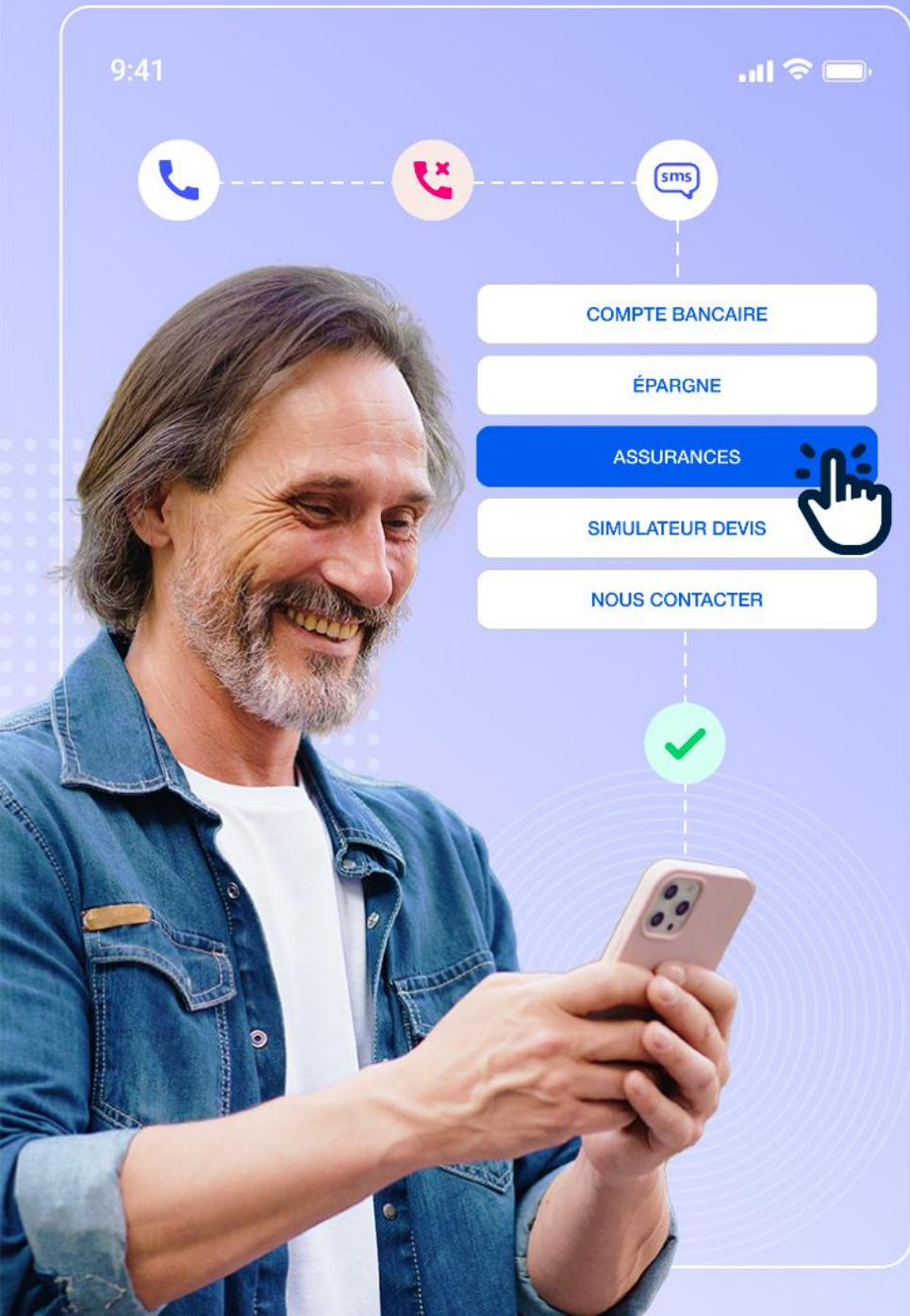




**Greenbureau**

# Enrichissez votre relation clients

Avec le SVI Visuel



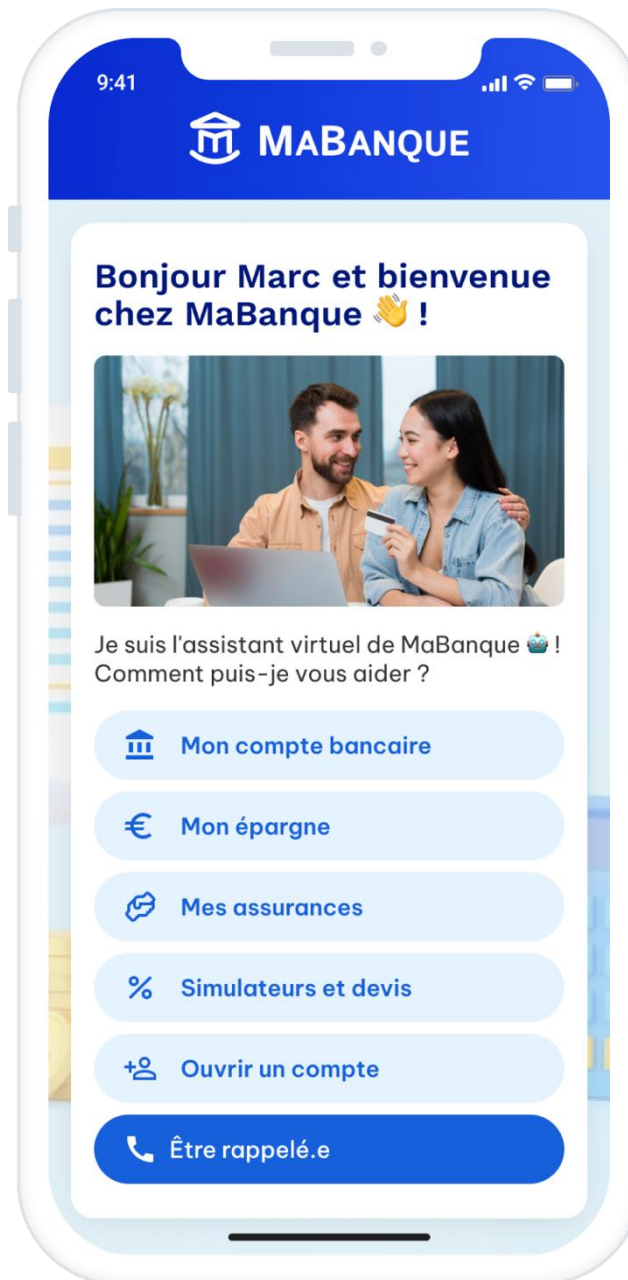
