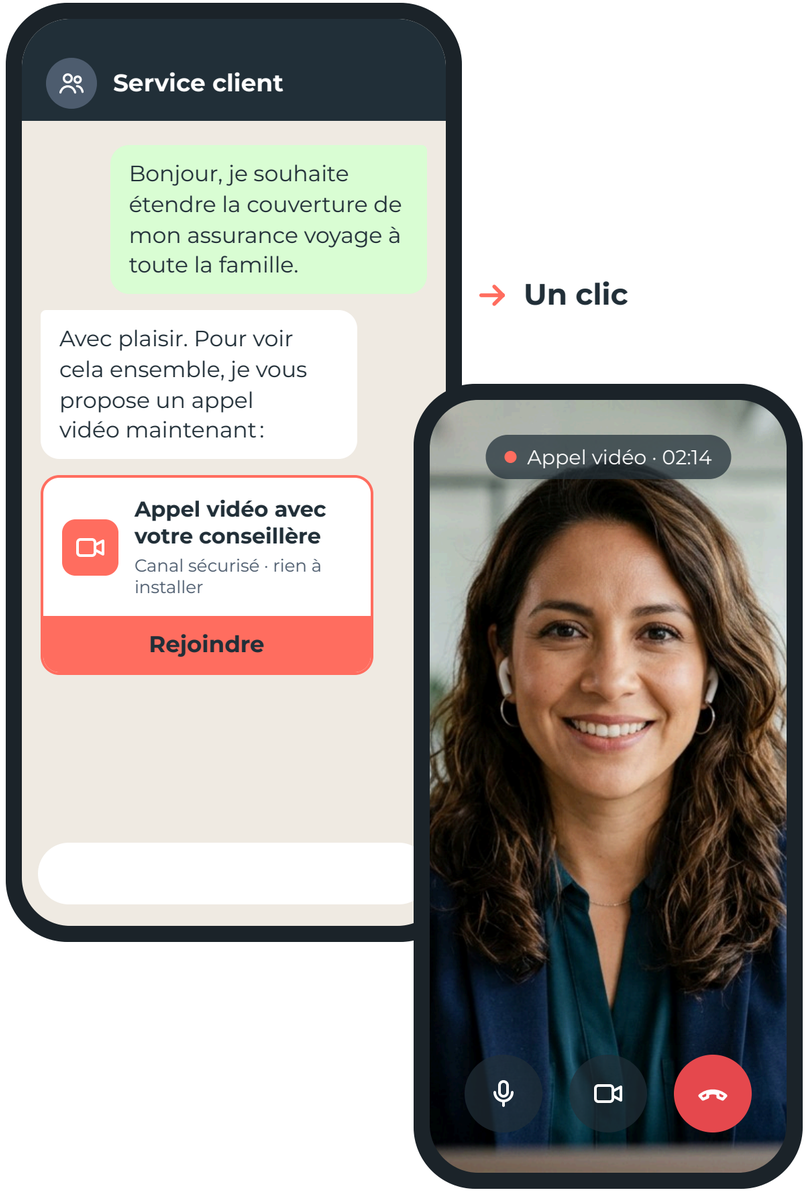
Escalade **Fluide**

Du chat au canal transactionnel : un appel ou un appel vidéo sécurisé et enregistré avec une personne, en un clic et sans répéter ce qui a déjà été dit.

WhatsApp et messageries Web Signature et QR Appel web

IntPowers



Rester dans le chat a un coût

WhatsApp et les autres messageries sont la porte d'entrée que le client préfère. Pour conclure une opération, ce n'est pas le bon canal.



Sécurité et confidentialité opérationnelles

Données personnelles, photos de documents et conditions transitent par une plateforme tierce et des téléphones personnels, hors du contrôle de l'entreprise.



Conformité réglementaire

Dans la banque, l'assurance et le secteur public, la conversation doit pouvoir être conservée, auditée et rattachée au dossier. Un chat grand public n'est pas conçu pour cela.



Coût par message et par minute

WhatsApp Business facture par message et par minute d'appel. Chaque précision écrite renchérit le dossier.



Des conversations qui n'aboutissent pas

Une demande complexe se transforme en dizaines de messages courts, et passer au téléphone oblige à tout recommencer.

Sortir du canal est nécessaire.
Tout l'enjeu est de le faire sans perdre le client : un clic vers un canal propre, sécurisé et enregistré.

Une ligne, une ligne avec un ton, une scène

01

TEXTE

1D · Communication textuelle

Une ligne : elle transmet des données, mais perd le ton, le doute et l'urgence. Chaque précision est un message de plus et une attente de plus.

