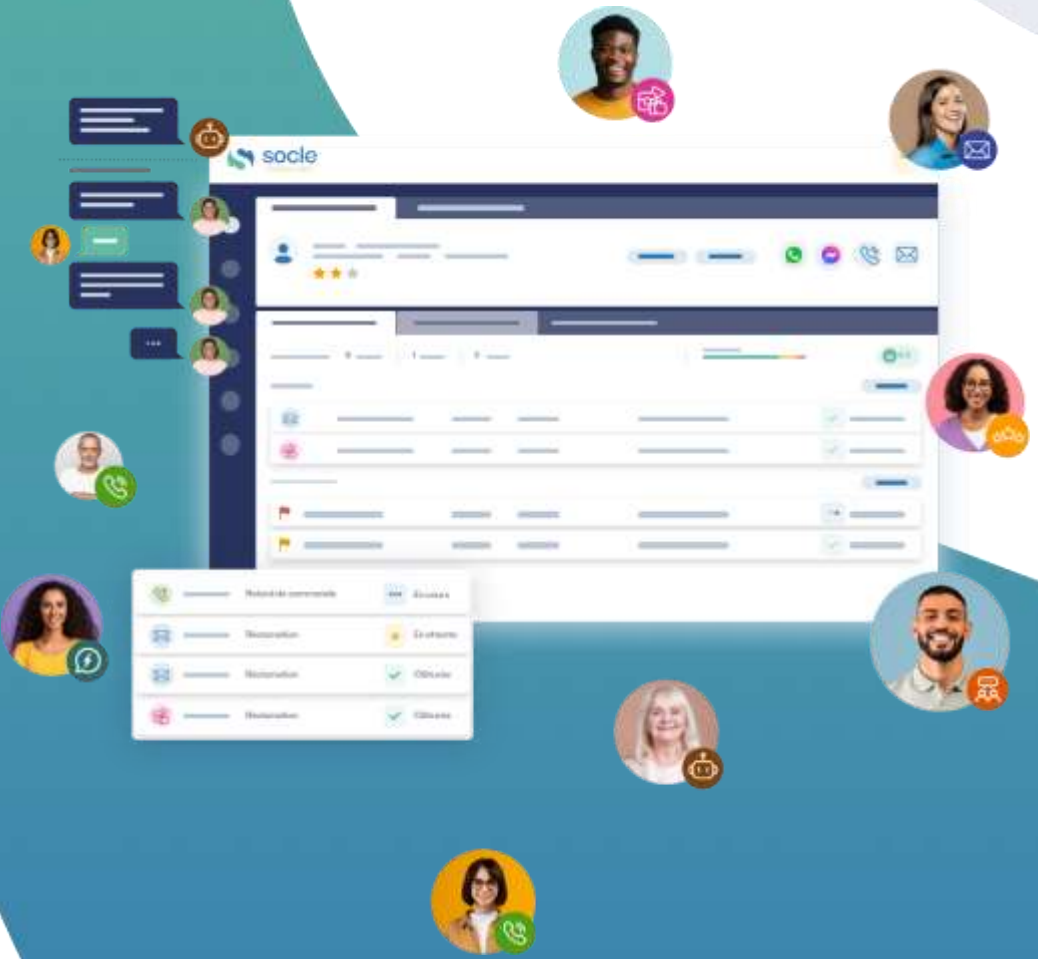




Le logiciel qui prend soin de l'expérience client



Poser les bases
solides et fiables

d'un ensemble de
fonctionnalités et de solutions

QUI SIMPLIFIE L'EXPÉRIENCE CLIENT
ET COLLABORATEUR

et projette votre RELATION CLIENT

VERS PLUS
DE PERFORMANCE
ET D'INNOVATION



- Filiale d'Armatis, l'appartenance à un grand groupe
- une structure créée à partir d'une offre de services et d'expériences réussies depuis plus de 20 ans sur le marché de la Relation Client à distance.
- Editeur & Intégrateur de solutions au service de l'expérience client
- Conseil opérationnel et Formation

Notre équipe est entièrement issue du pilotage de services clients externalisés de **grandes marques**.

Motivée et **passionnée** par la relation client,

elle se **mobilise** et **vous accompagne** au quotidien dans l'optimisation de votre expérience client à travers nos solutions.

