

**Rendez
votre centre
de contact
conforme à
la norme de
paiement
à distance
PCIDSS**

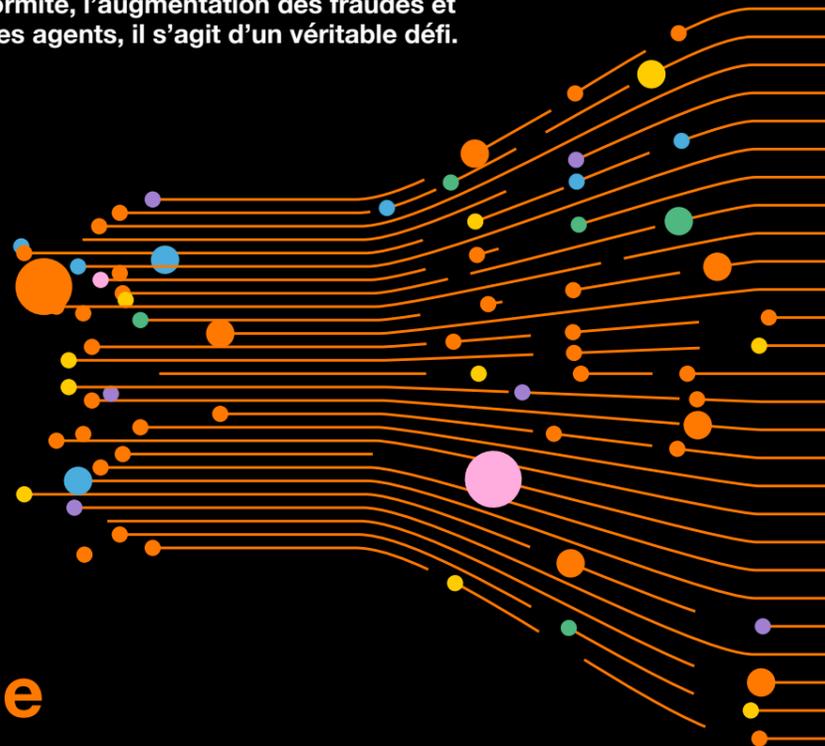
**Business
Services**

orange™



Les modes de paiement évoluent

Les centres de contact traitent de plus en plus de ventes directes avec des paiements effectués via des canaux vocaux ou digitaux. Étant donné les normes de plus en plus strictes en matière de conformité, l'augmentation des fraudes et les nouveaux modes de travail à distance des agents, il s'agit d'un véritable défi. Mais il s'agit aussi d'une opportunité.



Comment évolue le paiement à distance ?

Les paiements par téléphone sont monnaie courante depuis de nombreuses années, et l'achat en ligne est aujourd'hui le mode de consommation préféré de nombreux internautes. Il peut cependant y avoir un décalage entre les besoins exprimés par téléphone ou par messagerie avec le service des ventes ou le service clients et la concrétisation de la transaction.

La transformation du service client est devenue une composante clé pour générer des revenus. Les entreprises commencent donc par se doter d'un centre de contact capable de traiter les interactions venant de multiples canaux de communication comme par exemple la voix, le chat, le messaging. Cela ne suffit pourtant pas. Elles doivent proposer un parcours client cohérent depuis la prise de contact jusqu'au paiement. Durant la pandémie de COVID-19, les mesures de confinement ont généralisé le télétravail, et les agents des centres de contact n'ont pas pu garantir la sécurité et la confidentialité des paiements à distance. Résultat ? Des opportunités manquées, un processus de vente compliqué et une baisse de confiance des clients.

Une norme pour sécuriser les paiements par carte bancaire

La norme de sécurité Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) a modifié les attentes concernant les paiements effectués via les centres de contact. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une législation officielle, elle est de plus en plus attendue des entreprises qu'elles s'y conforment.



Partenaires de confiance en matière de paiement

Orange Business Services et Voxpay se sont associés pour offrir une solution efficace aux problèmes de conformité et de confiance des clients grâce à une application omnicanale et sécurisée de paiement à distance par carte de crédit.