02

VOIX

2D · Communication verbale

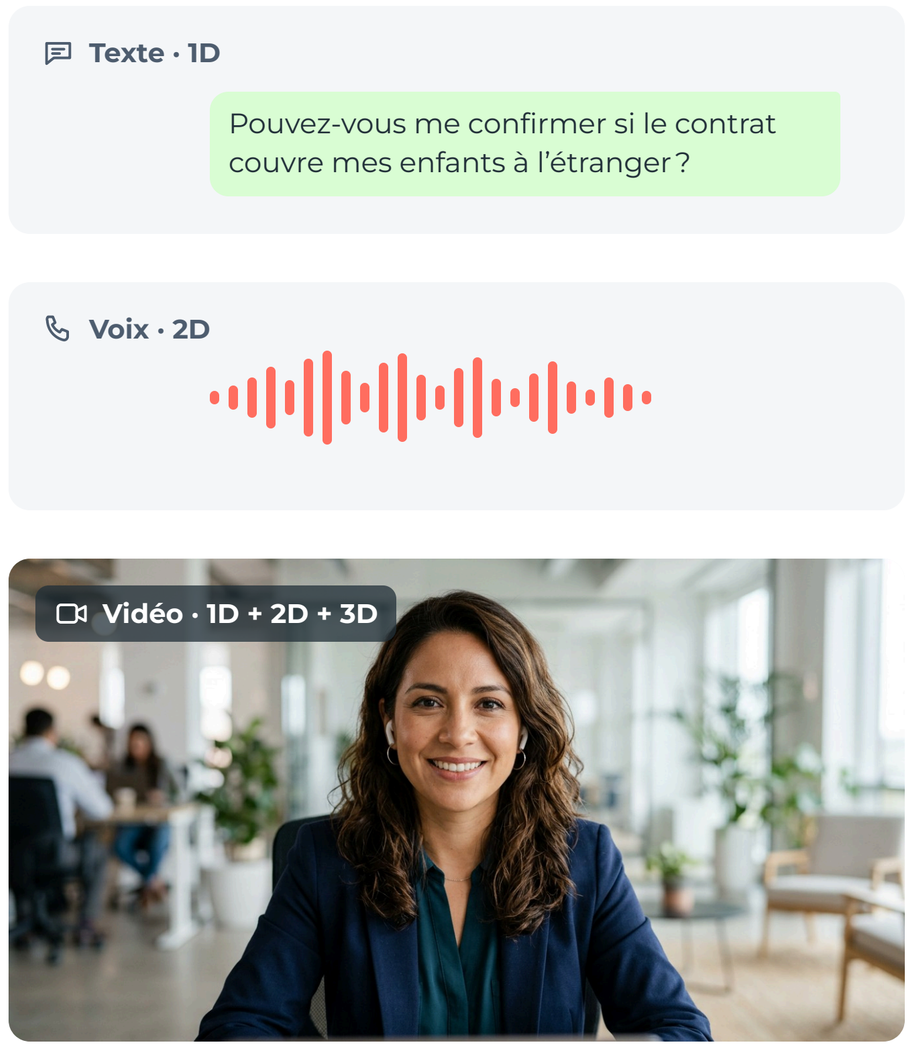
Une ligne avec un ton : elle ajoute le rythme et l'intention, et la question et la réponse se croisent en temps réel.

03

VIDÉO

1D + 2D + 3D · Communication visuelle

Une scène : elle réunit texte et voix, et ajoute le visage, le geste et ce que l'on montre, comme un document ou une signature. C'est là que naît la confiance pour conclure.



Sortir du chat.
Élever la conversation.

L’Escalade Fluide fait sortir la conversation de la messagerie au moment où elle devient sensible ou complexe : en un clic, vers un appel ou un appel vidéo sur le canal de l’entreprise, chiffré, enregistré et avec une personne qui connaît déjà le dossier.

Canal propre | Chiffré et enregistré | Ni application ni numéro

Écrire
Le client écrit sur le canal qu’il utilise déjà.

→

Cliquer
Il reçoit un lien ou un bouton et quitte la messagerie pour le canal sécurisé.

→

Échanger
Il parle ou se voit avec une personne, la session est enregistrée.



Du chat au canal transactionnel

Ce qui change en élevant la conversation

	DANS LA MESSAGERIE	SUR LE CANAL TRANSACTIONNEL
Données client	Sur la plateforme d'un tiers	Sur le canal de l'entreprise, chiffrées en transit
Traces	Historique de chat sur les téléphones	Enregistrement voix et vidéo conservé, rattaché au dossier
Identité	Un téléphone ou un nom d'utilisateur	Vérification en direct, pièce d'identité devant la caméra
Coût	Par message et par minute d'appel	Aucun coût de messagerie par message ni par minute
Qui répond	Celui qui avait le chat ouvert	Files d'attente, routage et transfert en direct au spécialiste
Dépendance	Un canal unique, propriété d'un tiers	Un canal propre, depuis toute messagerie, le web ou un QR

La messagerie reste la porte d'entrée. Ce qui change, c'est l'endroit où se joue l'essentiel.

