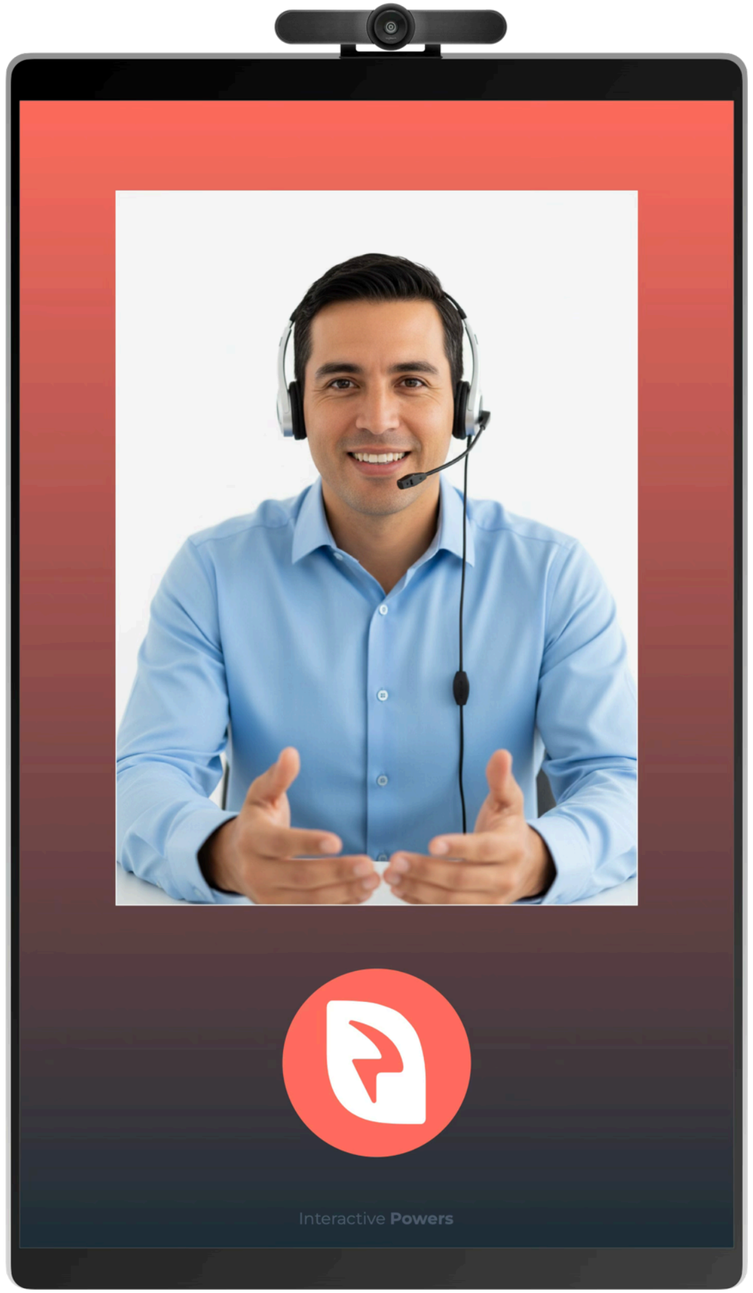
Téléprésence
Phygital

Service en présentiel par vidéo, sans personnel sur le point de service.

Borne vidéo Appel vidéo Appel WhatsApp



La situation actuelle au point de contact

Aujourd'hui, la plupart des interactions à valeur se terminent dans l'un de ces quatre scénarios. Ce ne sont pas des défaillances d'exécution : c'est le résultat prévisible d'une capacité de service fixée à un lieu et à un horaire, alors que la demande, elle, ne l'est pas.



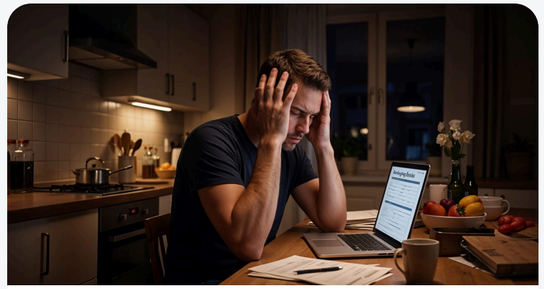
Attente et abandon

Le client évalue la file d'attente en entrant et décide en quelques secondes. La perte survient avant toute interaction et ne laisse aucune trace dans aucun système.



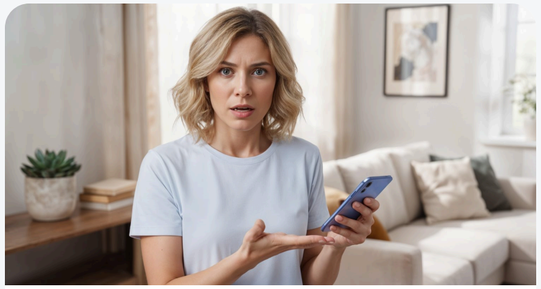
Conseil reporté

Il vient pour être orienté et tombe sur un généraliste. La réponse : un rendez-vous, un renvoi vers le centre d'appels ou revenir un autre jour.



Libre-service sans issue

Le parcours digital règle le simple, mais laisse le client seul au moment précis où surgit le doute ou l'exception qui décide de l'opération.



Canal distant incomplet

Le téléphone et le chat mettent en relation, mais ne permettent ni de voir le document, ni de partager l'écran, ni de justifier son identité pour réaliser une opération complexe.

Dans les quatre cas, il se passe la même chose : l'entreprise paie le coût de la capacité sans générer de revenus ; le client repart en silence avec un besoin non résolu. L'IA ne résout pas ces problèmes, et ils n'apparaissent pas toujours dans les KPI.