La sécurité est essentielle :
62 % des clients arrêteront d'acheter pendant plusieurs mois auprès d'une entreprise qui n'a pas tenu ses engagements sur ce plan

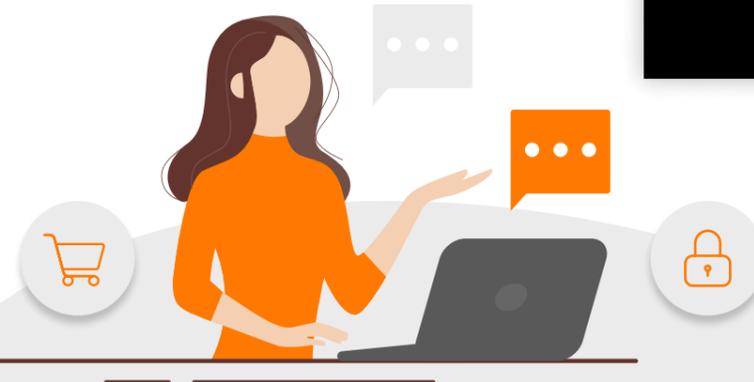


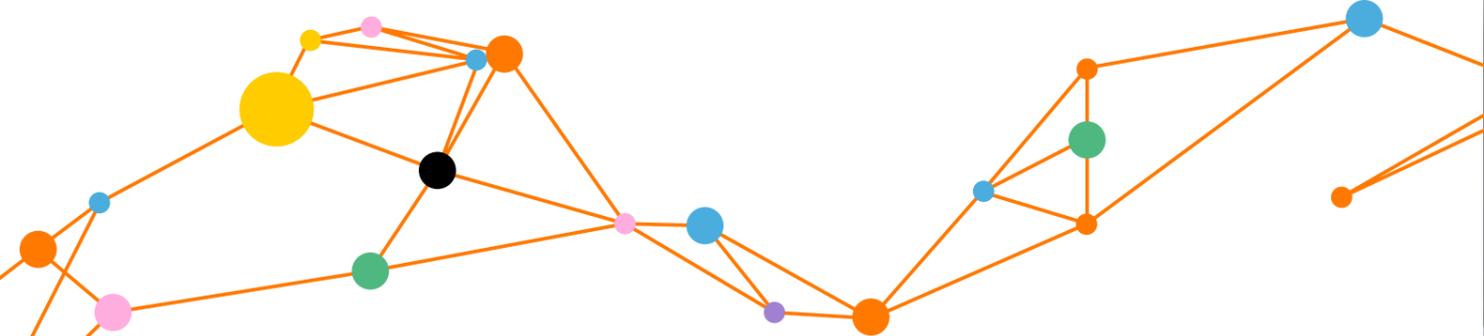
Besoins des clients

- Explosion de la demande de transactions à distance
- Les consommateurs sont réticents à lire à haute voix les informations de leur carte bancaire à un agent de centre de contact
- Les clients s'attendent à pouvoir payer via des canaux vocaux et numériques

