

# EXALEAD ONECALL

## THE SELF CARE EXPERIENCE APP



### EN BREF

EXALEAD OneCall offre à vos collaborateurs en interaction avec vos clients, une vue contextuelle à 360° de la situation de votre interlocuteur, un puissant moteur de recommandation et une couche sociale de collaboration. Ainsi ils bénéficient d'informations leur permettant d'être plus rapides et précis dans leurs discussions quotidiennes, d'interagir efficacement pour améliorer la satisfaction client et développer l'engagement.

La fonctionnalité SelfCare de OneCall est dédiée au client. Sous forme d'app, elle lui offre une interface d'aide et de support pour gérer l'intégralité de sa relation depuis son mobile.

## Depuis et vers lui : tout part du client

L'app fournie par EXALEAD permet de faire évoluer significativement l'expérience client en la repensant du tout au tout. Elle a pour but de lui redonner le pouvoir, de l'enchanter, en mettant à sa disposition un maximum d'informations (par exemple dans le cadre d'un opérateur mobile : les forfaits, factures etc.).

### L'objectif ?

Eviter les appels pour désengorger les services client et assurer un suivi agréable pour le consommateur. Simplifier le parcours client est un besoin pour les entreprises et une volonté pour les clients. En proposant une application de gestion en self service les entreprises lui permettent de gérer lui-même sa relation avec la marque. Pour les deux parties, c'est un gain de temps. L'application permet en outre d'être en contact direct avec le support en intégrant, par exemple, les échanges sur les réseaux sociaux avec l'entreprise. Le client a besoin de maîtriser son expérience avec la marque. L'interface SelfCare permet de visualiser son historique, recevoir des promotions personnalisées et une assistance technique, le tout en une application.

### L'outil va plus loin

Avec SelfCare il est également possible d'opérer des actions plus importantes. L'application intègre de la recommandation : nouveaux produits et tarifs préférentiels en exclusivité.

Pour le client, c'est la promesse d'une expérience client personnalisée, continue et simplifiée. Pour l'entreprise une diminution des coûts opérationnels autant qu'un gain de temps, notamment en boutique.

### BÉNÉFICES

- Réduire les coûts opérationnels en évitant au maximum la sollicitation des centres d'appel.
- Assurer une continuité dans le parcours, tout le processus étant géré depuis l'application, et augmenter la satisfaction client.
- Proposer directement au client des recommandations personnalisées pour améliorer le taux de conversion.
- Augmenter la rétention client par une visibilité accrue des signaux côté client et côté entreprise (ces informations ou manque d'informations pourront être exploitées dans le module "Advanced Customer Analytics").
- Proposer une expérience client ultra-personnalisée.

Une lecture simplifiée

Nombre d'appels réduits  
Recommandation en direct

Vue 360° des événements client

Vers une expérience client optimale

### EXALEAD ONECALL : la solution

EXALEAD OneCall agrège en une seule et unique interface toutes les données issues de votre CRM, de vos systèmes internes et des données Web, et les restitue simplement et en temps réel aux agents. C'est une véritable application d'engagement client conçue pour aider les entreprises à relever les défis commerciaux actuels. EXALEAD OneCall s'adresse à toute personne de l'entreprise ayant à répondre et convaincre un client ou prospect.

## Notre plate-forme 3DEXPERIENCE® supporte, par la puissance de nos marques, 12 industries à travers un riche portefeuille de Solutions Industrielles.

Dassault Systèmes, « The 3DEXPERIENCE® Company », offre aux entreprises et aux particuliers les univers virtuels nécessaires à la conception d'innovations durables. Ses solutions leaders sur le marché transforment pour ses clients, la conception, la fabrication et la maintenance de leurs produits. Les solutions collaboratives de Dassault Systèmes permettent de promouvoir l'innovation sociale et offrent de nouvelles possibilités d'améliorer le monde réel grâce aux univers virtuels. Avec des ventes dans plus de 140 pays, le Groupe apporte de la valeur à plus de 210 000 entreprises de toutes tailles dans toutes les industries. Pour plus d'informations : [www.3ds.com](http://www.3ds.com).