# SVI Visuel

Il propose des réponses qualifiées depuis une interface digitale.

## L'autonomie client :

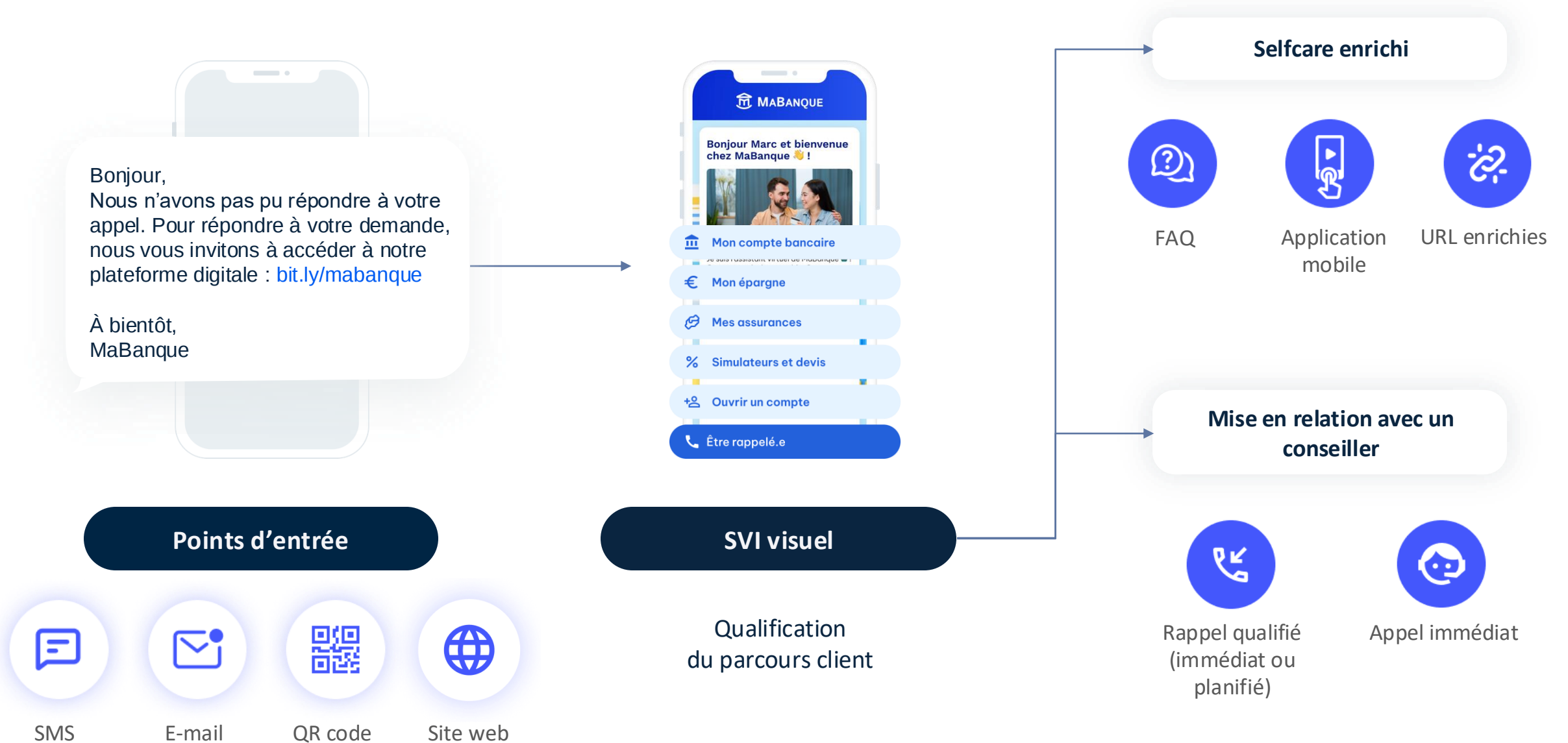
un gain de temps considérable pour le client et la marque