Une solution 100% française

Donnez de la valeur à chaque interaction avec vos clients

Soyez toujours plus proches de vos clients



- ✓ Tous vos canaux relationnels regroupés dans un socle commun : Appels entrants, appels sortants, emails, chat, messageries instantanées, SMS, visio, bots (callbot, chatbot,...), documents dématérialisés...

Laissez place à la conversation



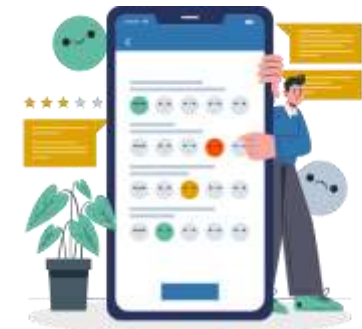
- ✓ Véritable compagnon de route du conseiller fiable et performant qui l'épaule au quotidien dans la gestion de la relation client.
- ✓ Tout est fait pour lui simplifier la vie et lui permettre de se concentrer sur l'échange, l'écoute et la proactivité pour offrir la meilleure expérience à vos clients.

Gardez le contrôle de bout en bout



- ✓ Grâce à sa fonctionnalité « dossier », SOCLE vous permet de suivre l'avancement du traitement d'une demande client jusqu'à sa résolution.
- ✓ Tout est consigné au même endroit. Un clic et vous obtenez une vue unifiée et complète de l'avancement de son traitement.

Pilotez et agissez facilement sur vos indicateurs clés



- ✓ Mieux connaître et comprendre vos clients.
- ✓ Optimiser la performance de l'ensemble de votre activité en fournissant les indicateurs les plus pertinents pour vous (Volumétrie, DMT, Délai de traitement, motifs de contacts, FCR, CSAT, NPS, etc...).
- ✓ Agir sur l'amélioration de l'expérience et la satisfaction de vos clients.

Omnicanalité & Disponibilité

Tous les canaux de contact de vos clients réunis dans une même boîte de dialogue.



Téléphone

Fonction CTI intégrée pour reconnaître vos clients. Avec notre solution de téléphonie ou la vôtre selon votre besoin.



Formulaire web / email

Réception de vos formulaires web et des adresses mails de votre service client.



Messageries instantanées

WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram SMS conversationnel.



Live Chat

Module de livechat intégré à la boîte conversationnelle unifiée.



Chatbot hybride

Association de l'intelligence artificielle (IA) et l'humain.



Réseaux sociaux

Social listening, Publishing, Engagement.



Avis client

Interface avec vos outils e-réputation, pour gérer vos avis clients.



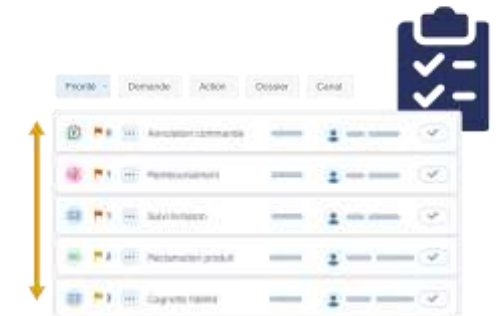
Enquête satisfaction

Enquêtes à chaud, speech analytics.



Interface conversationnelle conseiller unifiée qui permet de consulter, dialoguer et personnaliser en même temps.

Quel que soit le canal de contacts choisi, **affectez aux bonnes compétences les demandes client, grâce au routage automatisé** ou à la main du manager selon vos critères.



Efficacité & Personnalisation



Facilitez le travail de vos conseillers

- Vue unifiée et centralisée de chaque client, vue d'ensemble de l'historique des interactions.
- Processus, traitements simplifiés et historisation automatisée.
- Toute l'information client est disponible en un clic : remontée de fiches, affichage de consignes et d'éléments de contexte client. Vos collaborateurs peuvent ainsi personnaliser leur discours et établir un échange de confiance tout en réduisant les temps de traitement.