Quatre portes d’entrée, une seule destination

Chaque point de contact écrit ou numérique a sa façon de rejoindre le canal sécurisé. Tous arrivent au même centre de contact, avec ses files, ses règles et son enregistrement.

PORTES D’ENTRÉE

SPLIT WhatsApp & Messaging
De WhatsApp, du chat web, de Messenger ou des messages directs vers la voix ou la vidéo, avec un lien.

Directory
La fiche de chaque conseiller, avec lien, QR et carte virtuelle pour la signature.

Widget Lite
Le bouton de service du site web, avec ses services et ses horaires.

Web Caller
La voix depuis le navigateur jusqu’à votre PBX, IVR ou ACD.

DESTINATION

Video RTC
Voix et vidéo chiffrées dans le navigateur

Web ACD ou votre CCaaS
Files, routage et transfert en direct

Video REC
Enregistrement et conservation des sessions

QUI RÉPOND

- Agents
- Conseillers commerciaux
- Spécialistes

VCCaaS · Video Contact Center as a Service. Exploité par votre équipe ou la nôtre, avec le même modèle et sans infrastructure à déployer.

Du chat au canal sécurisé

SPLIT ne touche pas à l'intégration WhatsApp et n'utilise pas ses API : il ajoute une sortie. L'agent ou le bot envoie un lien et la conversation se poursuit en voix ou en vidéo, sur le canal de l'entreprise.

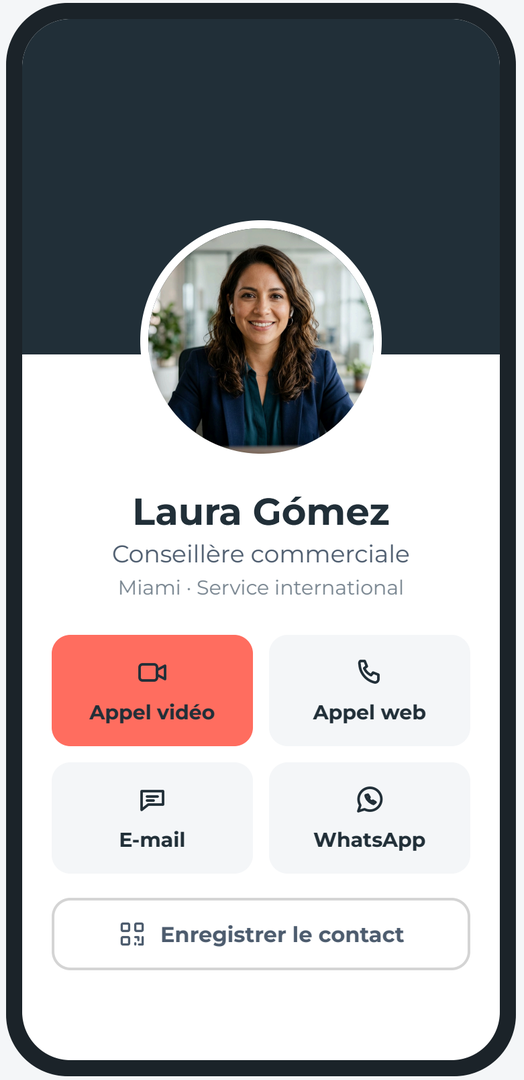
- WhatsApp, chat web, live chat, Messenger et messages directs des réseaux sociaux
- Shortcut Buttons dans Web ACD : l'agent envoie le lien sans quitter sa console
- SPLIT Forward : le lien dans un formulaire Flow ou la réponse d'un bot mène à une file
- Widget SPLIT pour Genesys Cloud



La carte de visite numérique de chaque conseiller

Une page avec l’équipe commerciale ou de service. Chaque personne a sa fiche avec tous ses canaux, et le client choisit comment lui parler sans chercher de numéro.

- Lien personnel, code QR et carte virtuelle (vCard) pour les contacts du client
- Pour la signature e-mail, la carte imprimée ou le carnet d’adresses du client
- La voix et la vidéo web arrivent par Video RTC et Web ACD
- Se configure avec un fichier : on ajoute une personne et sa fiche apparaît