Défis des entreprises

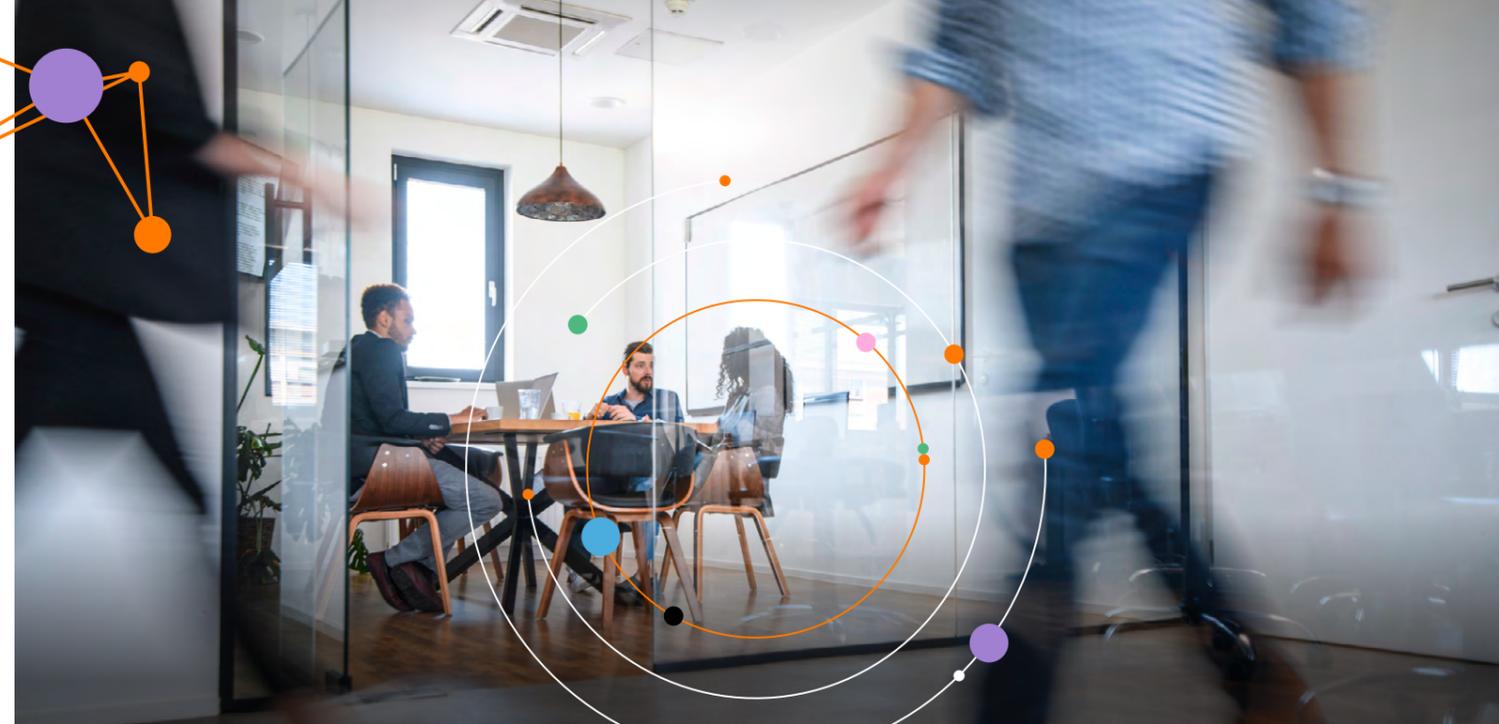
- Des processus longs, délicats et coûteux pour se conformer aux normes du PCI DSS
- De plus en plus de fraudes à la carte bancaire
- Impossibilité de garantir la sécurité avec des agents travaillant à domicile
- Abandon du panier lorsque les agents orientent les clients vers le paiement en ligne





Voxpay & Orange Business Services ont la solution

Orange Business Services est en mesure de fournir aux centres de contact la solution Voxpay qui est conforme au PCI DSS et dans laquelle les clients ont confiance. Ensemble, les deux entreprises proposent une solution omnicanale qui permet aux clients un paiement sécurisé par téléphone ou via un large choix de médias à portée de main sur n'importe quel canal approprié. Voxpay s'intègre au portefeuille de solutions de centres de contact d'Orange Business Services, quelle que soit la technologie utilisée. L'installation est simple et la solution peut se déployer au niveau mondial.



Avantages

<p>Paiement sécurisé par téléphone ou sur pratiquement n'importe quel autre canal approprié (Pay By Link, SMS, e-mails, WhatsApp ou chat)</p>	<p>Aucune données sensibles ne passent par le centre de contact – Les données sont acheminées via l'hébergement sécurisé de Voxpay</p>	<p>De nouvelles stratégies de vente performantes pour les centres de contact en matière de vente incitative, de vente croisée, et nouvelles opportunités de vente</p>
<p>Importantes économies de coûts administratifs et nouvelle source de revenus pour les opérateurs du service client</p>	<p>Inutile d'installer un pare-feu ou de prendre des mesures complexes pour sécuriser les paiements</p>	<p>Une interface unifiée et confidentielle pour permettre aux agents de faciliter le paiement</p>
<p>Des économies de temps significatives pour les agents du centre de contact</p>	<p>Des taux de conversion de plus de 90 %</p>	<p>Moins d'abandons des paniers d'achats</p>

Certains clients ont remarqué que la valeur moyenne de leur panier était plus de 110 % supérieure lorsque les commandes se faisaient par téléphone avec Voxpay

Étude de cas

Faire face à un pic de commandes à l'occasion du Black Friday durant le confinement

Un fournisseur mondial de technologies de l'information avait besoin d'une solution simple pour se mettre en conformité avec la norme PCI DSS, et le travail à domicile rendait extrêmement compliqué pour les agents de traiter les achats omnicanaux. A l'approche du Black Friday, le client s'est équipé de la solution de centre de contact dans le cloud Unified Engagement Suite d'Orange Business Services connectée à l'application de paiement sécurisé Voxpay. Un projet pilote a été mis en place aux États-Unis avant le déploiement mondial auprès de 5 000 agents. Les clients finaux ont ainsi pu effectuer facilement leurs achats en toute sécurité, ce qui a permis d'accélérer les processus, d'augmenter le taux de conversion et de réduire les abandons de panier.



