

## Worldline récompensé « meilleur partenaire 2018 » par Nuance pour sa solution de contact omnicanale

Paris, France, le 6 mai 2019 – Worldline, leader européen dans le secteur des paiements et des services transactionnels, a été récompensé en tant que « meilleur partenaire » en France pour l'année 2018 par Nuance Communications Inc, leader des innovations d'Intelligence Artificielle (IA) conversationnelles. Worldline et Nuance collaborent étroitement pour proposer des solutions de contact omnicanales innovantes en mode SaaS.

Ce prix récompense le travail d'intégration réalisé par Worldline au sein d'une même solution - WL Contact - dédiée aux enjeux de contact omnicanal en centre d'appel et en agence.

L'année 2018, synonyme de très forte croissance pour l'offre WL Contact, tant sur le marché français qu'à l'international, a permis de renforcer le partenariat technologique entre Worldline et Nuance. Les deux leaders du marché ont trouvé les synergies nécessaires pour proposer des solutions de centre de contact omnicanales et novatrices pour de grands comptes majeurs.

Cette étroite collaboration s'est exprimée au travers de projets novateurs en termes de canaux de contact (voix, email, sms, réseaux sociaux, vidéoconférence), de fonctionnalités et d'Intelligence Artificielle pour deux grandes banques françaises. La solution WL Contact déployée est à l'état de l'art et évolutive : grâce à l'expertise de Nuance qui a permis d'accompagner la bonne mise en œuvre des enjeux métier et de la sécuriser via ses solutions de reconnaissance vocale (langage naturel et biométrie vocale), d'authentification forte et de speech2text.

L'utilisation de l'Intelligence Artificielle permet aux centres de contact d'automatiser certaines tâches et ainsi permettre aux agents de se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée pour améliorer la satisfaction client. En découle un gain de productivité pour les entreprises et plus de confort pour les conseillers en plateaux et en agences.

De plus, l'IA permet une répartition dynamique des appels via le SVI qui personnalise en temps réel l'accueil de l'appelant, et le dirige automatiquement vers le conseiller le plus apte à répondre à sa demande. La solution donne également la possibilité au client d'être autonome sur certaines actions de gestion et d'avoir recours à des informations de support comme l'état de son compte et la mise à jour de ses données personnelles. La reconnaissance d'émotion via le speech2text et le moteur d'intention Nuance offre une expérience client sur mesure.

*« En tant que leader sur le marché des solutions d'engagement client basées sur l'intelligence artificielle, Nuance collabore avec des partenaires stratégiques afin d'apporter ses solutions au plus grand nombre d'entreprises, fournir des solutions omnicanales et répondre aux besoins évolutifs des entreprises modernes d'aujourd'hui. Nous sommes heureux de reconnaître Worldline comme notre partenaire de l'année pour la France. L'équipe Worldline a fait une promotion exceptionnelle des solutions de Call Steering, de biométrie vocale et d'engagement numérique. Ensemble, nous avons fourni une solution d'IA puissante à de nombreuses organisations en France et à l'international »* se félicite Scott Wickware, VP, Entreprise EMEA chez Nuance.

*« Je suis très fier du travail réalisé par les équipes Worldline et Nuance qui nous permet de proposer la solution de Contact Client la plus innovante du marché et adaptable à tous les enjeux actuels des entreprises. Ce prix de « Best Partner » illustre parfaitement notre relation privilégiée et l'ambition*

*réciroque d'accompagner de nouveaux clients français et internationaux dans la transformation digitale de la relation client omnicanale »* mentionne David Barlet, Directeur des Solutions de Centre de Contact Worldline.

*« Cette récompense conforte la volonté de Worldline de travailler étroitement avec ses partenaires pour offrir à nos clients des solutions globales intégrant le meilleur de chacun tant en terme d'expertise métier que technologique»* ajoute Pascal Mauzé, Directeur Commercial et Marketing chez Worldline.

---

<https://news.nuance.com/2019-05-06-Worldline-recompense-meilleur-partenaire-2018-par-Nuance-pour-sa-solution-de-contact-omnicanale>