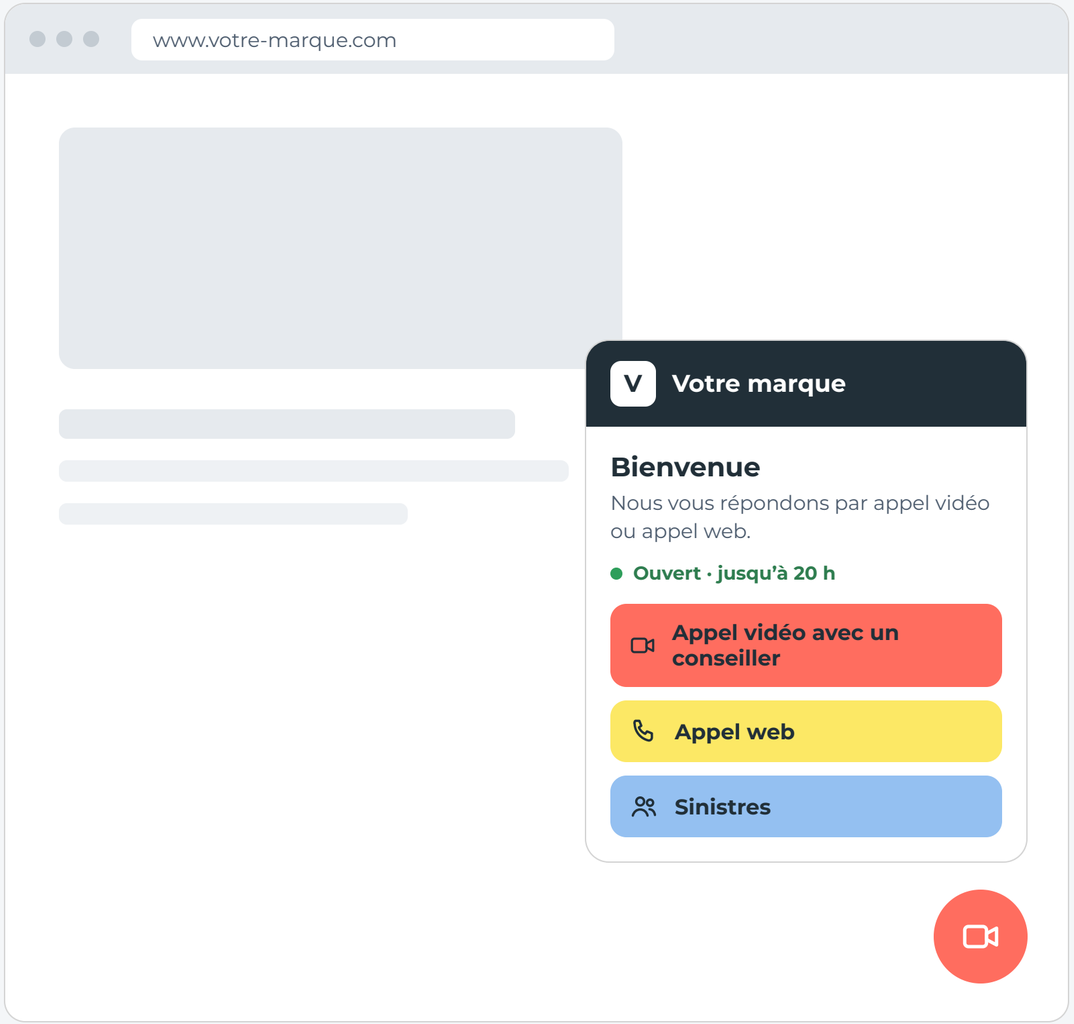


Widget Lite

Le bouton de service de votre site

Un bouton flottant qui s’ajoute à n’importe quel site avec une ligne de code. Il ouvre un panneau à votre image, avec vos services et vos horaires, et met le visiteur en relation avec le centre de contact sans quitter la page.

