tolérer une panne éventuelle sur un des sites.**

Traçage d'appel

Grâce au module « Call Tracking », il est possible de rechercher des informations sur le déroulé des appels, les analyser et ainsi améliorer les parcours clients. Toutes les données d'appels sont stockées et conservées. Le module permet d'obtenir des informations sur l'ensemble de l'appel pour une analyse complète : de la phase de qualification au traitement par le conseiller.

Traçage des actions utilisateurs

Dans un but de conformité, la solution WL Contact trace les différentes manipulations effectuées par les administrateurs, les superviseurs et les agents. Une interface, appelée « Suivi d'actions », fournit un historique des différentes actions effectuées sur chacune de ces applications.

Règles d'engagement

Solliciter les visiteurs web au bon moment est clé pour réussir l'engagement client. **Afin d'optimiser le taux d'engagement, WL Contact dispose d'un module d'administration des règles de web engagement.**

Selon la règle paramétrée, l'affichage de l'invite (chatbox) est conditionné à différents critères de navigation : temps passé sur le temps, dernière page consultée, nombre de pages, etc... Les règles d'engagement permettent non seulement de définir l'affichage mais aussi de **contextualiser le message d'accueil et les canaux proposés :** chat avec un agent, mais aussi chatbot, web callback, Messenger ou rendez-vous vidéo.

Une stratégie d'engagement est couplée avec le moteur de routage de WL Contact pour un suivi de bout en bout. Un contact qui répond favorablement à une stratégie d'engagement sera alors routé pour déclencher une interaction.

WL Contact a noué des partenariats forts et est **interconnecté avec de nombreux opérateurs** (Orange / SFR / COLT / VERIZON / TATA / BICS / BELGACOM / AT&T...) qui fournissent une interconnexion avec le reste du monde.

Sécurité

Les services WL Contact entrent dans le périmètre de certification ISO 27001 de Worldline. Les datacenters hébergeant notre offre CCaaS sont utilisés dans le cadre des activités PCI-DSS de Worldline.

Intégrations avec les CRM

WL Contact s'adapte à tout contexte technique et d'utilisation par les agents du CRM en disposant de nombreuses options pour l'intégration avec ces applications métiers : intégration de CRM dans l'interface WL Contact, intégration de données CRM dans la base de données, échange de données en temps réel, intégration des fonctionnalités WL Contact dans le CRM. Diverses intégrations ont été réalisées avec **SAP, Siebel, Salesforce, Pega, Microsoft Dynamics** et les applications CRM internes de plusieurs clients.

WL Contact simplifie le travail au quotidien des agents en affichant la fiche CRM lors de l'arrivée d'une interaction client, en synchronisant les fiches clients pour une information unique et consolidée et en offrant une authentification unique. **Les parcours clients sont plus efficaces et personnalisés** grâce aux échanges de données entre les deux environnements.

Intégration UCaaS

Pour faciliter la prise en main des outils, WL Contact est intégré à Microsoft Skype for Business avec gestion synchrone de la présence et achemine les appels vers Microsoft Teams.

APIs

WL Contact a été orienté API dès sa création et dispose de fortes capacités de personnalisation. Bien que déployé en mode cloud, l'utilisation d'API est disponible à de nombreux niveaux :

- Interface agent
- Intégration au site Web pour la vidéo et le web callback
- Intégration avec un système d'authentification
- Intégration avec un annuaire d'entreprise, intégration avec un CRM
- Interconnexion avec des logiciels de QM/WFM

Les API sont basées sur REST généralement mais peuvent être aussi en SOAP en fonction du type d'interface utilisé par les applications tierces.

Les options complémentaires

Authentification forte

Intégré avec WL Contact, l'offre **WL Trusted Authentication apporte un service d'authentification forte sur tous les canaux pour des parcours clients sécurisés de bout-en-bout.**

Langage Naturel

Les solutions de Nuance sont intégrées avec les scripts vocaux de WL Contact pour délivrer des services performants de Langage Naturel et améliorer l'accessibilité.

Analyse sémantique

L'analyse sémantique des emails automatise la compréhension du motif et attribue les compétences pour **améliorer le routage.** Pour certains motifs, il est possible **d'automatiser les réponses et ainsi réduire le temps de traitement.**

Grâce à l'analyse sémantique et au contexte de l'interaction, des réponses sont suggérées à l'agent pour un gain de temps.

Workforce Management (WFM)

WL Contact est une plateforme ouverte qui **communiquera pleinement avec les solutions tierces pour la gestion des effectifs** (comme avec les leaders Verint, Nice et Injixo).

Pour ces besoins, WL Contact fournit des rapports et/ou des activités en temps réel.

Quality Management (QM)

Les interactions, vocales sous forme d'enregistrements, ou textes, sont accessibles pour analyse par des outils tiers sans frais de déverrouillage, par exemple avec nos partenaires Verint et Hubicus à des fins de contrôle de la qualité et de formation agent.

Analyse de la voix (ou SpeechAnalytics)

Les appels enregistrés sont accessibles pour traitement par des outils tiers sans frais de déverrouillage, par exemple avec nos partenaires OWI, Medallia à des fins d'analyse – principaux verbatims, analyse de tendances.



Un accompagnement dans la durée

Faire de votre projet un succès est notre devise. Pour cela, Worldline possède une forte expertise et connaissance des centres de contacts et de la relation client.

Des équipes expertes

300
personnes

Plus de

20_{ans}
d'expérience dans le domaine du cloud

Supports fonctionnels, supports techniques, directeurs de projets, chefs de projet, responsables de comptes, vous apportent au quotidien assistance et conseil dans la mise en place et la configuration de votre centre de contacts et son exploitation sur notre architecture sécurisée.