Le service en présentiel n’évolue pas avec l’activité

1 Coût fixe par site

Chaque point de service exige du personnel, un espace et des horaires propres. Le coût croît de façon linéaire avec le réseau.

2 Couverture inégale

Les sites à faible fréquentation ne justifient pas un spécialiste, et le client reçoit un service de moindre qualité.

3 Capacité rigide

Les pics de demande ne peuvent pas être absorbés : les effectifs sur site ne se redistribuent pas en temps réel.



La vidéo, canal numérique et humain supérieur du service client à distance

CSAT - NPS

Les notes CSAT se situent généralement entre 4,5 et 5, en particulier lorsque le client compare avec d'autres canaux.



Customer Satisfaction Score (CSAT) · 0 – 5

FCR

Le taux de résolution au premier contact par appel vidéo dépasse celui de tout autre canal numérique et du téléphone.



First Contact Resolution (FCR) · 0 – 100%

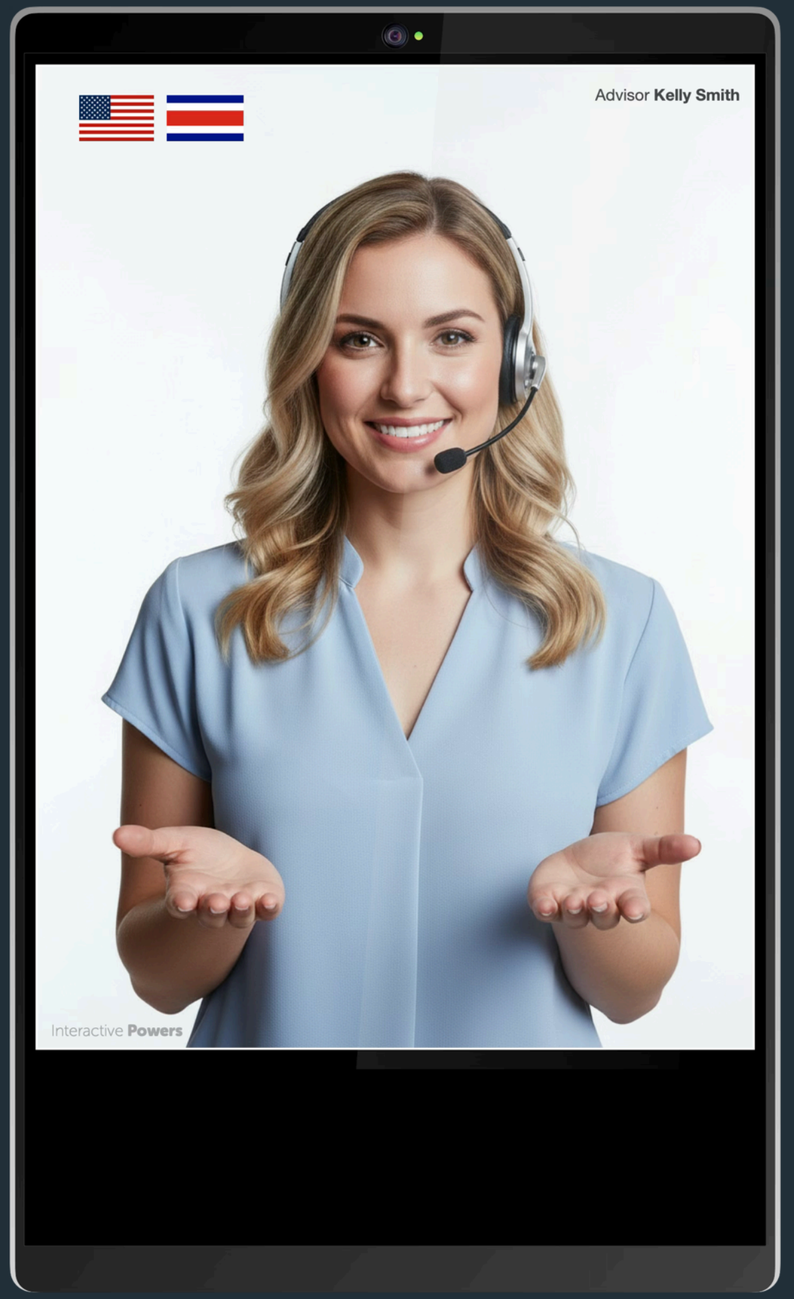
Les données de comparaison des canaux de service client (CSAT et FCR) correspondent à des moyennes et tendances consolidées du secteur en 2025-2026, issues de plusieurs rapports de clients d'Interactive Powers et corroborées par des études indépendantes.

Le concept

Présence physique. Opération à distance.

Un point de service physique — kiosque, tablette ou simple autocollant QR — met le client en relation, en quelques secondes, avec un conseiller humain en vidéo haute définition. Le conseiller peut se trouver dans n’importe quel centre de contact dans le monde. Le client perçoit un service en face à face, à forte valeur et efficace.

- Aucune app à installer
- Sans rendez-vous
- Sans personnel sur place



3500

Scannez le QR code pour contacter un conseiller et remplir le formulaire d’inscription. Vous pouvez parler avec votre smartphone pendant que vous interagissez ici.