Entre **30% et 40%** des soucis clients peuvent être **résolus sans intervention humaine**.





## Le parcours actuel



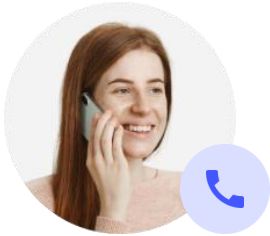


## Comment ça marche ?





## Digitaliser la demande client



Appel vers le SVI vocal



Abandon ou  
dissuasion  
d'appels



Envoi d'un  
SMS à l'utilisateur

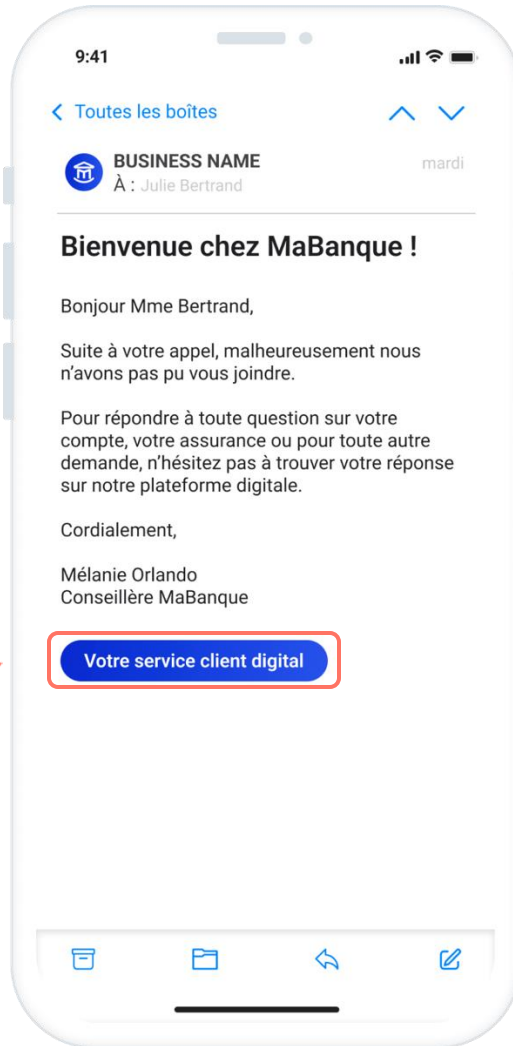
Bonjour,  
Suite à votre appel, voici un lien vers des  
réponses sur votre demande :  
[bit.ly/mabanque](https://bit.ly/mabanque)

