



COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 18 octobre 2010

Acticall s'associe à VirtuOz pour enrichir son offre de relation client digitale

VirtuOz, éditeur mondial de solutions d'agents virtuels intelligents, s'associe au Groupe Acticall, acteur majeur sur le marché français des centres de relation client, pour proposer aux grands comptes français, une offre unique et innovante d'optimisation de gestion de la relation client en ligne, qui associe traitement humain et virtuel.

Conscientes de l'essor du marché de l'e-commerce et des services en ligne, Acticall et VirtuOz lancent une solution commune pour répondre aux nouveaux enjeux des entreprises en termes d'optimisation de l'expérience client en ligne, à moindre coût. Cette nouvelle offre intégrale et clé en main de gestion de la relation client allie la technologie de compréhension et d'interprétation du langage naturel d'agent virtuel intelligent VirtuOz à la plateforme de gestion de la relation client multi-canal d'Acticall.

L'offre conjointe VirtuOz/Acticall permet aux entreprises de délivrer un service client en ligne à forte valeur ajoutée. La solution d'agent virtuel permet de qualifier et de répondre instantanément à l'internaute. Dans le cas où la demande est complexe, ou très spécifique, l'agent est en mesure de l'orienter immédiatement vers un conseiller de la plateforme Acticall, qui assurera un relais via un mode de live chat ou un système de call back. Cette offre pousse plus loin la relation client car elle assure à l'internaute une réponse à chacune de ses questions, via l'un des deux canaux et ce, en un seul contact (once & done). Le client n'a pas à répéter sa problématique puisque l'agent humain récupère automatiquement l'historique de la conversation avec l'agent virtuel.

« En développant cette offre avec Acticall, nous avons souhaité aller encore plus loin dans l'expérience client et permettre aux entreprises de répondre plus intelligemment aux demandes clients en utilisant au mieux l'automatisation et le traitement par des conseillers humains », déclare Laurent Landowski, Co-Fondateur et Directeur Général Europe de VirtuOz.

« La solution, développée conjointement avec VirtuOz, tend à proposer à nos clients une offre de service globale leur garantissant un taux de résolution en ligne optimal. Nos conseillers seront ainsi plus disponibles pour gérer les problématiques et les demandes clients à forte valeur ajoutée », précise Arnaud de Lacoste, Directeur général du Groupe Acticall.

Grâce à ce partenariat, le client final bénéficiera d'une expérience en ligne unique via une prise en charge immédiate et intégrale de ses demandes. Les entreprises utilisatrices pourront quant à elles proposer un service client toujours disponible, efficace et immédiat. Elles pourront ainsi renforcer leur image et leur relation avec le client.

A propos d'Acticall : www.acticall.com

Acticall est un prestataire de services spécialisés dans la gestion de la relation client à distance. Avec 105 M€ en 2009 et une prévision de 130M€ en 2010, le Groupe Acticall compte près de 4 000 salariés répartis sur 14 sites, dont 12 en France et 2 au Maroc (Casablanca). Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (American Express, BNP Paribas, Canal+, EDF, GDF SUEZ, Ministère de la Santé, Orange, SFR, Toyota...), des solutions d'externalisation de leurs plateformes de relation clients multicanal (appels, mails, courriers) en flux entrants et sortants. Structurée autour de solutions innovantes, industrielles et qualitatives, le positionnement du Groupe repose sur 3 axes : une forte expertise métier avec une logique « clients premium », un accompagnement technologique en amont et en aval des projets ainsi qu'un positionnement éthique et qualitatif fort. Acticall est, depuis 2005, doublement certifié NF Service - 345 - Centre de Relation Client et Label de Responsabilité Sociale.

A propos de VirtuOz : www.virtuoz.fr

VirtuOz est le leader des solutions d'Agents Virtuels Intelligents et Multilingues. Avec plus de 10 millions de dialogues clients traités chaque mois avec succès, les solutions VirtuOz permettent aux entreprises d'optimiser leurs revenus en ligne, d'améliorer leur expérience utilisateur et de réduire leurs coûts opérationnels de support. Disponibles 24H/24 et 7J/7, les Agents Virtuels de VirtuOz apportent une « touche humaine » aux sites web et deviennent le point de contact privilégié des internautes en termes de demandes d'informations, d'aide à la navigation, de conseil ou d'assistance. Grâce à sa technologie d'intelligence artificielle avancée, VirtuOz assure une compréhension optimale du langage écrit et une mise en place de stratégies de dialogue naturel, personnalisé et en temps réel entre les internautes et l'Agent. Les Agents Virtuels de VirtuOz sont utilisés par les plus grandes marques à travers le monde, parmi elles : eBay, PayPal, SFR, Voyages SNCF, Fnac.com, L'Oréal, MMA, Banque Accord, Sofinco, Crédit Agricole, Gaz de France, etc.

Contacts presse

3d Communication

Daniel Margato / Caroline Pierron

01 46 05 87 87

dmargato@3dcommunication.fr / cpierron@3dcommunication.fr

VirtuOz

Leila Boutaleb-Brousse

01 82 83 93 21

lboutaleb@virtuoz.com

Groupe Acticall

Hélène Bury

01 53 56 70 44

h.bury@acticall.com