Futur de la relation client : les 6 pépites repérées par Genesys

Les entreprises doivent aujourd'hui recourir aux nouvelles technologies, couplées à de puissantes solutions Big Data. Ceci afin d'offrir à leurs clients un niveau d'écoute, de service et de réactivité maximum sur tous les canaux d'interaction et en temps réel. Quelles sont les pistes à adopter ? Genesys a identifié les startups à suivre pour bien comprendre les évolutions de marché.

1 DIAL-ONCE, pour en finir avec les « Tapez 1, Tapez 2, Tapez 3 »

61%

DES CONTACTS ENTRE CONSOMMATEURS ET MARQUES SE FONT PAR TÉLÉPHONE, OR L'ATTENTE EST L'ENNEMI NUMÉRO 1 DE L'EXPÉRIENCE CLIENT. (BVA)

La solution
Dial-Once permet de basculer l'appel téléphonique vers une plateforme de contact digitale depuis laquelle le client peut trouver lui-même la réponse à sa question.

Les avantages

Maîtriser un large volume d'appels entrants.

Faire le lien entre le digital et la téléphonie.

Maîtriser les coûts tout en fluidifiant le parcours-client.

2 PINDROP établit des scores de risques en quasi temps réel

1 appel / 700

EN CENTRE DE CONTACTS EST FRAUDULEUX... D'ICI 2020, 75% DES ORGANISATIONS OMNICANAL AU CONTACT DIRECT DES CLIENTS SUBIRONT UNE ATTAQUE DE FRAUDE CROSS-CANAL AVEC LE CENTRE D'APPELS COMME PRINCIPAL POINT D'ENTRÉE. (GARTNER)

Les avantages

Réduction des pertes liées aux fraudes.

Réduction des dépenses d'authentification pour les centres d'appel.

Grâce au machine learning, la solution s'améliore au fur et à mesure.

La solution
Pindrop vise à améliorer l'identification du client et réduire les temps d'appel pour les clients légitimes, tout en identifiant ceux à haut risque par un examen approfondi. En moyenne, 80% des appels frauduleux d'un centre d'appels sont identifiés par Pindrop avec une marge d'erreur inférieure à 1%.

3 DATASINE facilite l'analyse comportementale via le big data

En 2020, **85%** DES INTERACTIONS AVEC LES ENTREPRISES SE PASSERONT D'ÊTRES HUMAINS. (GARTNER)

La solution
Vainqueur du BNP Paribas International Hackaton de 2015, **Datasine** construit des profils de personnalité en analysant les données transactionnelles et biographiques.

Les avantages

Permettre une approche axée sur les besoins de la relation client.

Faciliter la délivrance de produits et services personnalisés.

4 TechSee permet de voir ce que voit le client

143,3 MILLIARDS

DE DOLLARS : C'EST L'ÉVALUATION DES REVENUS DU MARCHÉ DE LA RÉALITÉ VIRTUELLE ET AUGMENTÉE EN 2020. (IDC)

La solution
Utilisant la réalité augmentée et l'intelligence artificielle, la solution développée par la startup **TechSee** offre un support client intelligent et visuel qui permet de régler les problèmes à distance : les conseillers clientèle voient ce que voit le client.

Les avantages

Réduire le nombre de déplacements de techniciens et donc le coût du service.

Améliorer le taux de résolution au premier appel.

5 ELEPHONERS crée la première « call-automation platform »

50%

UNE ENTREPRISE PERD ENVIRON , DE SA CLIENTÈLE TOUS LES 5 ANS, SOIT 10% CHAQUE ANNÉE. (HARVARD BUSINESS REVIEW)

La solution
Elephoners présente une plateforme en ligne permettant aux entreprises d'externaliser leurs campagnes d'appels auprès de prestataires minutieusement sélectionnés, en quelques clics seulement.

Les avantages

Simplification et démocratisation de l'externalisation d'appels.

Réduction moyenne de 40% des coûts liés à la prospection commerciale.

Suivi des performances en temps réel et accès aux enregistrements d'appels.

6 SMARTLY, le spécialiste des bots conversationnels et des interfaces vocales

85% DES INTERACTIONS CLIENT / ENTREPRISE SERONT AUTOMATISÉES PAR DES BOTS D'ICI 2020. (BUSINESS INSIDER)

La solution
A l'ère du conversationnel, la plate-forme SaaS **Smartly**.AI permet aux utilisateurs de créer, déployer et de monitorer des applications vocales et chatbots intelligentes, sans nécessiter une expérience de développeur antérieure.

Les avantages

Gamification de la création de bot.

Suivi simplifié des performances du bot.

GENESYS

Plus d'infos sur genesys.com/fr Tél : +33 (0)1 84 88 49 52

Réalisé par BRAND CONTENT