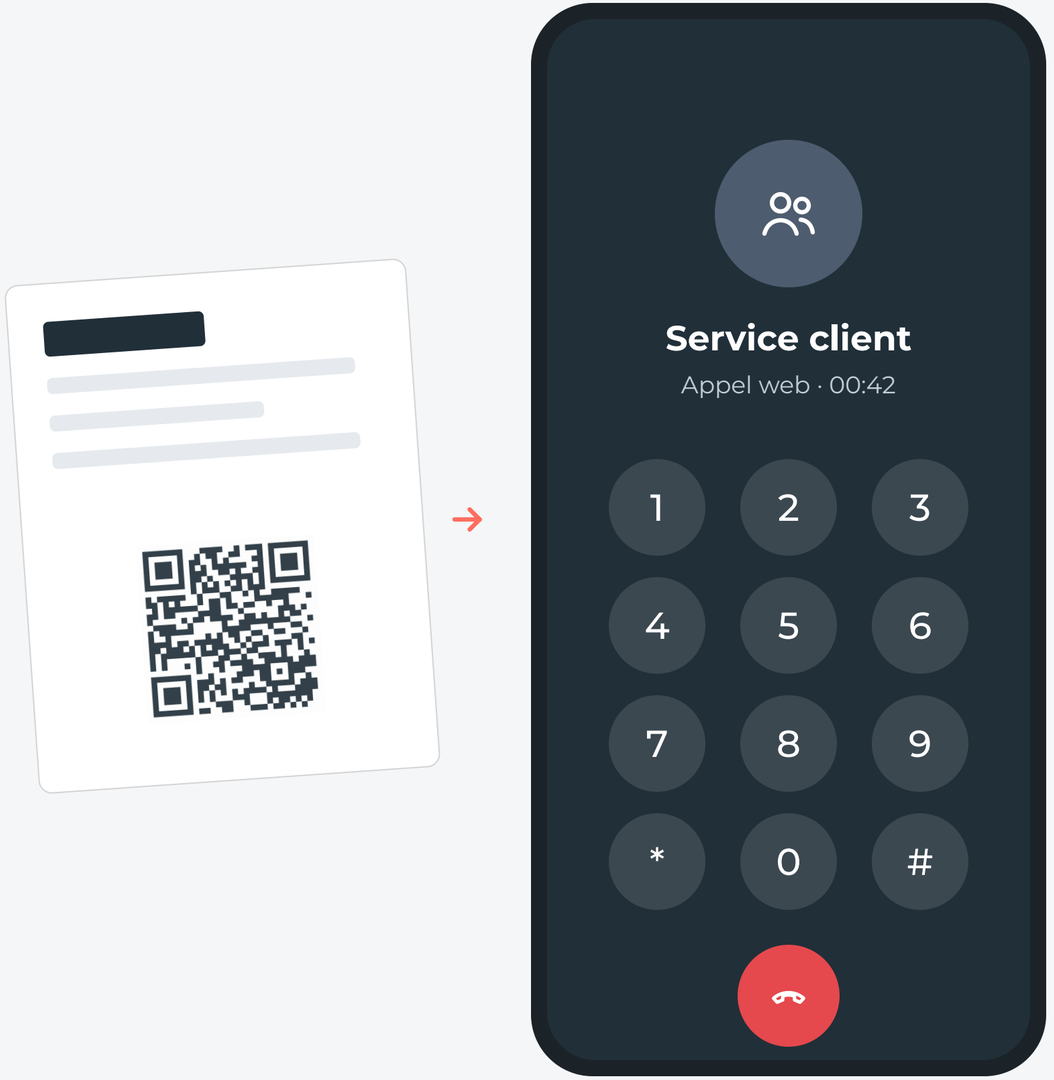
- Un bouton par service ou par pôle de service
- Horaires : ouvert, bientôt fermé ou fermé, avec message
- Conversation dans le panneau, un onglet ou une fenêtre
- Arrive sur Web ACD ou sur votre suite de centre de contact intégrée



Un appel vocal depuis le navigateur

Un bouton sur le site, un lien ou un code QR ouvrent un appel vocal dans le navigateur. Pour votre téléphonie, c'est un appel entrant comme un autre, avec ses files et ses règles.

- Accès par QR depuis une facture, une affiche ou un écran
- La voix circule chiffrée en WebRTC et entre en SIP dans votre PBX, IVR ou ACD
- Clavier DTMF pour choisir les options du menu IVR
- L'appelant n'installe rien et ne donne pas son numéro



La destination

Là où se conclut la conversation

Web ACD

Files d’attente, routage et transfert en direct au spécialiste. Il est tactile : le conseiller travaille depuis une tablette ou un 2-en-1, y compris en mobilité.

