

BNP Paribas Fortis elige a Worldline para poner en marcha y operar su Contact Service Center omnicanal

[Multimedia](#)

Worldline líder europeo en medios de pago y servicios transaccionales, ha firmado un contrato para varios años con BNP Paribas Fortis, una institución financiera líder en Bélgica y en toda Europa. En virtud de este acuerdo, Worldline pondrá en marcha y operará el Contact Service Center (CSC) omni-canal de BNP Paribas Fortis utilizando WL Contact

Operando en modo SaaS (Software-as-a-Service), esta solución de Contact Center manejará toda la interacción con el cliente, independientemente del canal de comunicación que haya elegido.

Como partner de servicios, Worldline también enrutará las transacciones a través de todos los canales, lo que permitirá a los 8.000 gestores de negocio de BNP Paribas Fortis de los Centros de Atención al Cliente y de las sucursales, focalizarse en la interacción con sus clientes por voz, correo electrónico, chat, medios sociales y videoconferencia. WL Contact cumple con los más altos estándares de seguridad y protección de datos y se despliega en modo SaaS, integrándose perfectamente con los sistemas de información de BNP Paribas Fortis. La solución emplea tecnologías de vanguardia para el contact center, como el procesamiento del lenguaje natural, la inteligencia artificial y los chatbots.

Todos los empleados de BNP Paribas Fortis podrán acceder a WL Contact desde su oficina, una sucursal, desde casa o de forma itinerante (a través de un teléfono móvil), ya que está disponible en todo momento y en todas las circunstancias a través de una interfaz multi-idioma en francés, holandés, inglés o alemán.

Daniel de Clerk, Director de Operaciones de BNP Paribas Fortis, comentó: "Elegimos a Worldline para construir y operar nuestro programa CSC en modo SaaS, después de un largo proceso de selección que incluyó una profunda evaluación funcional y técnica de WL Contact. Esto será un gran cambio para BNP Paribas Fortis, y el programa CSC nos ayudará a transformar la relación entre nuestro banco y nuestros clientes, independientemente de su ubicación o la forma en que nos contacten".

Marc-Henri Desportes, Deputy CEO de Worldline, añadió: "Estamos encantados de volver a trabajar con BNP Paribas Fortis. La confianza que han depositado en nosotros, es un importante aval para nuestro posicionamiento en el mercado, y nuestra estrategia de ofrecer servicios de interacción con el cliente a nivel

mundial a nuestros principales clientes del sector bancario". Les ayudamos a cumplir con su estrategia de transformación digital y a aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes, proporcionando una respuesta rápida y adecuada a cada petición, independientemente del canal que los clientes decidan utilizar. Nuestra estrategia de desplegar WL Contact en toda Europa, y de servir a las principales instituciones financieras, ha dado un gran paso adelante con la decisión de BNP Paribas Fortis".