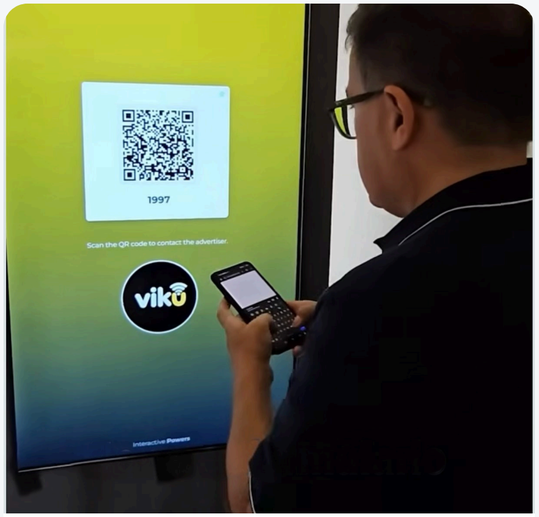


Quatre étapes, moins de 30 secondes



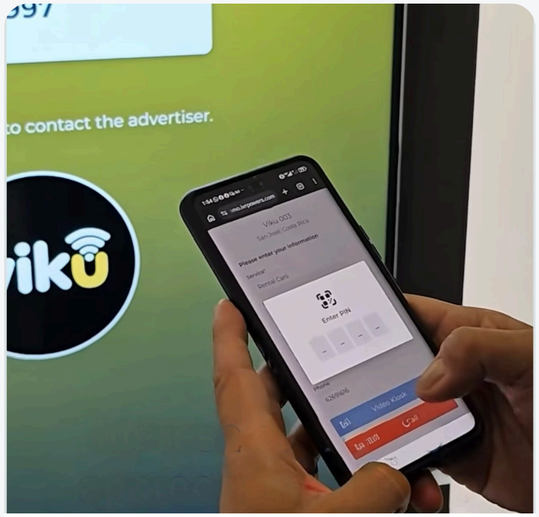
1 Scanner

Le client scanne le QR code de la borne vidéo, de la tablette ou de l’autocollant avec son propre téléphone mobile.



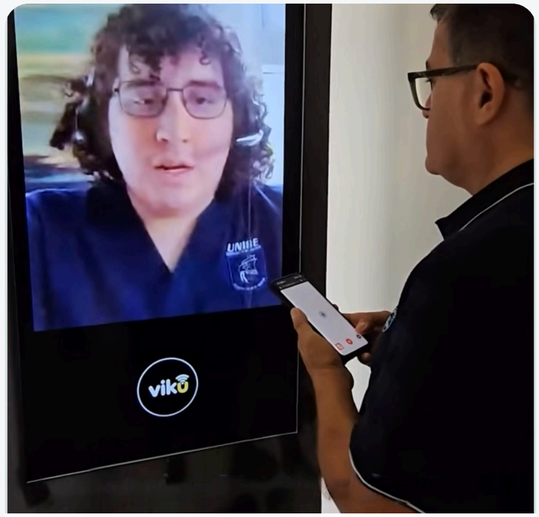
2 S’identifier

Il saisit sur son mobile les données minimales du service : nom, contact, motif, identifiant ou code promo.



3 Se connecter

Il saisit un PIN de synchronisation. Le système achemine la session vers le premier conseiller disponible.



4 Échanger

L’audio passe par le téléphone du client : confidentialité totale et qualité vidéo HD dans tout environnement.

Une seule session répartie sur deux appareils

C’est la pièce technique qui distingue cette technologie de toute visioconférence : les flux d’une même session sont répartis entre l’écran du point de service et le téléphone du client.

Point physique

Kiosque, écran ou tablette

- Vidéo HD du conseiller en taille réelle
- Partage d’écran de documents
- Reçoit le flux média RTP

SPLIT

Appareil du client

Son propre smartphone, sans app

- Audio bidirectionnel privé
- Signalisation et contrôle de session (RTC)
- Saisie des données et choix du service

Centre de contact · ACD · conseillers sur navigateur web — reçoivent les deux flux comme une seule interaction

Une seule session logique · Traverse pare-feu et NAT d’entreprise · WiFi, 5G ou LTE · Mode PWA connexion différée · sans VPN · sans App · sans installation

powered by aws

L’audio ne transite pas par le matériel partagé

Grâce à l’architecture SPLIT, l’audio entre et sort du téléphone du client lui-même : jamais par un haut-parleur ou un micro du kiosque. Un même mécanisme résout la confidentialité des données et l’intelligibilité dans les environnements bruyants.

Isolation acoustique

Ni bruit ambiant dans la session, ni gêne pour l’entourage.

Confidentialité des données

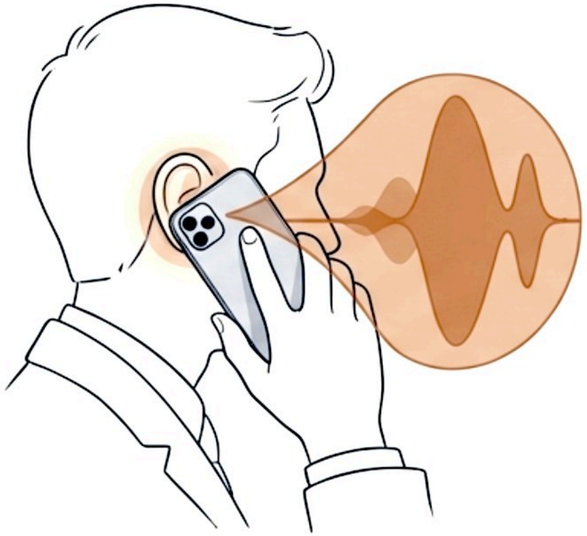
Données bancaires, médicales ou personnelles, inaudibles pour les tiers.

Service multilingue

Routage automatique vers la langue du client.

Langue des signes

Interprète en temps réel pour les personnes sourdes.