Garantissez le respect de vos processus relationnels

- Le puissant moteur de règle de SOCLE permet de transposer vos processus relationnels en matrice de traitement.
- Des workflows fiabilisent les traitements, fluidifient les contacts avec vos clients et simplifient la communication interservices.
- Les dossiers, pièces jointes, pièces justificatives, contrats numérisés, emails, sms, rattachés à la fiche client, sont accessibles aisément.



Assistez vos clients à tout moment

- Avec la fonction Co-Browsing intégrée à la boîte de dialogue du live chat, guidez et aidez vos clients vers les réponses dont ils ont besoin.
- Grâce à notre module complémentaire de MIRRORING, allez plus loin dans l'accompagnement du client en activant la prise de contrôle à distance.
- Activez la visio à tout moment lorsque le besoin s'en fait sentir.





Maîtrisez le traitement de vos demandes

- Interface de visualisation de l'ensemble des dossiers et des éléments rattachés au dossier d'un client.
- Gestion des états des dossiers (ouvert, en instruction, escaladé, relance, clôturé etc...) qui offre un suivi et une traçabilité optimale des demandes client.
- Scripts, consignes, actions à réaliser sont proposés au bon endroit au bon moment dans le workflow de traitement.

Harmonisez et unifiez vos communications

- Construction d'un email, courrier, sms dynamique avec insertion de variable automatique.
- Bibliothèque d'emails intégrée au workflow, système de recherche avancé par typologies d'email, sélection du bon modèle.
- Contenu 100% personnalisable.



Pilotez et optimisez votre Résolution au 1er contact (FCR)

- Avec SOCLE, vous bénéficiez de tous les leviers et toutes les fonctionnalités vous permettant d'améliorer et sécuriser cet indicateur stratégique :
 - informations pour les conseillers,
 - Vue 360° du client grâce à l'intégration avec vos outils, Routage intelligent, Selfcare (chatbot, callbot, Faq dynamique, etc..),
 - Accès simplifié aux bonnes informations pour le conseiller,
 - Capacité d'analyse de la réitération,
 - Amélioration continue de vos processus relationnels



Optimisez la performance et la productivité

Via nos dashboards dynamiques Power BI, vous avez la capacité d'analyser et d'agir sur 5 dimensions et sur 5 niveaux !

- Le client : Ce qu'il demande / Ce qu'il dit / CSAT / NPS
- Les canaux : accessibilité / efficacité / taux d'usage
- L'équipe : qualité des traitements / productivité / mesure des temps de traitement (DMT)
- Le dossier : nombre d'interactions / pilotage du FCR
- Les processus relationnels : Efficacité du parcours client / Respect des consignes / CES

Mesurez la satisfaction client

- SOCLE dispose d'un module permettant de mettre en œuvre des programmes relationnels de satisfaction client.
- Recueil de verbatims
- Questionnaire
- Speech analytics
- Analyse des résultats
- Recommandations



Réunissez votre connaissance client et vos processus relationnels sur une seule interface



Appuyez-vous sur SOCLE comme unique solution d'interaction avec vos clients en l'interfaçant avec votre environnement

SI : BDD, CRM, ERP, GED, applicatifs métiers...

Les API et Web Services de SOCLE permettent :

- ✓ le dialogue instantané avec des applications tierces
- ✓ la suppression des bascules entre outils

La solution **100% française** pour une relation client de qualité



Qualité de l'expérience clients et collaborateurs

Parcours client/utilisateur et interface simplifiés pour une qualité d'expérience optimale



Pilotage optimisé de la performance

Suivez les demandes client, analysez vos processus relationnels, pilotez vos KPIs avec fiabilité



Solution flexible adaptée à vos besoins

Solution 100% personnalisable, intégration à vos outils, et process métiers (CRM, ERP,...)



Hébergement & données sécurisés

Hébergement en France. Architecture et protocoles redondés et sécurisés.

Des infrastructures en Cloud Privé Françaises et des services du numérique certifiés ISO 27001 ; Une garantie de sécurité des données avec une conformité du RGPD au cœur du service.



La solution technique **ne fait pas tout !**

Intégrateur de notre solution, nous assurons la mise en œuvre et vous apportons **une démarche conseil en continu** tant fonctionnelle, digitale qu'opérationnelle qui s'appuie sur **notre expertise reconnue de prestataire en externalisation des services clients**.

