

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Arvato distingué comme leader de l'expérience client digitale par NelsonHall

Dans son rapport NEAT (*Vendor Evaluation & Assessment Tool*) intitulé *Digital Customer Experience Services*, NelsonHall distingue Arvato comme leader de l'expérience client digitale. Une reconnaissance de la capacité d'Arvato à développer rapidement des solutions technologiques opérationnelles répondant aux usages digitaux des consommateurs. NelsonHall pointe particulièrement le savoir-faire technologique d'Arvato en matière d'intelligence artificielle conversationnelle, la maturité de son offre self-service et la puissance de son réseau de partenaires innovants. Autant d'atouts qui permettent d'améliorer les performances des marques en leur offrant des dispositifs de relation client efficaces et flexibles.

Paris, le 13 septembre 2018

Arvato a été distingué comme leader de l'expérience client digitale dans un rapport d'évaluation exhaustif des entreprises spécialistes de la relation client externalisée. Ce rapport, réalisé par NelsonHall, évalue la capacité des *outsourcers* à améliorer l'expérience client, à optimiser les coûts, à gérer d'importants volumes de flux et à générer des revenus. Sur la base de ces critères exigeants, Arvato est reconnu comme leader par ce dernier rapport NEAT (*Vendor Evaluation & Assessment Tool*), qui souligne notamment la capacité d'Arvato d'améliorer les performances des marques en leur offrant des dispositifs de relation client efficaces et flexibles.

Une expérience client digitale qui réduit l'effort client

Pour NelsonHall, l'optimisation des coûts et la capacité à améliorer l'expérience client, incluant une offre *offshore* et *nearshore* remarquable, figurent parmi les points forts d'Arvato, ainsi que la consolidation des opérations, l'optimisation et l'automatisation des processus métier. Autant de qualités permettant de réduire l'effort client et par là même d'offrir une expérience client digitale satisfaisante. Pour cela, Arvato peut également s'appuyer sur son savoir-faire technologique en matière d'intelligence artificielle conversationnelle, sur la maturité de son offre self-service et la puissance de son réseau de partenaires innovants.

« Etre classé leader de l'expérience client digitale par NelsonHall témoigne de notre capacité à offrir des solutions efficaces et flexibles à nos clients en répondant aux usages digitaux des consommateurs. Guidé par la technologie et fort de nos expertises, nous sommes au service des ambitions des plus grandes marques auprès desquelles nos équipes s'engagent quotidiennement pour accompagner leur transformation » déclare Andreas Krohn, CEO Arvato CRM.

[Contact Presse :](#)

Arvato
Grégory KRUMM
Directeur de la communication
gregory.krumm@arvato.fr

Les innovations développées par Arvato ont vocation à simplifier l'expérience digitale du client en lui donnant la possibilité d'interagir en langage naturel avec les services client des marques. Il s'agit de fournir un premier niveau d'accompagnement 7j/7, 24h/24 en temps réel et proposer des échanges personnalisés.

« *Arvato est parfaitement positionné pour répondre aux principales exigences actuelles et à venir en matière de relation client digitale. Son savoir-faire et son expérience dans les technologies de compréhension du langage naturel (NLU - Natural Language Understanding) et d'intelligence artificielle conversationnelle sont essentiels pour optimiser les coûts et améliorer l'expérience client* » précise Ivan Kotzev, Analyste Customer Experience NelsonHall.

Sur tous les fronts de l'expérience client digitale

Ce rapport vient confirmer le leadership d'Arvato en matière d'expérience client digitale. Dans son précédent rapport NEAT (*Vendor Evaluation & Assessment Tool*) intitulé *Business Process Transformation through RPA & AI*, NelsonHall avait déjà distingué Arvato comme [leader dans le déploiement de solutions RPA \(Robotic Process Automatisation\) et IA \(Intelligence Artificielle\) dans la relation client](#). Le RPA est devenu une technologie clé dans les dispositifs de relation client tant en *front* qu'en *back-office*. L'automatisation de processus routiniers au moyen de solutions logicielles joue un rôle toujours plus significatif dans la qualité de la relation client. NelsonHall a dénombré 12 clients pour lesquels Arvato déploie de telles solutions dans différents secteurs tels que le retail, le high-tech, les telcos, les médias et le secteur public.

A propos de NelsonHall

NelsonHall est un cabinet international d'étude qui conseille les organisations dans le domaine des services informatiques et du business développement. Avec des analystes basés aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Europe continentale, NelsonHall accompagne les plus grandes marques via des études offrant des informations critiques sur leurs marchés et ainsi les aide dans la sélection finale de leurs partenaires (grâce notamment au rapport NEAT). Du côté des prestataires, NelsonHall fournit des études approfondies de la dynamique de leurs secteurs et des besoins des clients et consommateurs pour les aider à parfaire leurs stratégies avant déploiement sur le marché. Les études de NelsonHall reposent sur une méthodologie d'analyse rigoureuse et exclusive, largement respectée pour sa qualité, sa profondeur et sa perspicacité.

A propos d'Arvato

Véritable force conseil, Arvato développe des stratégies marketing et des solutions sur mesure pour des relations plus fluides, plus riches et plus humaines. Ses équipes d'experts métiers (CRM, SCM, digital marketing, services financiers) s'appuient sur des spécialistes sectoriels et opérationnels pour offrir aux marques un marketing client performant. Fort de sa puissance opérationnelle, Arvato intervient à chaque étape du parcours client pour créer de la valeur et ainsi développer significativement le chiffre d'affaires de ses clients.

Arvato appartient à Bertelsmann, premier groupe de média et services en Europe. Présent dans 40 pays, dont 22 en Europe, Arvato réunit 73 000 collaborateurs dans le monde et réalise en 2017 un CA de 3,8 milliards d'euros, dont 458 millions d'euros en France.

Plus d'informations sur www.arvato.fr