Vérification d’identité en direct

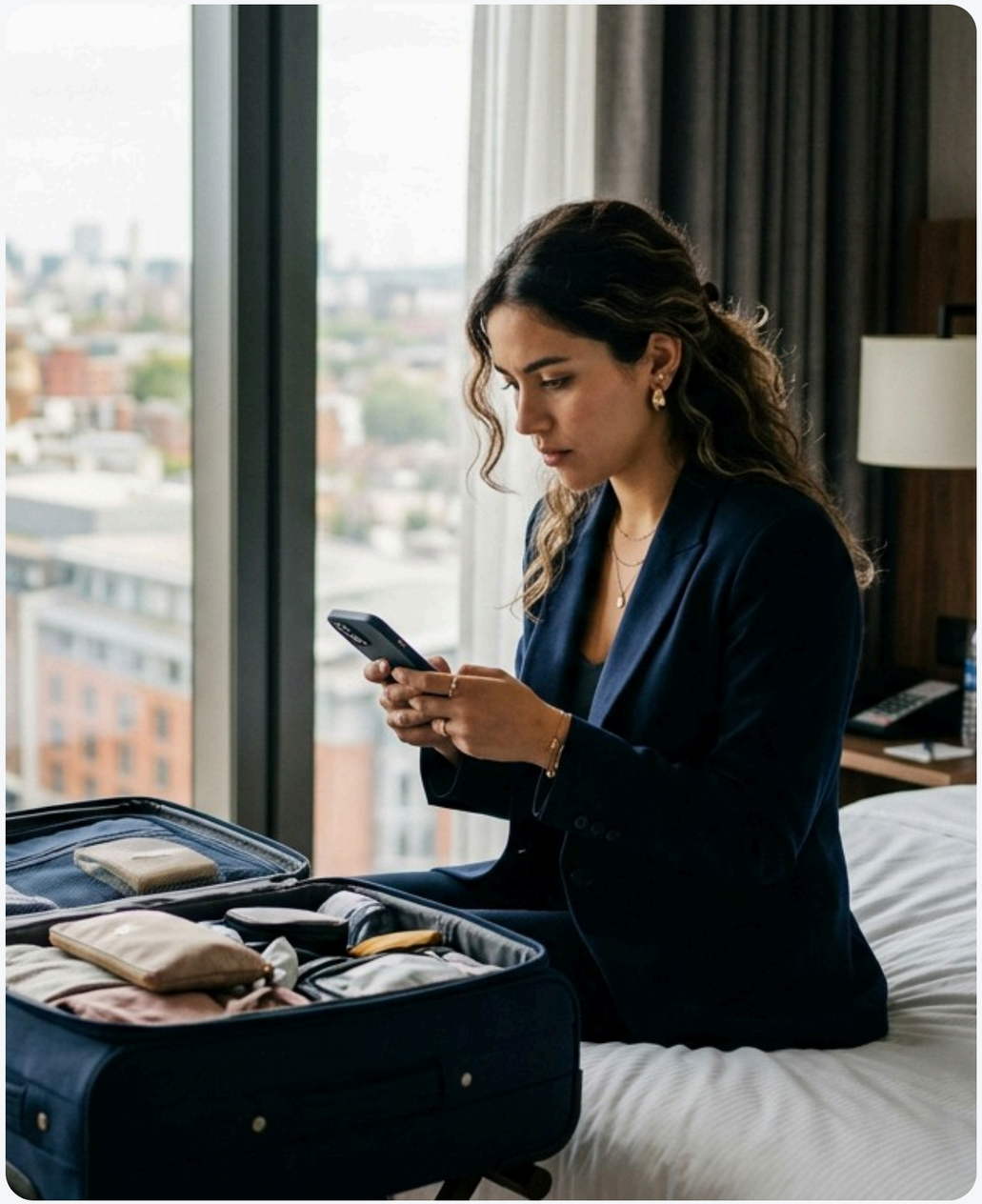
Le conseiller confirme visuellement le client et sa pièce d’identité devant la caméra, dans la même session.

Video REC

Enregistrement de niveau bancaire, conservé et rattaché au dossier, conformément à la politique de chaque entreprise.



Web ACD sur tablette : le conseiller répond où qu’il soit



Parcours 1 · Banque

Du WhatsApp du conseiller à l’appel vidéo vérifié

01 **Elle écrit**

Une cliente qui vit à l’étranger écrit à son conseiller sur WhatsApp pour étendre un produit.

02 **Elle quitte le chat**

Le conseiller appuie sur un Shortcut Button dans Web ACD et lui envoie le lien dans le même chat.

03 **Elle vérifie**

Pendant l’appel vidéo, elle montre sa pièce d’identité à la caméra et ils revoient ensemble les conditions.

04 **Ils concluent**

La session est enregistrée et rattachée au dossier. Si nécessaire, elle est transférée en direct à un spécialiste.

Avec **SPLIT WhatsApp & Messaging** **Web ACD** **Video REC**



Parcours 2 · Assurance

De la déclaration par chat à l’expertise en vidéo

01 **Il déclare**

Un client écrit à l’assureur sur son canal de messagerie après un accrochage en voiture.

02 **Il quitte le chat**

Le parcours du bot répond avec un lien SPLIT Forward vers la file des sinistres.