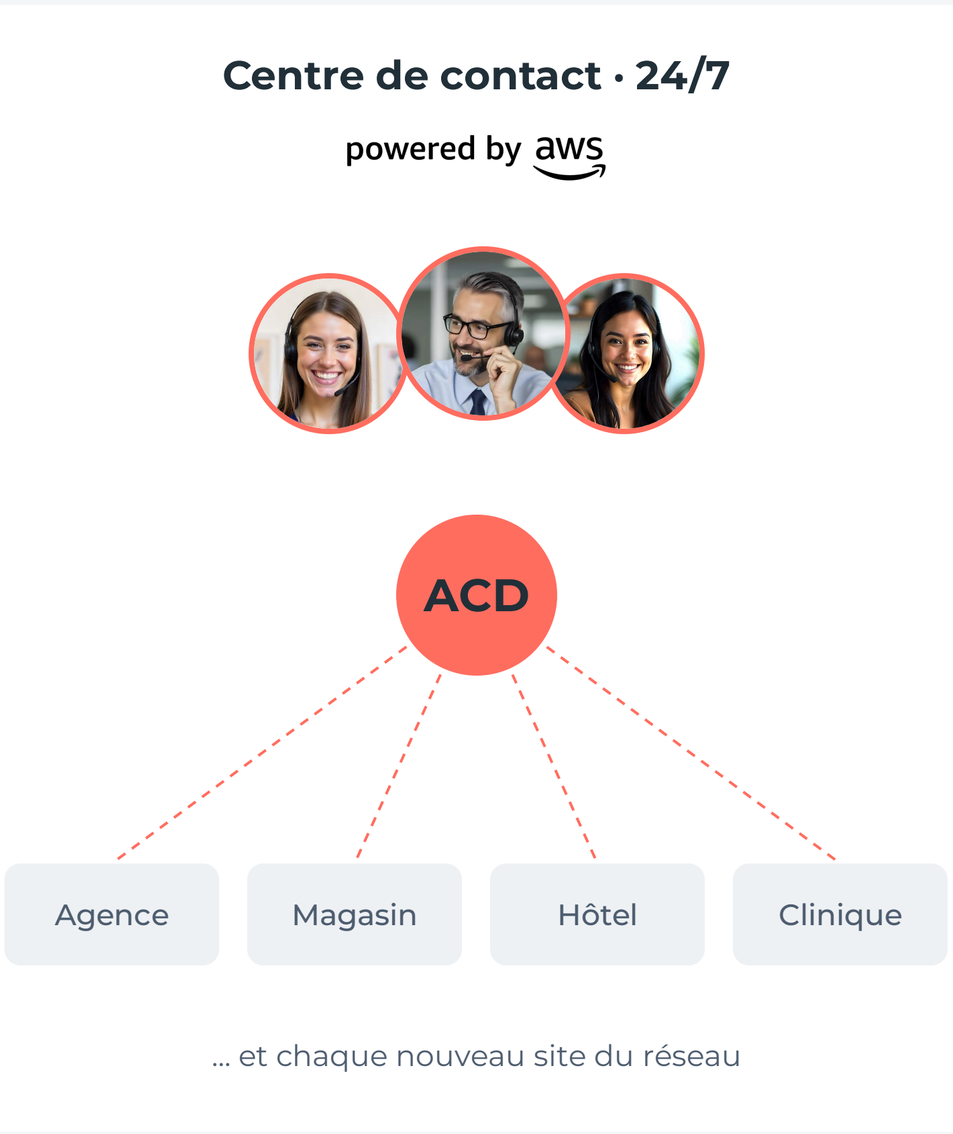
Communication multimodale



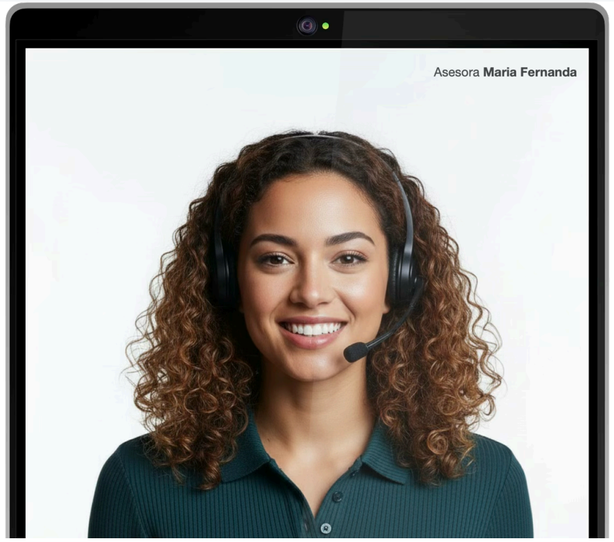
Une équipe experte dessert tout le réseau phygital

La capacité de service n’est plus ancrée à un bâtiment. Un même groupe de conseillers regroupés couvre des dizaines ou des centaines de points de contact, et la demande est redistribuée par un routage intelligent ACD selon le trafic réel de chaque site.

- **Ouverture de nouveaux points sans recruter de personnel local**
- **Horaires élargis sans dupliquer les équipes par agence**
- **Spécialistes désormais disponibles sur tout le réseau**

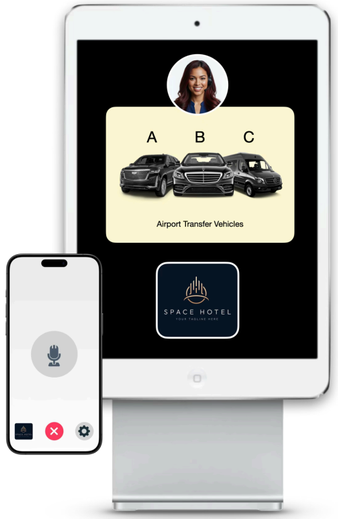


Pourquoi le client le perçoit comme un service en présentiel



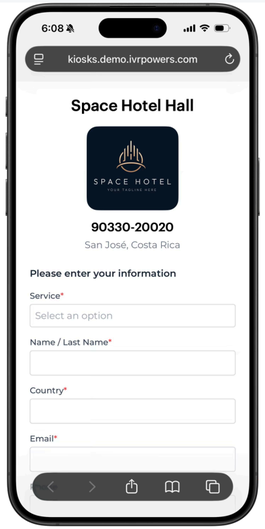
Échelle humaine

Le conseiller apparaît en taille réelle, face caméra. La perception du service et la confiance sont celles d’un guichet tenu par une personne.



