



COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 6 septembre 2017

Le Groupe ACTICALL SITEL, leader mondial de l'expérience client et la start-up Dial-Once, plateforme de contact intelligente, annoncent la signature d'un partenariat stratégique pour renouveler l'expérience client

Le 6 septembre 2017, Arnaud de LACOSTE, Fondateur du Groupe Acticall Sitel et Charles DUNSTON, CEO et co-fondateur de Dial-Once ont annoncé la signature d'un partenariat inédit destiné à optimiser l'expérience client grâce à la digitalisation des appels. Le Groupe Acticall Sitel devient ainsi le premier distributeur de cette solution à travers le monde.

L'ambition de ce partenariat est de proposer, grâce aux solutions développées par Dial-Once, une expérience client unique en aiguillant les appels entrants vers une interface digitale.

Lorsque le client contacte une entreprise, il est automatiquement dirigé vers cette plateforme de contacts intelligente qui lui permet de retrouver visuellement les menus du Serveur Vocal Interactif mais surtout de qualifier très rapidement sa demande. En fonction de sa réponse, le client peut être dirigé vers une sélection de contenus de l'entreprise - contenu éditorial sur le site, informations de l'application mobile, chat bot de l'entreprise etc – ou être mis en relation avec les interlocuteurs appropriés.

Tout en améliorant l'expérience des consommateurs, ce partenariat a également pour objectifs de rendre les interactions avec le service client plus efficaces en réduisant le coût des appels à faible valeur ajoutée. En répondant rapidement et efficacement aux demandes relatives aux horaires ou aux formalités administratives ou en permettant la prise instantanée de rendez-vous, l'interface visuelle de Dial-Once renforce l'autonomie des consommateurs.

Dial-Once travaille depuis plus d'un an avec la filiale et agence digitale d'Acticall Sitel, The Social Client, qui devient ainsi un des partenaires intégrateurs de la start-up. Ce nouveau partenariat permet à Dial-Once de poursuivre le déploiement de ses solutions à l'échelle internationale, en particulier en Europe, en Amérique du Nord et en Amérique du Sud.

Selon Arnaud de LACOSTE, Fondateur du Groupe Acticall Sitel : « *En apportant un premier filtre aux demandes des clients, cette solution permet de redonner à la mise en relation vocale son caractère stratégique et sa haute valeur ajoutée pour nos clients* ».

Selon Charles DUNSTON, Cofondateur de Dial-Once : « *En réduisant les coûts de gestion des appels, nos solutions permettent de promouvoir les contenus existants et de faire gagner beaucoup de temps aux clients et aux entreprises* ».

Dans un marché à très forte croissance, ce partenariat emblématique « start-up – grand groupe » associant l'agilité et l'expertise de Dial-Once aux ressources et au savoir-faire du Groupe Acticall Sitel à l'échelle internationale illustre leur volonté de s'engager ensemble pour construire les solutions qui feront l'expérience client de demain.

A propos d'Acticall Sitel :

Le Groupe Acticall Sitel, 3^{ème} leader mondial de la Relation Client, se place au cœur de l'Expérience Client. Présent dans 22 pays, avec 146 sites et 48 langues parlées, il accompagne chaque jour plus de 400 clients dans le monde. Structuré autour de 5 métiers, le Groupe couvre tous les périmètres de la Relation Client et s'est développé autour d'une vision 360° de l'Expérience Client : les centres de contacts et ses 7 plateformes multilingues pour des activités paneuropéennes avec les marques Acticall Centres de Contacts et Sitel, le développement digital avec l'agence The Social Client, la formation avec l'organisme de formation Learning CRM, le conseil stratégique avec Extens Consulting et enfin les solutions technologiques avec Novagile.

Avec 1,7 Milliard de dollars de chiffre d'affaires en 2017, le Groupe Acticall Sitel est un groupe international comptant 76 000 collaborateurs. Avec un positionnement métier éthique et qualitatif fort, le Groupe Acticall Sitel est, depuis 2005, doublement certifié avec la norme NF Service - 345 - Centre de Relation Client (norme européenne NF EN 15 838) et le Label de Responsabilité Sociale, et depuis 2012, signataire du Pacte Mondial des Nations Unies.

Pour plus d'information sur le Groupe Acticall Sitel, rendez-vous sur le site Internet : www.groupe-acticall.com

A propos de Dial-Once :

Fondée en 2015 à Paris, la société Dial-Once propose une solution inédite de relation client avec sa plateforme de contact intelligente. Celle-ci permet aux entreprises de diriger les appels clients vers le digital afin de fluidifier et d'optimiser le parcours client, de garantir des réponses rapides et de qualité, et, in fine, d'atteindre un taux de satisfaction client élevé. La solution Dial-Once s'interface avec toutes les principales solutions de relation client du marché. La société a réalisé une première levée de fonds de 2 millions d'euros début 2016 et emploie une quinzaine de collaborateurs.