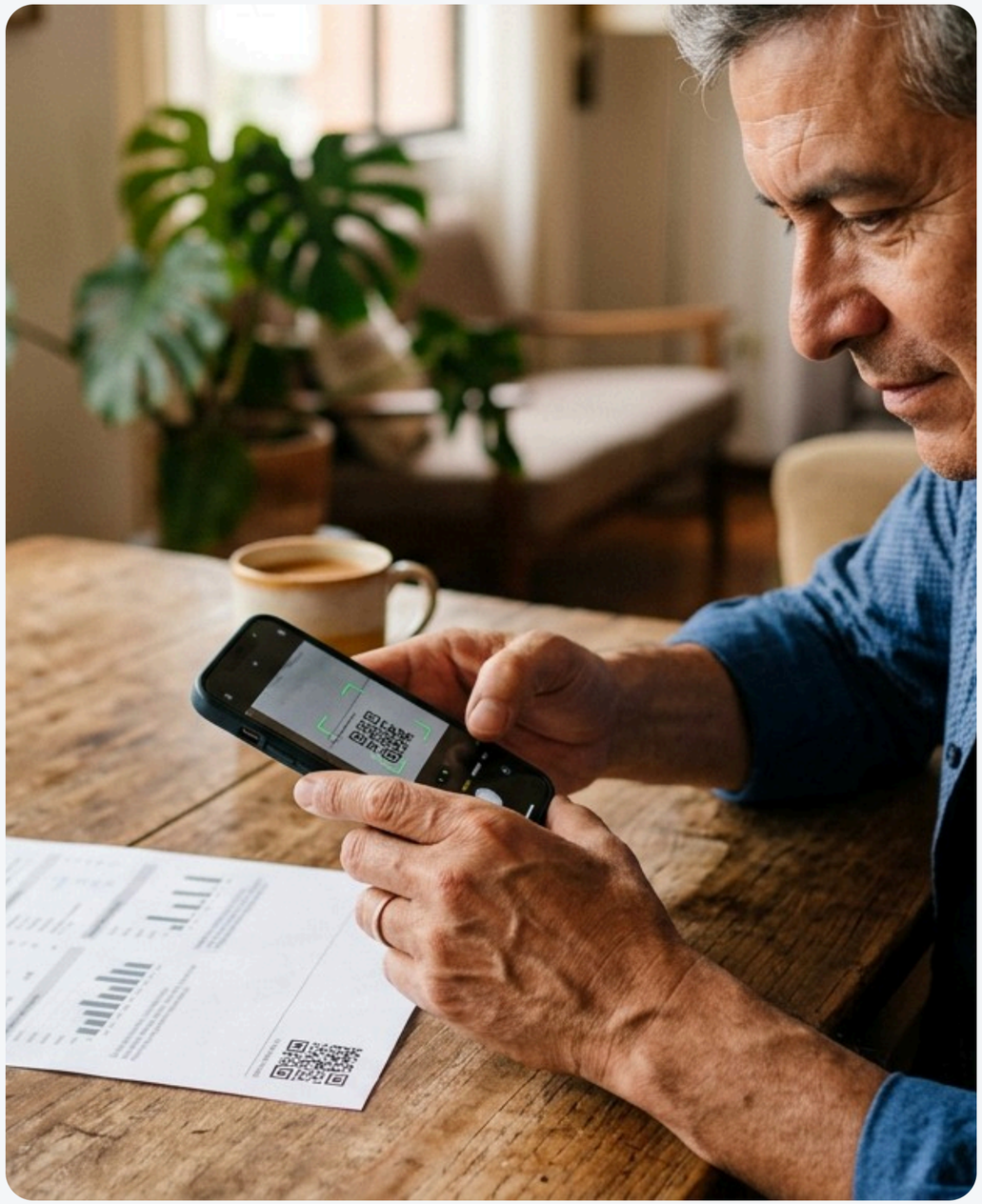
03 **Il montre**

Avec la caméra du téléphone, il montre les dégâts au gestionnaire, en direct et sans rien installer.

04 **Il documente**

L’appel vidéo est enregistré et rattaché au dossier du sinistre.

Avec **SPLIT Forward** **Web ACD** **Video REC**



Parcours 3 · Services et secteur public

Du QR de la facture à une personne

01 **Il scanne**

Un client scanne avec son téléphone le code QR imprimé sur sa facture.

02 **Il appelle**

Web Caller ouvre un appel vocal dans le navigateur, sans donner son numéro.

03 **Il choisit**

Il entre dans l'IVR de l'entreprise et choisit l'option au clavier.

04 **On lui répond**

Un agent répond depuis la file assignée, avec son téléphone ou son poste habituel.

Avec **Web Caller** **Votre PBX, IVR ou ACD**

Intégration

S’intègre au centre de contact que vous avez déjà

L’Escalade Fluide ne remplace pas votre plateforme de service : elle y ajoute la sortie sécurisée vers la voix et la vidéo.

Web ACD

Le centre de contact vidéo complet d’Interactive Powers, avec files, transfert et enregistrement.

Genesys Cloud

Widget SPLIT pour Genesys Cloud. Genesys AppFoundry Premium Partner depuis 2019.

Votre PBX, IVR ou ACD

Web Caller achemine l’appel par trunk SIP ou par renvoi vers un numéro.

Autres suites

Fonctionne avec Cisco, Avaya, Five9 ou GoContact, entre autres.

VCCaaS · Video Contact Center as a Service. Exploité par votre équipe ou la nôtre, avec le même modèle et sans infrastructure à déployer.