Affichage partagé

Le conseiller partage à l’écran contrats, formulaires ou catalogues en temps réel. Le client relit visuellement sa demande pour la confirmer.



Contrôle depuis son mobile

Le client pilote la session depuis son propre téléphone. Sans surfaces tactiles partagées et sans céder le contrôle.



Un point, quatre canaux

Le client choisit comment il souhaite être servi

1

Borne vidéo

Service sur le grand écran du point de service, avec l’audio via son mobile.

2

Appel vidéo mobile

La session complète sur le téléphone du client, dans ou hors des locaux.

3

Appel numérique

Voix seule sur données, sans consommation de minutes ni numéro de téléphone.

4

WhatsApp

Continuité de la conversation sur le canal que le client utilise déjà au quotidien.

Collecte de métadonnées avant la connexion

Nom · e-mail · téléphone · pièce d’identité · code promotionnel · numéro de chambre ou de dossier. Le conseiller ouvre la session avec le dossier déjà identifié.

PIN de synchronisation entre appareils

En choisissant le mode kiosque, le client saisit un PIN à quatre chiffres qui associe son téléphone à cet écran précis. Évite les croisements de session dans les installations comptant plusieurs points contigus.

Service exclusif ou sélecteur multiservice

Chaque point de contact se configure en service exclusif — une seule file, une seule marque — ou en sélecteur multiservice, où chaque position achemine vers une file différente. C’est un choix de configuration, non de matériel, modifiable à distance.



Le même logiciel, avec le service et l’identité de chaque point

Service exclusif

Tout le point traite un seul processus : ouverture de compte client, support technique ou conciergerie.

Multiservice

Le client choisit parmi plusieurs processus ou départements depuis le même écran.

Multimarque

Un même point représente plusieurs marques, chacune avec sa file, son identité et son contenu.



Emplacements de marque configurables par site

Le client ne se répète pas d’un transfert à l’autre

1 Client



Données saisies avant la connexion : identité, motif et contexte du point de service.

2 Conseiller A



Reçoit la session déjà contextualisée. Il traite, documente et décide d’escalader ou non.

3 Superviseur B



Hérite de la session complète — conversation, documents et données — sans couper la vidéo.

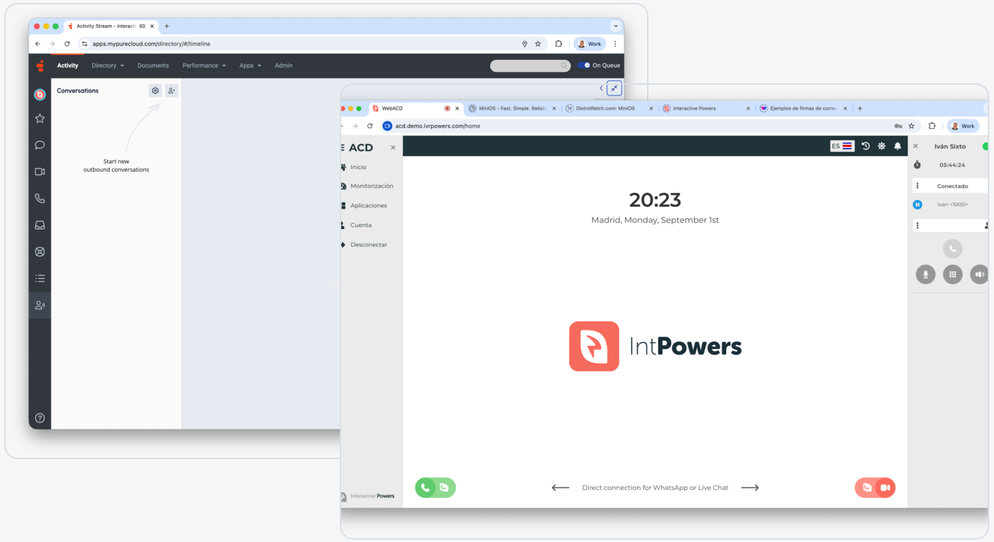
Contexte intégral transporté sur toute la chaîne · zéro répétition · routage ACD natif (Genesys, Cisco, Five9, GoContact…)


BGR
Crédito
de Vivienda
Tasas preferenciales para
hacer realidad tu hogar
4107

Intégration

S’intègre à votre centre de contact existant

La plateforme s’intègre à l’ACD que l’organisation exploite déjà en production, ou fonctionne de façon autonome avec son propre Web ACD. Aucune migration n’est requise, ni remplacement de l’existant.



GENESYS · Enghouse Interactive · 3CX · cisco · inconcert · wolkvox · AVAYA

ICR EVOLUTION · talkdesk · altitude · xcally · Go contact · Five9 · VOCALCOM

Agents distribués

Mobilise les conseillers déjà disponibles en agences, concessions ou points de vente, entre deux services en présentiel.

Agents centralisés

Maximise l’exploitation avec davantage de plages horaires, une spécialisation par file et l’externalisation du centre de contact.