Pourquoi Orange et Voxpay ?

Avec Orange Business Services et Voxpay, se conformer aux normes de sécurité PCI n'a jamais été aussi facile.

Orange Business Services

Nous sommes à la fois un opérateur-intégrateur mondial et entreprise de services numériques :

- **Le plus grand réseau du monde** conçu pour garantir la fiabilité et la sécurité dans plus de 220 pays.
- **Polyvalence technologique** et excellente compréhension du marché de la relation client.
- **Capacité avérée à déployer des solutions et à gérer des écosystèmes complexes** intégrés avec nos services de connectivité, d'automatisation, d'analyse de données, d'applications d'entreprise et nos centres de contact.

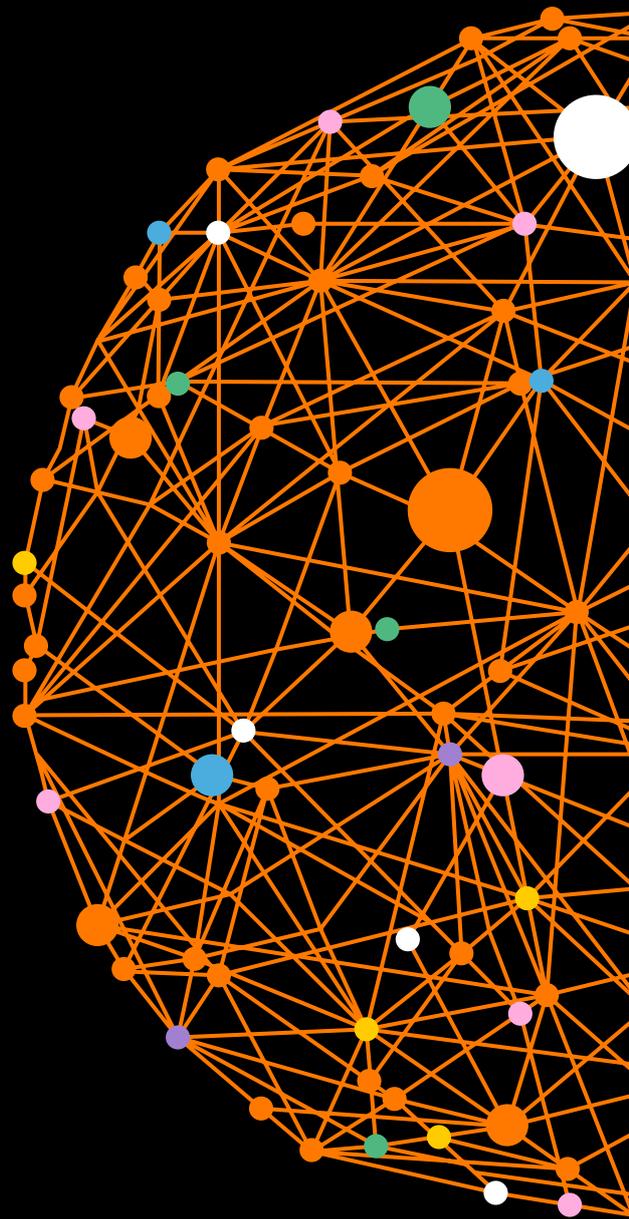
Voxpay

- **Multi-banques, multi-prestataires de services de paiement** : compatible avec la plupart des banques et des prestataires de services de paiement l'API universelle permet de s'interconnecter avec la plupart des systèmes de paiement.
- **Certifié PCI-DSS 3.2 niveau 1**, la norme la plus exigeante en terme de sécurité pour le transfert des données bancaires.

En savoir plus sur notre solution de paiement sécurisé à distance pour les centres de contact

Consultez :

<https://www.orange-business.com/fr/solutions/relation-client>



Business
Services