Exploité par votre équipe ou par la nôtre

VCCaaS · Video Contact Center as a Service

Service managé, sans déploiement chez vous. Conseillers, superviseurs et spécialistes travaillent avec un navigateur et un accès Internet : ni client lourd ni poste dédié.

Le même modèle pour toutes les portes

SPLIT, Directory, Widget Lite et Web Caller arrivent dans les mêmes files, avec les mêmes règles d'enregistrement et de transfert.

24/7

Équipes en horaires décalés ou service externalisé pour couvrir toutes les plages

1 : N

Une même équipe sert toutes les portes d'entrée



Conseiller VCCaaS travaillant depuis le navigateur

Le canal que l’on peut auditer

La conversation qui quitte la messagerie entre dans un environnement conçu pour la banque, l’assurance et le secteur public.

Chiffrement en transit

La voix et la vidéo circulent chiffrées en WebRTC, depuis le navigateur du client.

Isolation par client

Données séparées par entreprise. Interactive Powers n’accède pas aux données des utilisateurs finaux.

Vérification en direct

La pièce d’identité devant la caméra est une barrière directe contre l’usurpation.

Traçabilité

Enregistrement, journaux et métadonnées de chaque session, selon la politique de chaque entreprise.



Interactive Powers

GDPR · HIPAA

Infrastructure AWS

ISO 27001 · SOC 2
PCI-DSS

Les certifications ISO 27001, SOC 2 et PCI-DSS sont celles de l’infrastructure AWS. Le dossier de sécurité complet est disponible sous NDA.

Application sectorielle

Là où sortir du chat compte

Banque

Ouvertures, extensions et opérations avec vérification d’identité et enregistrement de niveau bancaire.

Assurance

Déclarations, expertises et renouvellements, avec la preuve rattachée au dossier.

Secteur public

Démarches avec identification et traçabilité, sans demander de données sur un chat grand public.

Santé

Orientation et suivi en toute confidentialité, hors de la messagerie personnelle.

Tourisme et services

Vente conseillée et service aux clients à l’étranger, sans dépendre d’un numéro local.

Utilities et télécoms

Facturation et pannes depuis le QR de la facture, directement vers l’IVR.

Les briques de l’escalade et leur documentation

Chaque porte d’entrée a son produit et sa documentation pour approfondir avec le client ou le partenaire.

SPLIT WhatsApp & Messaging

Sortie sécurisée depuis WhatsApp et toute messagerie vers la voix ou la vidéo.

Documentation

- Vidéo de présentation
- Présentation commerciale générale
- Fiche technique et widget pour Genesys Cloud

Directory

Carte de visite numérique de chaque conseiller, avec lien, QR et vCard.

Documentation

- Guide d’utilisation et de configuration

Widget Lite

Bouton de service sur le site web, avec services et horaires.

Documentation

- Guide d’utilisation et de configuration

Web Caller

Appel vocal depuis le navigateur jusqu’à votre PBX, IVR ou ACD.

Documentation

- Brochures LONG et SHORT
- Guide d’utilisation

Web ACD et VCCaaS

Le centre de contact vidéo où l’on répond, transfère et enregistre.

Documentation

- Shortcut Buttons pour Web ACD
- Brochures Web ACD, Video RTC et Video REC
- Téléprésence Hybride (VCCaaS)

Pour décider

Six décisions pour démarrer

Quelles conversations quittent le chat

Celles qui demandent des données personnelles, des documents, une signature ou une explication complexe.

Par quelles portes

Messagerie, web, signature des conseillers ou QR imprimé. On peut commencer par une seule.

Qui répond

Votre équipe, celle d’un partenaire ou le service VCCaaS.

Ce qui est enregistré et combien de temps

Selon la politique de l’entreprise et la réglementation du secteur.

Comment vérifier l’identité

Pièce d’identité devant la caméra et les étapes qu’exige chaque opération.

Sur quelle plateforme

Web ACD ou votre centre de contact actuel.

Pilote

Commencer par un cas, mesurer et étendre

01

Choisir

Un type de conversation et une porte d'entrée, avec une petite équipe de conseillers.

02

Activer

Lien, files et enregistrement configurés dans Web ACD ou sur votre plateforme, à votre image.

03

Mesurer et étendre

Conversations élevées, résolues et transférées. Avec les données, on ajoute des portes et des équipes.

Aucun développement sur mesure : SPLIT, Directory, Widget Lite et Web Caller se configurent, ils ne se programment pas.

Parlons de votre cas

Nous analysons quelles conversations de votre activité devraient quitter le chat, par quelles portes d’entrée, et avec quel niveau d’enregistrement, de vérification et d’intégration avec votre centre de contact.

Interactive Powers

Madrid · Miami · interactivepowers.com