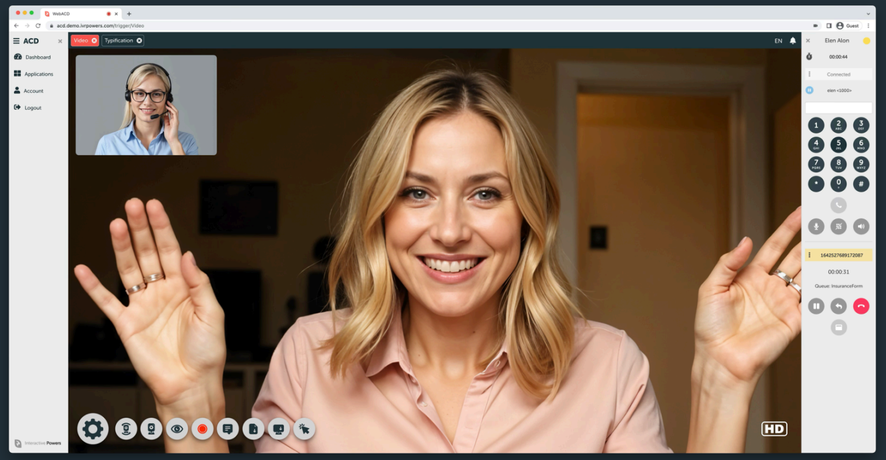
Service managé, sans déploiement chez vous

VCCaaS · Video Contact Center as a Service

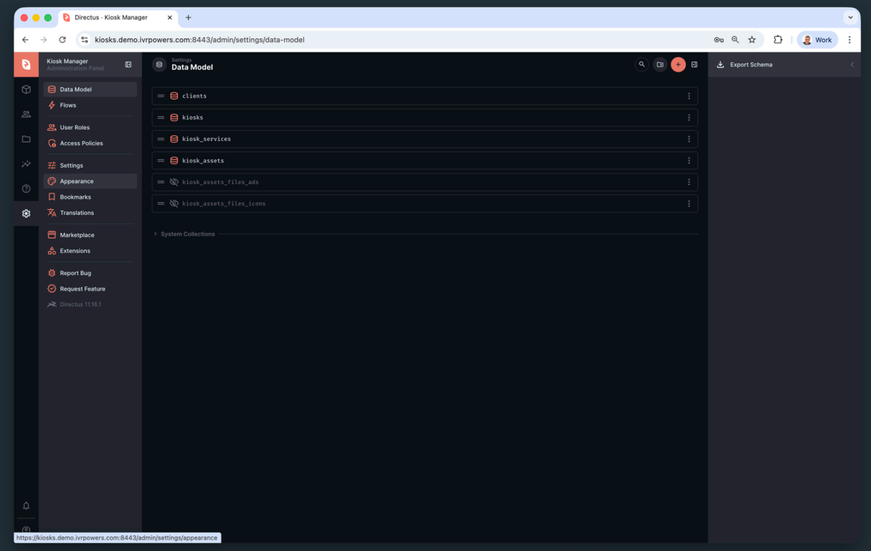
Conseillers, superviseurs et vendeurs travaillent depuis un ordinateur portable, PC, Mac ou tablette, avec pour seuls prérequis un navigateur web et un accès Internet. Pas de client lourd, pas de casques propriétaires, pas de poste dédié.

Kiosk Manager · gestion centralisée

Supervision de l'ensemble du réseau de points, ajout et retrait de sites, contenus, logos et publicité par kiosque, rôles et droits des superviseurs, et paramétrage à distance.



Console du conseiller dans le navigateur



Kiosk Manager · supervision du réseau

Impact opérationnel

Plus de couverture avec moins d’infrastructure

24/7

Disponibilité continue

Les équipes en roulement et l’externalisation couvrent des plages qu’aucune agence physique ne peut assurer.

1 : N

Une équipe, tout le réseau

Le même groupe de conseillers sert simultanément tous les points de contact, en réduisant les coûts opérationnels.

+0

Personnel sur le point

Le point de service fonctionne même sans effectif affecté : seulement un écran et de la connectivité.

La plateforme monte en charge jusqu’à des centaines de milliers d’interactions mensuelles sur la même infrastructure, sans duplication physique des points de service.

Durable, éco-circulaire
Impact écologique positif

Chaque point distant réduit les coûts opérationnels et d’infrastructure

Un spécialiste fixe sur un point à faible fréquentation passe une bonne partie de sa journée sans servir personne, mais sa paie et son poste restent tout aussi actifs. Centraliser la ressource libère ce temps et cette contrainte géographique.

Modèle traditionnel

Masse salariale active sans interaction
Personnel fixe même si le point n’a aucun trafic sur ce créneau.

Infrastructure allumée quand même
Climatisation et éclairage dédiés pendant tout le créneau.

Déplacements qui ne sont pas du service
Le trajet entre sites ne produit aucun service.

Absences couvertes point par point
Chaque absence exige un remplaçant local ou laisse le point vide.

Talent lié à la géographie
On ne recrute que là où se trouve le point, que le talent y soit ou non.

Modèle phygital

Capacité selon l’occupation réelle
L’équipe est dimensionnée selon la demande agrégée.

Le point n’a plus besoin de personnel
Seulement un écran et de la connectivité ; le coût fixe disparaît.

Zéro temps de déplacement
Le spécialiste sert sans quitter son poste.

Absences absorbées par l’équipe
Le reste du pool assure la couverture sans remplaçant local.

Talent sans attaches géographiques
Concentrez l’équipe sur un site, ou installez-la dans un autre pays.

L’économie réelle, ce sont la masse salariale, l’infrastructure et la géographie qui cessent de limiter le service.

Sécurité et conformité

Niveau entreprise, dès l’infrastructure

Infrastructure déployée sur AWS avec isolation totale des données, chiffrement et ségrégation par client. Interactive Powers n’accède pas aux données des utilisateurs finaux.

SOC 2 | ISO 27001 | GDPR | HIPAA | PCI-DSS

Vérification d’identité en direct

Le conseiller confirme visuellement le client et son document : barrière directe contre l’usurpation d’identité et, sur les kiosques, les deepfakes ne peuvent pas opérer.

Traçabilité de la session

Enregistrement et audit de l’interaction conformément à la politique de chaque organisation.
Génération de rapports, logs et métadonnées sur l’ensemble de l’activité.