À bientôt,  
MaBanque





## Différents points d'entrées avec 100 % de self-care



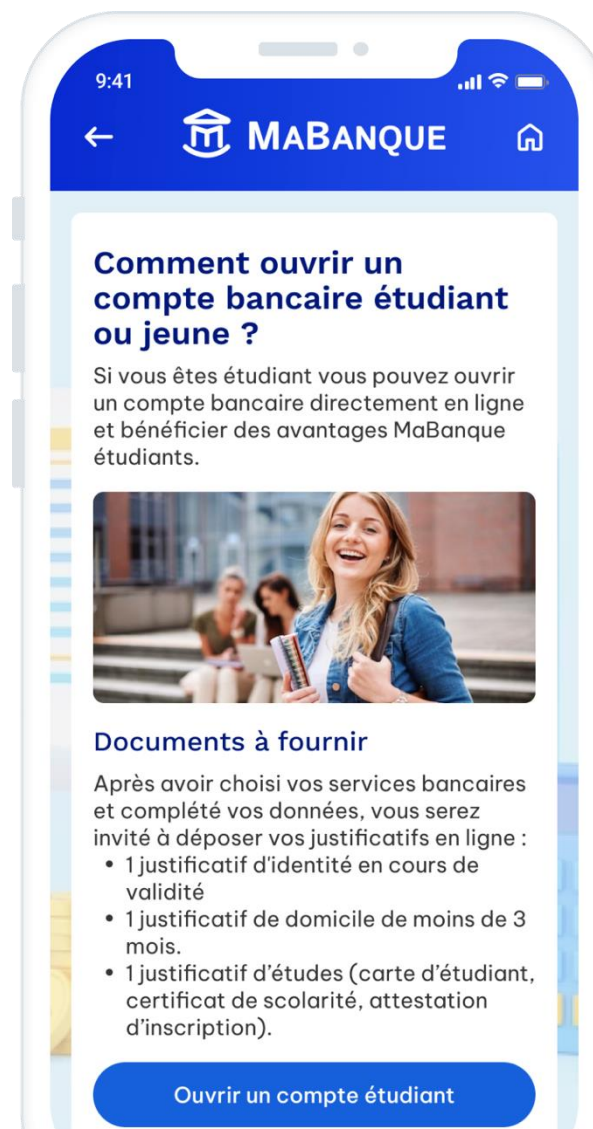
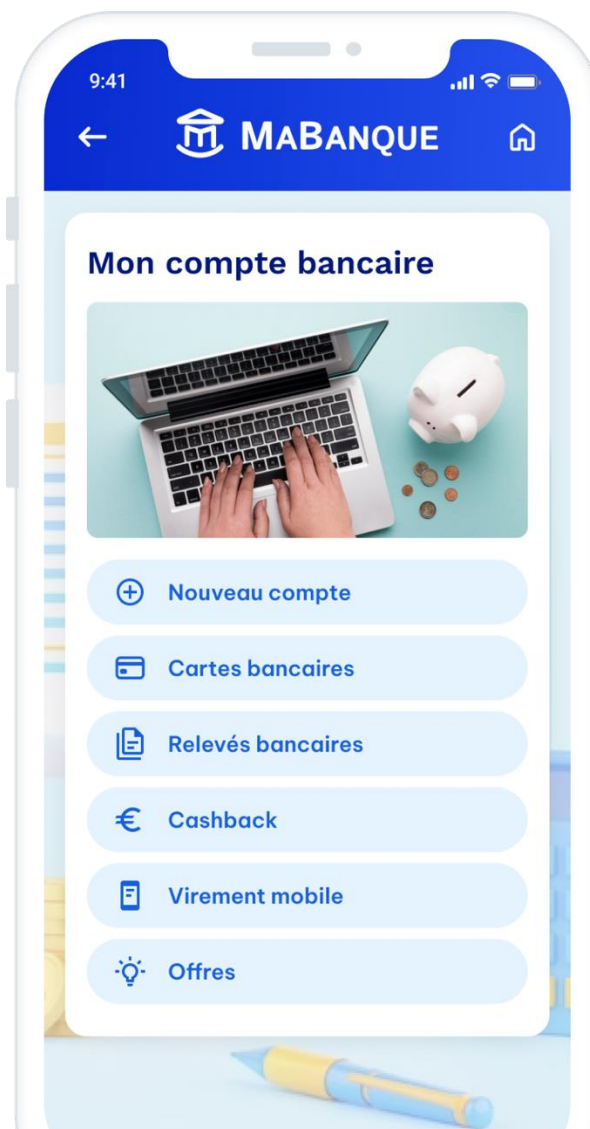
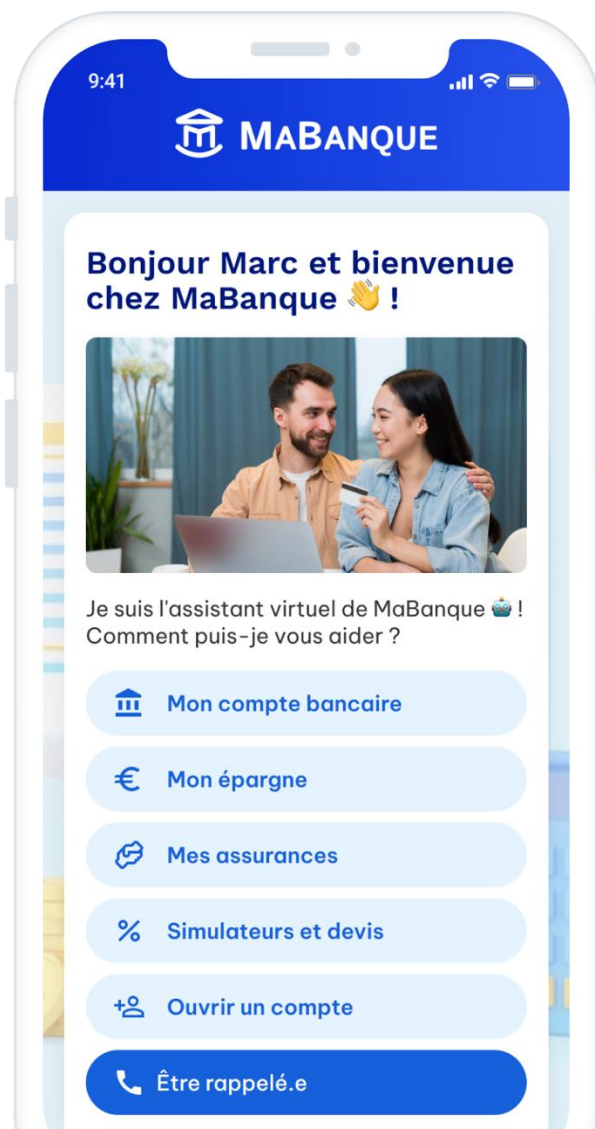
Signature d'e-mail