Notre accompagnement s'opère auprès des directions métiers et techniques mais également auprès des utilisateurs de la suite logicielle.



Découverte

Organisation de démonstrations, ateliers de compréhension du contexte, rencontres avec nos experts techniques, Proof Of Concepts



Conception

Environnement « bac à sable », co-construction adaptée à vos enjeux métiers, workshops IT et techniques



Implementation

Processus de migration et programme de formation sur-mesure adaptés à chaque contexte



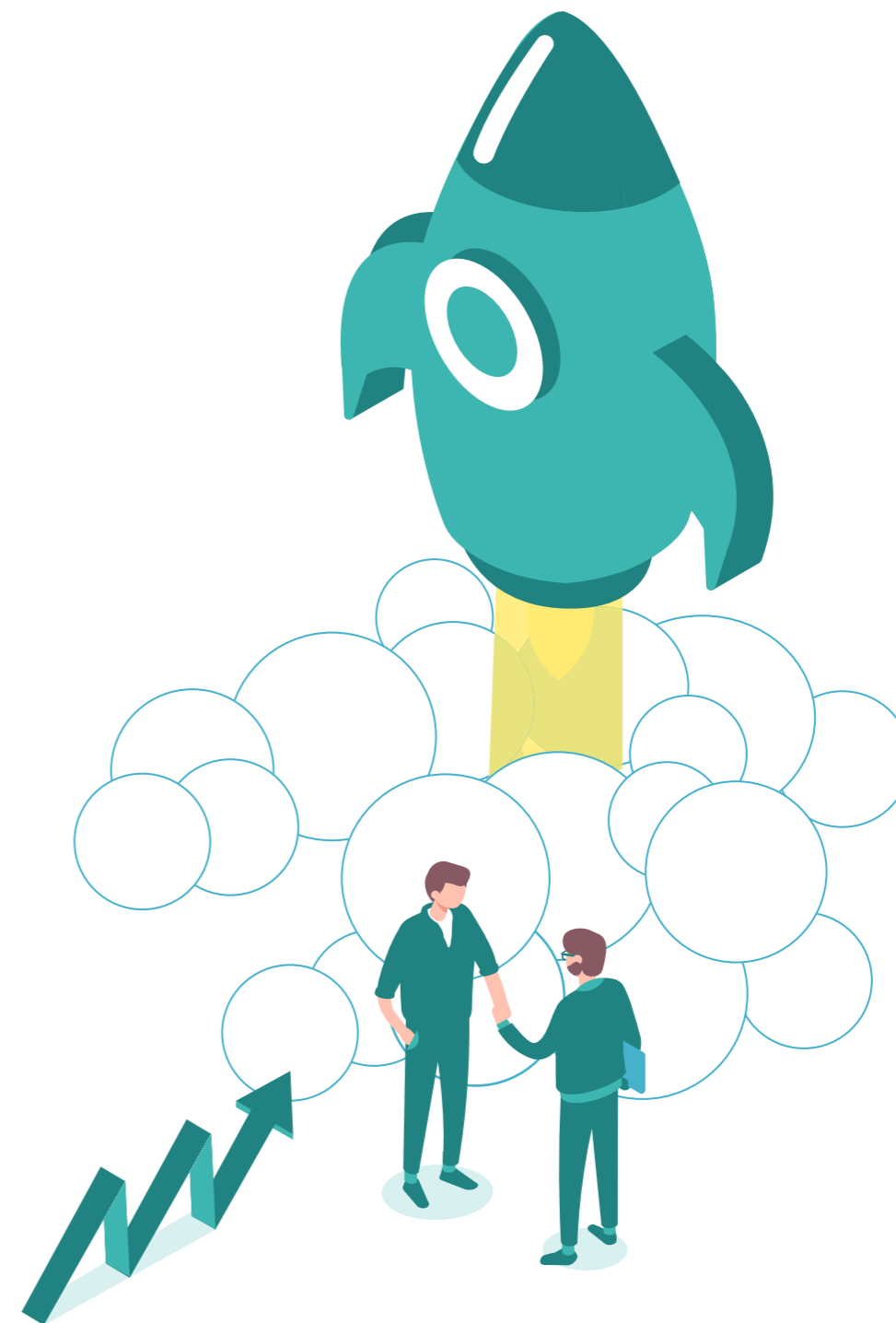
Exploitation

Assistance sur-mesure, conseils et audits, Club Utilisateurs pour partage d'expérience et contribution à la roadmap



Cet accompagnement personnalisé s'effectue sur la durée avec une approche de notre division Conseil.

Worldline Conseil se caractérise par une association de talents et propose une offre de services personnalisée et performante. Worldline Conseil ce sont des recommandations simples et actionnables, des analyses factuelles et quantifiables, des opportunités de collaboration créatrice de valeur basées sur une approche centrée utilisateurs.



About Worldline

Worldline [Euronext: WLN] is a global leader in the payments industry and the technology partner of choice for merchants, banks and acquirers. Powered by 20,000 employees in more than 50 countries, Worldline provides its clients with sustainable, trusted and innovative solutions fostering their growth. Services offered by Worldline include instore and online commercial acquiring, highly secure payment transaction processing and numerous digital services. In 2021 Worldline generated a proforma revenue close to 4 billion euros. [worldline.com](https://www.worldline.com)

Worldline's corporate purpose ("raison d'être") is to design and operate leading digital payment and transactional solutions that enable sustainable economic growth and reinforce trust and security in our societies. Worldline makes them environmentally friendly, widely accessible, and supports social transformation.

[worldline.com](https://www.worldline.com)



For further information
WL-marketing@worldline.com



Worldline is a registered trademark of Worldline SA. Mai 2022
© 2022 Worldline.