Matériel local en panne : le service ne tombe jamais

Le point de contact est découplé de la session. En cas de panne d'écran, de réseau local ou d'alimentation, l'interaction se poursuit sur le smartphone du client grâce au QR code statique, sans intervention technique sur place. Elle peut fonctionner via la 5G/LTE de l'utilisateur.

Mode résilient par conception

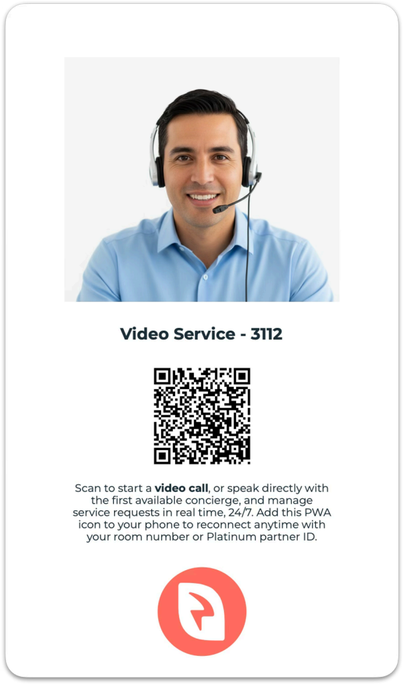
Le système est 100 % multimodal et permet de continuer à fonctionner même sans écrans fixes.

Secours par QR code statique

L'autocollant imprimé fonctionne même si le kiosque est totalement hors service.

Session mobile complète

Le client conserve vidéo, audio et partage d'écran depuis son appareil.





Session active depuis le mobile

Sans déplacement technique · Sans ticket de support

Cas phare · Banque

Service spécialisé hors horaires d’agence



1 Arrivée

Le client accède au hall en libre-service, pendant ou en dehors des heures d’ouverture.



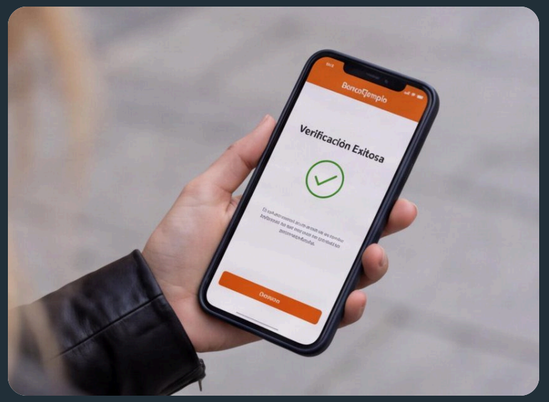
2 Connexion

Il scanne le QR code du kiosque et choisit le service : ouverture de compte, incident ou conseil.



3 Service vidéo

Un gestionnaire spécialisé le sert en vidéo et partage la documentation à l’écran.



4 Vérification

Identité confirmée et opération validée sur le mobile du client.

Processus applicables : ouverture de compte · vérification d’identité · souscription de crédit · résolution d’incidents · conseil en investissement

Le même modèle, quatre opérations différentes



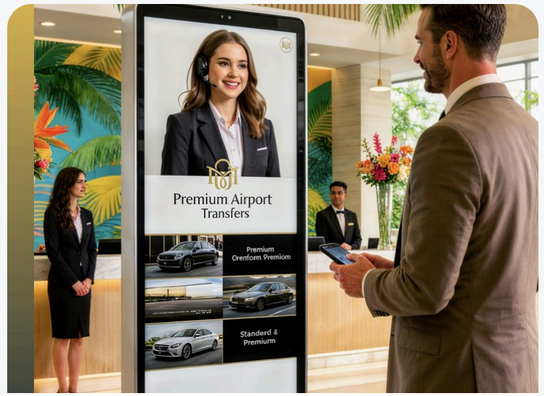
Finance

Expertise assistée, ouverture de compte, police d’assurance et déclaration de sinistre avec vérification visuelle de l’assuré et du document.



Commerce

Personal shopper et conseil produit en magasin : un spécialiste de la marque couvre tout le réseau de points de vente.



Tourisme

Conciergerie multilingue 24/7 dans le hall d’un hôtel, d’un resort ou d’un point d’excursions, sans comptoir tenu en pleine nuit.

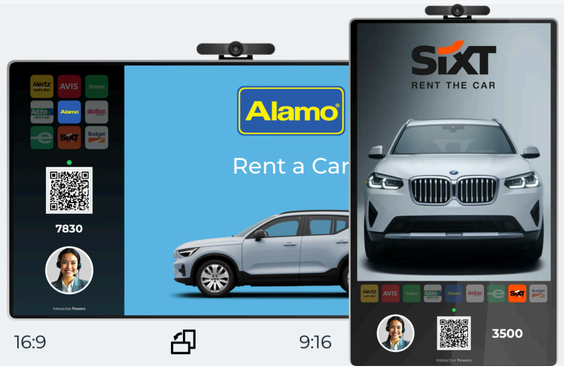


Santé

Admission, tri initial et orientation du patient dans les cliniques et centres sans personnel administratif permanent.

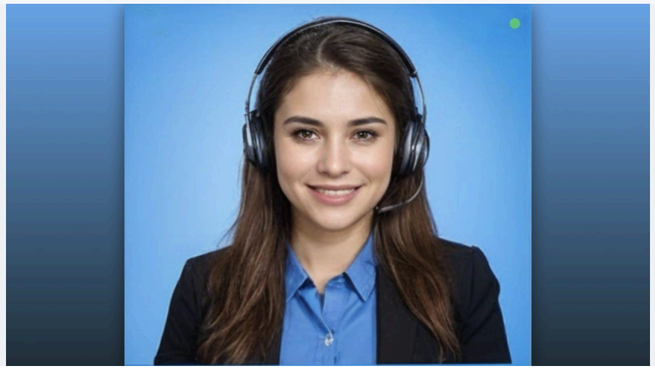
Tout format, toute orientation

Le logiciel s’adapte au support déjà présent dans l’installation : totem vertical, écran horizontal, tablette sur comptoir ou moniteur encastré. Il n’impose aucuns travaux ni mobilier.