Se découvrir et créer un partenariat de confiance

- ✓ S'immerger dans votre univers
- ✓ Cartographier vos processus relationnels

Garantir la transposition optimisée dans **SOCLE** de vos processus relationnels

- ✓ Personnalisation, ficheclient, dossier, etc...
- ✓ Création des matrices de qualifications
- ✓ Formation

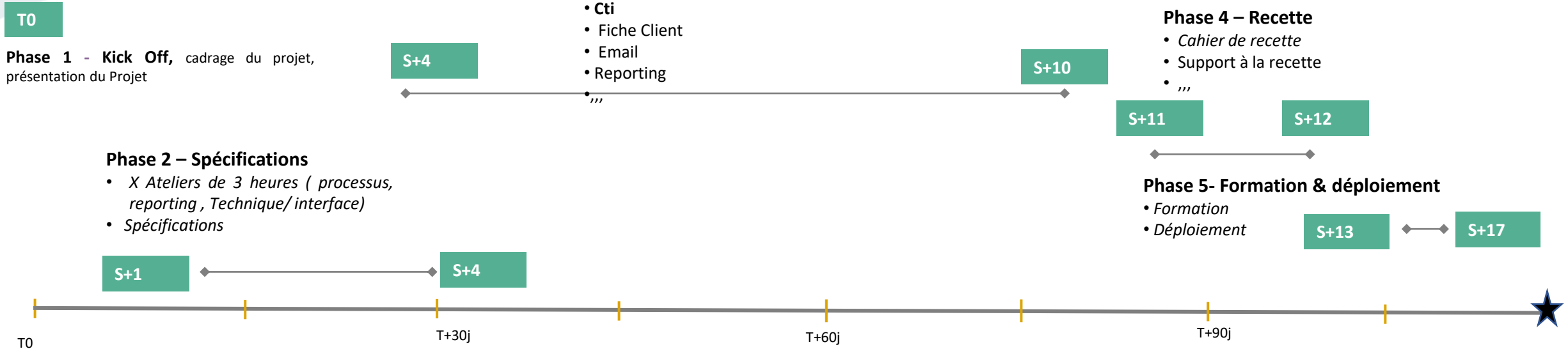
Développer, Optimiser, Proposer, Engager

- ✓ Accompagnement
- ✓ Partages des pistes d'optimisations

Notre offre de services inclut un accompagnement par nos experts tout au long de notre partenariat, depuis l'analyse de vos besoins jusqu'au déploiement, et l'optimisation de l'exploitation de la solution en mode run.

Planning type de mise en oeuvre

★ Phase 6 – S+16



Phase 0 -
Validation de la Pro. commerciale

Phase 1-
Go du projet

Phase 2 –
Spécification

Phase 3 Paramétrage/dev..

Phase 4
Recette

Phase 5 -
Formation

Phase 6
Mise en production

Compétences identifiées

Sponsor du projet client, Production , chef de projet ABC

Chef de projet abC, Expert métiers, « Sachant » client

Chef de projet abC, Expert métiers, « Sachant » client

Chef de projet ABC, Expert métiers, « Sachant » client / Référent Recette client

Chef de projet ABC, Utilisateur Référent formation client

Sponsor du projet client
Directeur projet abC, chef de projet abC; Responsable client

Éléments nécessaires

• Identification acteurs clés pour la mise en œuvre du projet – disponibilité des sachants

• Disponibilité des « Sachant »
• Contenu email, Template
• Processus existant

• Disponibilité des « Sachant »
• Environnement technique

• Disponibilité des « Sachant »
• Environnement technique

• Disponibilité des « Utilisateurs »
• Salle de formation

Effort client



Focus sur nos modules disponibles

Intégrées à SOCLE ou en standalone, nos solutions digitales s'intègrent aisément à votre écosystème applicatif.

