

NOTRE MÉTIER

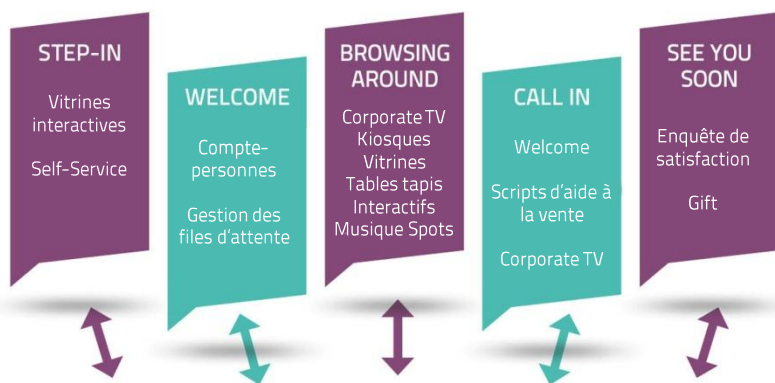
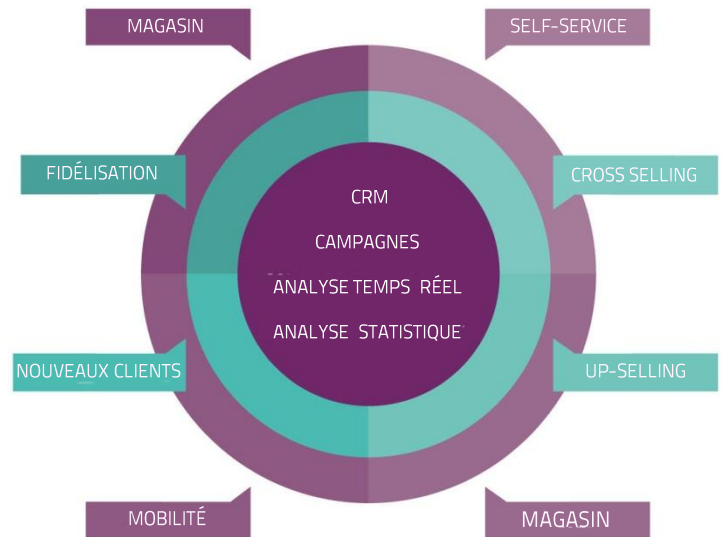


Werinteraction a pour principale métier le Customer Interaction Management (CIM), c'est-à-dire un ensemble de solutions qui permettent de segmenter les clients et de réaliser des campagnes multicanal (Présentiel, self-service, web et mobile) ciblées.

La segmentation peut être fondée sur les Clients enregistrés ou non enregistrés. Dans le premier cas, la segmentation peut être plus exacte et elle fait normalement appel à des systèmes de CRM.

Dans le cas des clients non enregistrés, la segmentation peut s'appuyer sur l'identification de certains critères, tels que le genre, l'âge et le but de la visite. Dans ce deuxième cas, il est possible d'utiliser des solutions de détection et d'analyse d'audiences et de gestion des files d'attente.

Les campagnes ont pour objectif la fidélisation, le cross-selling, l'up-selling et l'obtention de nouveaux clients. Les données sont fournies en temps réel et statistique.



CRM / STATISTIQUES / CAMPAGNES EN TEMPS RÉEL
QUALITÉ DE SERVICE / CUSTOMER EXPERIENCE

Dans le cas de l'accueil présentiel, le CIM se traduit par l' Intelligent Shop. On commence par attirer les clients par une vitrine attractive, avec des contenus (Digital Signage) et des éléments interactifs qui permettent la segmentation et le début des campagnes (Step-In). Dans la phase suivante (Welcome), le système de gestion des files d'attente permet aussi la segmentation des clients et leur circulation à l'intérieur du magasin ou de l'agence. Dans la phase du Browsing Around, le client a accès aux éléments interactifs qui adaptent les contenus à son profil. Dans la phase d'assistance (Call In), les commerciaux utilisent des scripts ciblés pour les aider à concrétiser la vente, c'est-à-dire la campagne. La phase See you Soon apporte une expérience finale afin de procurer au client un dernier souvenir positif qui le fera revenir. La solution vise aussi à offrir une excellente expérience aux clients.



GESTION À DISTANCE DES POINTS D'ACCUEIL

Werinteraction a également pour mission la fourniture de solutions de gestion à distance des points de vente/accueil. Ces solutions visent essentiellement à fournir des indicateurs qui permettent d'améliorer la productivité sur les points de vente/accueil, de détecter les éventuels aspects négatifs dans les magasins/agences et de les résoudre.

Les solutions fournissent des indicateurs tels que : combien de personnes passent devant le magasin, combien regardent le magasin, combien s'en approchent, combien de temps elles restent devant la vitrine, combien entrent, combien de temps elles restent dans le magasin, combien de temps elles attendent une assistance, quelles sont les zones du magasin qui attirent le plus leur attention, combien ressortent sans avoir eu d'assistance, etc.

Ces solutions contribuent donc à optimiser les ressources humaines, en permettant de déterminer le nombre d'employés nécessaires dans le temps, en mesurant les performances et en permettant de définir le roulement des équipes de travail ainsi que les configurations d'accueil, entre autres.

SOLUTIONS

SOLUTIONS	SEGMENTACION CAMPAGNES	CUSTOMER EXPERIENCE	PRODUCTIVITÉ RESSOURCES HUMAINES	FACTEURS DE RÉUSSITE
Compteur de personnes à l'extérieur				✓ Univers de clients potentiels
Détection et analyse d'audiences	✓	✓		✓ Le magasin attire les clients? Les vitrines extérieures et intérieures attirent les clients?
Digital Signage	✓	✓		
Musique d'ambiance/Spots	✓	✓		
Vitrines interactives	✓	✓		
Compteur de personnes			✓	✓ Les clients entrent ? Nombre de clients à l'intérieur du magasin.
Gestion des files d'attente	✓	✓	✓	✓ Le clients cherchent des assistants? Quel est le temps d'attente? Combien renoncent?
Kiosques vitrines, tables et murs interactifs; Présentoirs; Répertoires;; Robots	✓	✓		
Fidélisation/points/coupons	✓	✓		
Intelligent Vending	✓	✓	✓	
Pro-active Site	✓	✓		
Mobilité	✓	✓		

MARCHÉS

- Banque/Assurance
- Administration
- Distribution
- Collectivités territoriales
- Forces de l'Ordre
- Télécoms
- Hôtellerie/Restauration
- Transports
- Commerce de Détail
- Utilities
- Santé