Écran vertical ou horizontal

Le logiciel détecte automatiquement la taille de l’écran et son orientation.



Écran Focus ou Full Screen

Le système déplace le focus sur le conseiller selon le type et l’usage de l’écran.



Écrans tactiles, PWA

Le système fonctionne aussi sur appareils tactiles iPad ou Android, tous deux en PWA.

Vertical 9:16 · 1080 × 1920 Horizontal 16:9 · 1920 × 1080 Des tablettes de comptoir aux totems grand format

Votre marque sur chaque point de contact

Interface configurable à 100 % : logo, palette, typographie, mentions légales et contenus promotionnels. Le client final ne perçoit jamais une plateforme tierce.

- **Logo, palette et typographie de l’entreprise**
- **Textes, langues et mentions légales propres**
- **Iconographie et nomenclature des services sur mesure**
- **Modifications appliquées à distance sur tout le réseau**



Exemple de personnalisation sur le même logiciel

L’écran travaille aussi quand il n’y a pas de session

En veille, le point ne s’éteint pas : il diffuse des carrousels de contenu et de publicité programmés par site depuis Kiosk Manager. L’actif n’est plus seulement un canal de service ; il devient aussi un support de communication.

Formats JPG, GIF et MP4

Créations statiques ou animées, sans lecteur supplémentaire.

Programmation par site

Chaque kiosque affiche la campagne correspondant à son site, sa langue et son horaire.

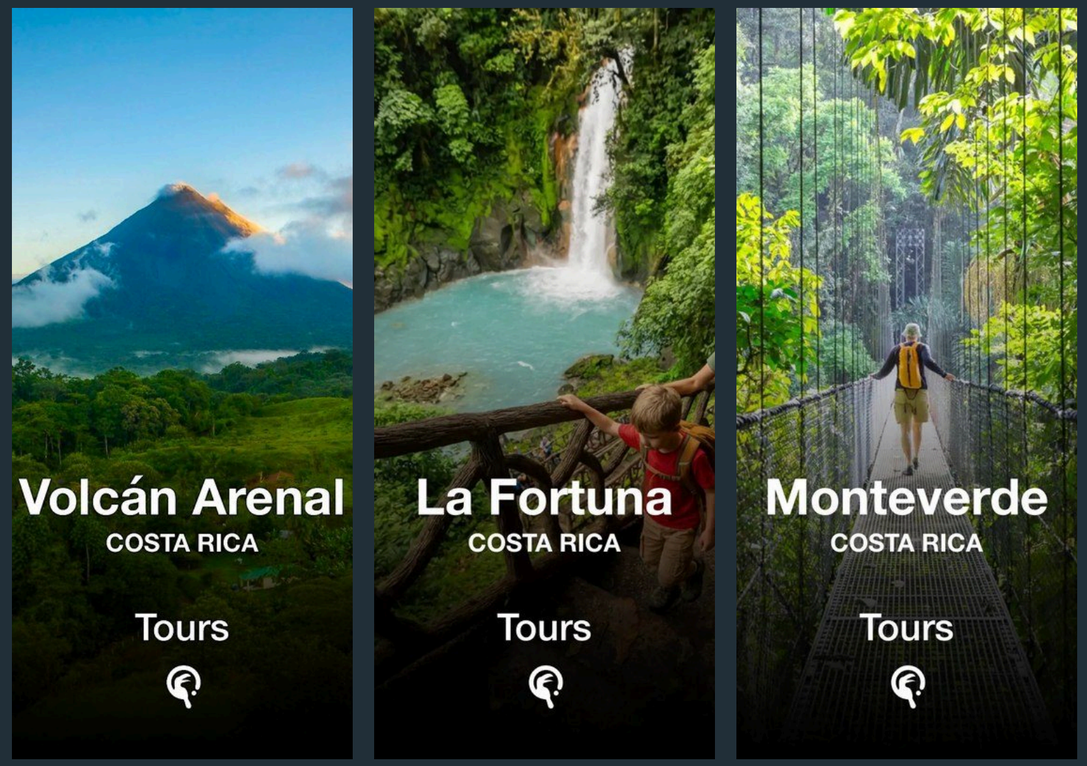
Contenu propre ou externe

Campagnes de la marque, de ses partenaires ou d’annonceurs locaux.

Transition immédiate

Au scan du QR code, le carrousel cède la place au service vidéo.

Diaporama publicitaire programmable par site



Carrousel publicitaire en veille · vertical et horizontal

Amortit le point même en dehors des heures de service

Synthèse pour le comité

Sept décisions déjà tranchées

Catégorie à part
Ce n’est pas de la visioconférence : c’est un canal de service en présentiel conçu dès l’origine.

Aucune friction d’adoption
Le client n’installe rien ; le conseiller n’a besoin que d’un navigateur.

Intégration à votre ACD
Cohabite avec Genesys, Cisco, Avaya, Five9 ou GoContact, entre autres.

Confidentialité intégrée
L’architecture SPLIT fonctionne dans des environnements de haute sécurité et de confidentialité.

Conformité réglementaire
Infrastructure AWS dotée de certifications de niveau entreprise.

L’actif s’amortit seul
En veille, le point diffuse du contenu et de la publicité programmée.

La septième : le point de service cesse d’être un coût fixe et devient une capacité flexible optimisée.

Parlons de votre cas

Nous analysons un processus concret de votre activité et estimons le modèle de déploiement, l’intégration avec votre centre de contact et l’impact sur votre réseau de points de service.

Interactive Powers
ivan.sixto@ivrpowers.com · interactivepowers.com