



Vidyo®

VidyoEngage™

Améliorez la relation client
grâce à la vidéo

Cas d'utilisation

- **Conseil** : rencontrez vos clients plus souvent, plus efficacement et impliquez toujours les experts les plus qualifiés
- **Expertise à distance** : donnez à vos experts les moyens d'évaluer une situation à distance sans quitter leur bureau
- **Centre de contact** : offrez une assistance interactive en vidéo dans les moments les plus importants
- **Point de vente** : donnez accès à plus de services, plus rapidement, grâce à des kiosques vidéo

Bénéfices

- Améliorez vos indicateurs de performance tels que la satisfaction client, le NPS, le taux de résolution au premier appel et le temps moyen de traitement des demandes
- Développez vos ventes grâce à un meilleur taux d'acquisition de clients, une augmentation du taux de réachat et un accroissement des ventes croisées et additionnelles
- Rendez vos interactions clients plus personnelles et connectées
- Réduisez les coûts grâce à une meilleure allocation de vos ressources les plus rares
- Offrez une expérience vidéo uniforme sur tous types de terminaux
- Personnalisez entièrement le canal vidéo à vos couleurs et à vos besoins spécifiques

Problématique

A l'ère de la transformation digitale, beaucoup d'organisations cherchent à proposer en ligne une partie de leurs services pour offrir plus de praticité et gérer les volumes plus efficacement. Mais l'email, le chat ou le téléphone ne permettent pas d'avoir la qualité de relation nécessaire pour garantir la satisfaction des clients et les fidéliser. Si la digitalisation améliore souvent l'efficacité, c'est parfois au détriment de la relation humaine.

Solution Vidyo

L'approche unique de Vidyo comble le vide entre la praticité des services en ligne et la connexion émotionnelle avec les clients. VidyoEngage vous permet de facilement intégrer la vidéo dans votre site web, votre application mobile ou des kiosques sur le lieu de vente. Ce canal vidéo permet de lancer des appels d'un simple clic, de les router vers les agents en fonctions de leurs compétences, de gérer la file d'attente et l'expérience pendant l'attente, de mener des enquêtes post-appel, le tout dans un environnement professionnel aux couleurs de votre organisation. VidyoEngage offre une expérience client fluide grâce à sa capacité à être embarqué dans des solutions tierces, des sites web ou des applications mobiles et à intégrer des composants complémentaires tels que des outils de planification ou de signature électronique.

Reposant sur la plateforme Vidyo mondialement reconnue, VidyoEngage bénéficie de plus d'une décennie de recherche et développement et plus de 190 brevets pour offrir une qualité et une robustesse inégalée quels que soient le réseau et le terminal utilisés. La solution profite aussi de l'expérience de Vidyo dans le déploiement de solutions de relation client à travers le monde dans les environnements les plus exigeants, notamment au sein de 6 des 25 plus grandes banques au monde.



“Nous avons besoin de rapidement offrir une expérience de conversation vidéo HD personnalisée à nos clients à la fois en agence et à distance.”

– Carey Price
SVP Chief, Retail Officer
Baxter Credit Union

Résultats attendus

La capacité à déployer rapidement son service de relation client en vidéo procure un avantage concurrentiel certain. Les clients se sentent plus proches et connectés qu’au travers de n’importe quel autre canal. Non seulement cela améliore des indicateurs tels que le NPS et la satisfaction client, mais cela favorise aussi le réachat, augmente le panier moyen et réduit l’attrition client. De plus, la capacité à réaliser des expertises à distance et à faire du dépannage visuel se traduit par une amélioration du taux de résolution au premier appel et une réduction du temps moyen de traitement des demandes. Tous ces gains contribuent à un retour sur investissement rapide.

VidyoEngage

Fonctionnalités et bénéfices

Canal de relation client en vidéo

- Accessible par vos clients partout, à tout moment, sur tous types de terminaux – ordinateurs, smartphones, tablettes et même kiosques – pour des appels planifiés ou ad hoc
- Une seule plateforme qui gère la relation client en vidéo sur tous les canaux – mobile, en ligne et kiosques
- Canal professionnel et à vos couleurs gérant la vidéo, l’audio et le partage de contenu
- Routage des appels en fonctions des compétences, avec capacité à gérer plusieurs files d’attente et à pousser des messages vidéo pendant l’attente tels que des films publicitaires
- Enquête client après l’appel, résumé d’appel et reporting

Vidéo en mode cloud

- Réseau mondial de centre de données pour une vidéo optimisée géographiquement
- Conformité aux standards de sécurité TLS, SRTP, H.235 et cryptage AES 128-bit
- Technologies d’adaptation au réseau pour une vidéo optimisée dynamiquement
- Technologie de routage Vidyo et codage vidéo adaptatif pour profiter de la meilleure qualité vidéo
- Optimisé pour les appareils mobile
- Prise en charge de terminaux haute résolution

Intégrations

- Profitez d’intégrations déjà disponibles telles que celle réalisée avec Verint pour permettre l’enregistrement, l’analyse et l’action en temps réel
- Profitez d’API performantes pour bâtir les intégrations spécifiques dont vous avez besoin



www.vidyo.fr

Vidyo / Enghouse Interactive France
63 bis rue de Sèvres
92100 Boulogne-Billancourt
Email: info.france@vidyo.com

© Vidyo, Inc. Tous droits réservés. Vidyo et les autres marques commerciales utilisées dans le présent document sont des marques commerciales ou des marques commerciales déposées de Vidyo, Inc. ou de leurs détenteurs respectifs. Toutes les spécifications peuvent être modifiées sans préavis. Les particularités des systèmes peuvent changer. Les produits Vidyo sont protégés par un ou plusieurs brevets américains ou étrangers délivrés et/ou en attente, ou par des demandes de brevet. Rendez-vous sur www.vidyo.com/patent-notice pour en savoir plus.