QR code



## Gestion en toute autonomie de sa demande par le client





## Enrichir le SVI Visuel : Enquête de satisfaction, proposition de rappels qualifiés...

### Enquête de Sat

9:41

← MABANQUE →

### Vous avez 2 minutes ?

Vous avez récemment utilisé nos services et nous vous en remercions. Suite à cette expérience, prenez 2 minutes pour répondre à cette enquête qui nous aidera à améliorer notre qualité de service.

1. Sur une échelle de de 1 à 5, comment évaluez-vous cette nouvelle interface digitale ?  
0 1 2 3 4 5
2. Suite à l'utilisation de ce service, avez-vous eu besoin de recontacter le service client ?  
Choisir une réponse ▼
3. Avez-vous d'autres commentaires, remarques ou suggestions ?

### Mise en relation agent

9:41

← MABANQUE →

### Être rappelé



Nous sommes navrés de ne pas avoir pu répondre à votre demande.

Nous vous proposons de vous faire rappeler **par un conseiller** dès que possible, ou de réserver un créneau selon les disponibilités de nos équipes.

 **Rappel immédiat**

 **Rappel planifié**

### Rappel

9:41

← MABANQUE →

### Rappel planifié

Vous avez choisi d'être rappelé plus tard. Merci de saisir votre numéro de téléphone et de sélectionner le créneau qui vous convient le mieux ci-dessous :

Numéro de téléphone :

Créneau de rappel :  
 ▼

Ce champ est requis

**Valider la demande de rappel**



## Fonctionnalités



**Solution cross canal :**  
traite les appels entrants  
via le digital



**Résultats immédiats :**  
quelques heures  
après activation



**Plug & Play :**  
une seule interconnexion,  
une SVI



**Innovation digitale :**  
apporte des réponses  
personnalisées



**Rappel :**  
ne jamais laisser tomber un  
client en proposant du rappel si  
pas de réponse trouvée



**Enquête de satisfaction :**  
mesure la performance  
quantitative et qualitative du  
SVI Visuel



## Pourquoi choisir le SVI Visuel Zen Care ?

### Les clients sont ravis

- ✓ Vous ne les laissez pas tomber
- ✓ Vous les accompagnez à tout moment
- ✓ Vous boostez leur satisfaction
- ✓ Vous leur proposez un service innovant



### Vous améliorez votre productivité

- ✓ Augmentez l'auto-résolution
- ✓ Supprimez la réitération d'appels
- ✓ Baissez vos volumes d'appels
- ✓ Concentrez vos conseillers sur des demandes complexes





## Prenez soin de vous

Une question ?

Yan Tamalet

01 48 24 64 54

[Yan.tamalet@greenbureau.fr](mailto:Yan.tamalet@greenbureau.fr)



**Greenbureau**