- ✓ MESSAGING
- ✓ CHATBOT HYBRID
- ✓ MIRRORING +
- ✓ VISIO-ASSISTANCE





Notre solution **MESSAGING**

redéfinit la relation client pour une résolution rapide de leur demande



Expérience personnalisée

Notre solution de Messaging est conçue pour faciliter le traitement des interactions

Simplicité & Aisance

Boîte conversationnelle ergonomique unifiée pour le conseiller et évolutive intégrée à SOCLE®

Facilité garantit

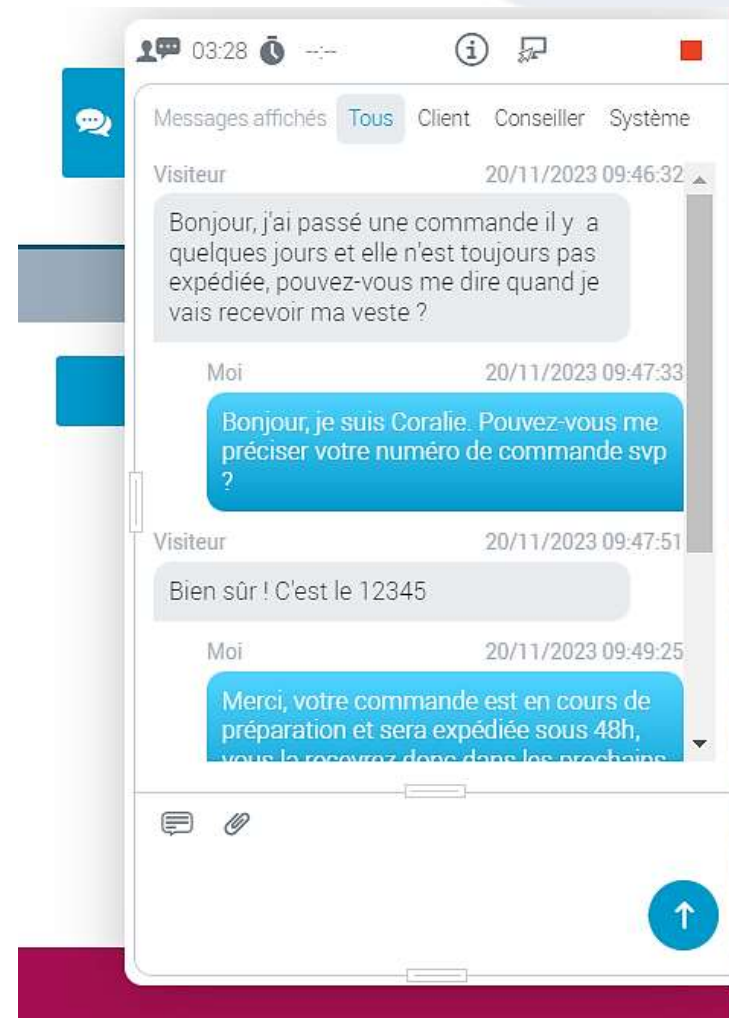
Plus fort que le téléphone et le LiveChat
Toutes les tentatives de contacts aboutissent.

Accessibilité renforcée & instantanéité

Appréhension simple pour les clients qui vous sollicitent via des canaux en phase avec des usages en croissance

Connaissance client

Traçabilité et conservation de l'historique des échanges messaging.
Connexion aux dossiers client pour proposer une vision unifiée de l'expérience omnicanale





Notre solution **CHATBOT HYBRID**

Gagnez en efficacité en conjuguant automatisation et relation humanisée.

Intégration native de Chatbot hybride

un bot analyse la question posée avant de la traiter ou de l'orienter vers un conseiller (live chat), réduisant de 15% à 20% le nombre de conversations traitées par les conseillers

Disponibilité renforcée

Augmentation du volume d'interactions pris en charge grâce à l'appui du BOT.

Prise en charge garantie

Une réponse à chaque question grâce à la technologie hybride qui permet d'escalader la conversation et son historique à un conseiller dès lors que le BOT n'a pas de réponse à apporter.

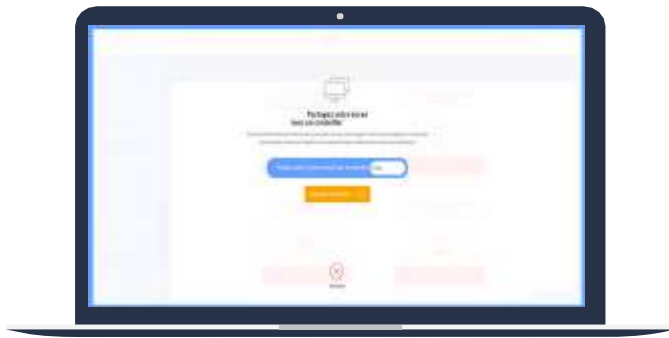
Simplicité

Gestion des questions simples et récurrentes de façon automatisée.



