

## La personnalisation de l'expérience digitale client devient un levier de génération de business

Avec la mise à jour de son offre CX Support, HELPLINE propose une assistance IT ultra personnalisée et un parcours client sans rupture pour améliorer l'expérience digitale vécue, fidéliser les clients et en conquérir de nouveaux.

*Nanterre – 3 décembre 2020 – HELPLINE, le leader européen du support IT, de l'expérience utilisateur et de la transformation digitale, annonce avoir enrichi son offre CX Support. Devenant un véritable levier business, la nouvelle offre CX Support propose une assistance résolument orientée client final.*

*Cette nouvelle version fera d'ailleurs l'objet d'un webinar de 30 minutes, le jeudi 10 décembre 2020 à 11 heures. Inscriptions possibles via le lien suivant : [« CX Support : comment fidéliser et conquérir de nouveaux clients grâce à la chaîne de Support ? »](#)*

### Garantir la satisfaction client et apporter de la valeur pour la Marque

CX Support est une offre BtoBtoC & BtoBtoB qui s'adresse à toutes les marques proposant à leurs clients une solution digitale, quel que soit leur secteur d'activités (banque, assurance, luxe, services, retail, etc.).

*« A son lancement au premier semestre 2020, notre offre CX Support était davantage axée sur l'assistance technique à la relation client en vue de permettre aux conseillers clientèles de se concentrer sur leur cœur de métier en n'ayant plus à gérer de sollicitations clients ou prospects pour des incidents informatiques rencontrés. Mine d'informations, CX Support permet aussi de remonter à la marque un certain nombre de données business et marketing. Parce que nous sommes plus que jamais convaincus que la relation client doit être avant tout basée sur des relations humaines, nous avons décidé d'apporter à CX Support de nouvelles fonctionnalités. Ces dernières permettent d'offrir des services complets et humanisés avec l'objectif d'optimiser et de garantir une satisfaction client et d'apporter une valeur pour la Marque et sa direction de la relation client »,* explique Olivier MANACH, directeur de compte chez HELPLINE.

### Humanisation et personnalisation au cœur des fondamentaux de l'offre CX Support

CX Support répond au constat suivant, **malgré la digitalisation de la relation client, les échanges humains restent au cœur des attentes client** ; 79% des consommateurs français privilégient une marque avec laquelle il est possible d'avoir une interaction humaine plutôt qu'uniquement digitale pour obtenir un conseil et 50% sont prêts à abandonner leur achat faute de réponse rapide.

Cette version enrichie de l'offre CX Support met en place un véritable cercle vertueux permettant aux marques de proposer un parcours client ultra personnalisé et sans rupture, d'améliorer la connaissance de leur clientèle tout en garantissant la disponibilité de leurs conseillers sur leur cœur de métier.

Ainsi, les agents CX Support, tous issus des métiers de la relation client, sont formés aux codes et processus de la Marque mais aussi à sa culture d'entreprise, pour en devenir une extension. Ils peuvent intervenir sur trois champs d'actions garantissant l'excellence de la relation client :

- **L'expérience client** : conseils sur les produits et services, promotion des offres commerciales, qualification des opportunités voire conclusion d'une vente en direct, propositions d'offres complémentaires, prises de rendez-vous, etc.
- **La connaissance client** : dans cette nouvelle version, le CRM devient un pilier de CX Support. Il est mis à jour en fonction de tous les échanges avec le client. Cela permet à la fois de mieux le connaître, de connaître son historique d'achats, de savoir également ce qui peut poser des problèmes dans son expérience avec la Marque et d'avoir des données clients fiables en vue de pousser des campagnes marketing personnalisées ultérieurement.
- **L'expérience digitale** : résolution des incidents relatifs aux différents canaux de communication (portail web, application...) et accompagnement sur les outils digitaux y compris sur les objets connectés.

*« Il est primordial que le support IT ait un champ de compétences plus large que l'assistance informatique. Une mauvaise expérience digitale peut fortement impacter le taux d'attrition. A contrario, une expérience digitale réussie peut être source de nouveaux clients et de fidélisation. Avec notre offre CX Support, nous faisons évoluer notre cœur de métier pour permettre aux marques de générer plus de business, d'optimiser la fidélisation client et d'améliorer leur NPS », ajoute Olivier MANACH.*

Pour en savoir plus sur l'offre CX Support : <https://contenu.helpline.fr/offre-cx-support>

#### [À propos de HELPLINE](#)

HELPLINE opère en France, à l'international et dispose de 9 sites en Europe. Avec 200 clients, parmi lesquels elle compte 50% des entreprises du CAC 40, HELPLINE affiche une croissance soutenue et constante depuis plus de vingt ans. L'entreprise a réalisé 162 M€ de CA en 2019. [www.helpline.fr](http://www.helpline.fr)

#### **Contact Presse : QUATRIEME JOUR**

Antoine BILLON – [abillon@quatriemejour.fr](mailto:abillon@quatriemejour.fr) – 01 42 23 44 51

Cindy MOUCHARD - [cmouchard@quatriemejour.fr](mailto:cmouchard@quatriemejour.fr) - 01 42 23 44 72