

# CONGRÈS

# 100%

# OMNISCANAL

# FACYLE

## > FACYLE, partenaire du congrès s'exprime sur son engagement

### Quelles sont les clés d'une véritable stratégie omniscanale ?

Une des clés pour une stratégie omniscanale réussie est l'uniformisation de votre parcours client.

Lorsqu'un client entre dans votre magasin, votre niveau d'information recoupe celui de votre site Internet. Vous savez, par exemple, quelles sont ses préférences de consommation, quel produit il a vu en ligne avant de se rendre en boutique, pour lui offrir le même niveau de service en physique ou numérique.

Après un achat en boutique, votre client vous appelle avant de retourner un article ? Il est automatiquement mis en relation avec la boutique qui lui propose une alternative.

Les technologies de centre de contact vous permettent de créer une expérience client uniformisée, une centralisation efficace entre les points de vente physique et web.

### L'indispensable pour le retail de demain ?

Une hyper personnalisation de la relation client : sur tous les canaux de contact, les interactions sont à la fois sécurisées et sur-mesure pour votre client. Du côté de vos conseillers, ils ont une visibilité maximum sur leur dossier et les échanges

se font avec de l'empathie. En conséquence, votre taux de résolution dès le premier contact est accru, votre conseiller gagne en confiance et bien être dans le traitement. Votre client est fidélisé.

Un autre indispensable est l'automatisation de certaines attentes du client, avec l'aide des self-service alimentés par l'IA. Un suivi de commande ou toute autre demande simple et fréquente se fera en autonomie sur l'ensemble des canaux de communications, option plébiscitée par un nombre croissant de clients. Lorsqu'une conversation doit être transmise à un conseiller en relation client, les chatbots automatisés transfèrent l'interaction, avec le contexte pour assister le conseiller.



**Laurent DEMANGE**

Directeur commercial  
FACYLE

### Pourquoi avez-vous décidé de soutenir le congrès 100% Omniscanale de LSA ?

FACYLE est partenaire de Genesys, solution leader du centre de contact Cloud, nous avons décidé de soutenir ce congrès car l'omniscanabilité gagne à être développée dans une relation homogène entre le physique et le numérique, et reste encore peu présente dans le retail où seulement 18% des clients qualifient leur expérience du service client de "bonne" ou "excellente".



[events.lsa-conso.fr](http://events.lsa-conso.fr)