Notre solution **MIRRORING**

Assistez vos clients à tout moment !



Expérience personnalisée

Notre solution vous permet d'être encore plus proche de vos clients en vous positionnant à leur côté en leur offrant un accompagnement ultra personnalisé.

Confidentialité et sécurité

Notre solution permet de choisir les informations sensibles à masquer, qu'il s'agisse d'éléments HTML ou de champs de formulaires. Ces éléments ne quittent jamais le navigateur du client et restent invisibles pour le conseiller.

Performance et réduction des coûts

Diminution jusqu'à 40% du temps de traitement des contacts assistés par le mirroring.

Partager son écran en toute simplicité

Oubliez les téléchargements, les installations, et les plug-ins, il vous suffit d'ajouter une ligne JavaScript au code de votre site et vos clients accéderont à la co-navigation en un seul clic via un simple code PIN unique.

Guidez vos clients

Avec la co-navigation, guidez et aidez vos clients vers les réponses dont ils ont besoin. Demandez-leur l'autorisation de prise de contrôle d'écran et guidez les pas-à-pas ou orientez-les en utilisant la surbrillance ou des symboles visuels.

Notre solution **VISIO-ASSISTANCE**

Offrez une expérience client différenciée et réalisez une prise en charge dès le premier appel !

Parcours	Le Service Client reçoit un appel entrant nécessitant la prise de photos ou la constatation d'un incident , envoie un lien de visio-assistance par SMS ou email de façon instantanée pour entrer en visio-assistance avec le client.
Prérequis	Une solution sans installation, simple d'utilisation pour le client, sans perturbation de la communication téléphonique
Bénéfices	Qualité de l'expérience, Facilité d'usage, gain de temps, optimisation du nombre de contacts résolus aux 1 ^{er} appel

1

Le client appelle le service client pour signaler que la veste reçue a un défaut

2

Le Conseiller envoie au client un SMS ou e-mail avec un lien visio

3

Le client clique sur le lien, pour accepter l'accès à la caméra puis entre en visio-assistance avec son conseiller

The diagram illustrates the 3-step process of the Visio-Assistance solution. Step 1: The client calls the service center to report a defect on a received jacket. Step 2: The advisor sends an SMS or email with a video link. Step 3: The client clicks the link to accept camera access and enter the video call. The interface includes a client app for starting a video call, an advisor interface for sending links and viewing photos, and a photo of a jacket defect.

Interface Conseiller

The screenshot shows the Advisor Interface with a photo of a jacket defect and a gallery of photos. The interface includes a header with the AbC logo and a 'CLIENT: 88288888' label. Below the photo, there is a 'Galerie photo' section with a dashed box indicating that photos captured or received from the contact will appear here.

FONCTIONNALITES :

- Pointeur pour indiquer ou agir
- Capture d'image possible par le client comme par le conseiller.
- Partage de fichier / Partage d'écran



L'APPARTENANCE À UN GRAND GROUPE

AbC est une filiale d'un acteur incontournable du marché de la relation client : Armatix



25 ANS D'EXPÉRIENCES

AbC est une structure créée à partir d'une offre de services et d'expériences réussies depuis plus de 20 ans sur le marché de la Relation Client à distance.



DES VALEURS FONDAMENTALES

AbC réunit des acteurs cumulant des expériences conjointes utiles à vos projets, et mobilisés autour de fondamentaux : transparence – rigueur – savoir faire



UN MÉTIER AU SERVICE DES ENTREPRISES

AbC conçoit et déploie des dispositifs technologiques et humains au service de l'expérience client. Éditeur et intégrateur de logiciel, c'est également une structure de conseil et de formation.



Comme eux, OFFREZ

à votre service client **une solution complète, robuste et évolutive.**





By



<https://www.socle-experienceclient.fr/>



Ludovic PUYGRENIER

CCO

Tél. : 06 74 59 09 51

Mail : ludovicpuygrenier@abc.armatis.com

