

# Support client Nexway et services professionnels.



Le support client Nexway fournit un service de niveau 1 de classe mondiale aux utilisateurs finaux par e-mail, chat & téléphone en allemand, anglais, brésilien, espagnol, français, italien et portugais.

**Rapprochez-vous de vos clients, augmentez votre taux de conversion et maintenez la réputation de votre marque.**

L'expérience de l'utilisateur final est la pierre angulaire du succès de vos ventes en ligne. Maintenir un haut niveau d'expérience n'est pas facile lorsque vous commencez à multiplier vos points de vente. Nexway Monetize résout ce problème en gérant vos relations avec les utilisateurs finaux grâce à un support client localisé.

- NOUS ASSISTONS VOS CLIENTS POUR TOUTES LES QUESTIONS RELATIVES AU PAIEMENT, À L'ABONNEMENT ET À L'ACCÈS AU PRODUIT.
- NOUS RÉPONDONS AUX EMAILS ET AUX APPELS TÉLÉPHONIQUES EN 6 LANGUES SUR 2 FUSEAUX HORAIRES.
- NOUS GÉRONS LES REMBOURSEMENTS.
- NOUS PROTÉGEONS LES DONNÉES DE VOS UTILISATEURS FINAUX ET GÉRONS LES CONFORMITÉS LOCALES.
- NOUS FOURNISSONS LE CHAT EN DIRECT ET GÉRONS LES DEMANDES DE TICKETS DE SUPPORT.



Prendre soin de vos clients après leur achat est obligatoire et primordiale pour le bien de votre entreprise. Cela doit être fait dans la langue de vos clients.

Facile à dire quand vous vendez en France, mais vendre aux États-Unis et au Royaume-Uni, ou encore dans les autres pays de l'UE ou au LATAM est un autre sujet : vous devrez sûrement engager au minima des interlocuteurs français, allemands, italiens, espagnols, portugais... **Ou vous pouvez compter sur les services Nexway pour prendre en charge cette partie à votre place. Rapide et facile !**

---

## Support client dans leur langue

De plus, l'équipe du support client Nexway vous propose une gamme de services pour améliorer votre conversion et maintenir la réputation de votre marque auprès de vos clients :

### **Le chat en direct et le libre-service**

Le chat en direct a récemment été introduit comme nouveau canal de service. L'équipe est également compétente dans le déploiement de bases de connaissances 24/7 au sein des boutiques en ligne, des boutiques d'applications et des boutiques d'applications de ses clients.

### **Principaux indicateurs de rendement**

Dans le cadre de réunions régulières avec ses clients, Nexway vous fournit des statistiques détaillées sur les types de problèmes rencontrés par ses clients. Les indicateurs clés de performance du centre de contact, tels que

le temps moyen de résolution des tickets, sont également fournis.

### **Ventes croisées et ventes incitatives**

L'équipe de notre support client est incitée à faire des ventes croisées et des ventes incitatives de vos produits lorsqu'ils s'engagent avec vos clients. En particulier, les agents utilisent le chat et les échanges de courriels pour partager rapidement des URLs de téléchargement personnalisés dans le but de convertir les clients PC en abonnés cross-devices.

### **B2B télémarketing et ventes**

L'équipe de notre support client est qualifiée pour exécuter des campagnes de télémarketing sortantes pour qualifier et - dans certains cas également convertir - les leads B2B. Le centre de contact peut également fournir des devis sur mesure et traiter manuellement les achats B2B.



---

# Chiffres clés

- 6 LANGUES
- 100% DES COURRIELS REÇOIVENT UNE RÉPONSE DANS LES 10 HEURES SUIVANT LES HEURES D'OUVERTURE
- 86% DES APPELS SONT TRAITÉS AVEC UN TEMPS D'ATTENTE MOYEN DE 3 MINUTES
- 86% DES CHATS REÇOIVENT UNE RÉPONSE AVEC UN TEMPS D'ATTENTE MOYEN DE 1 MINUTES
- +500K D'INTERACTIONS CLIENTS DE NIVEAU 1 PAR AN
- 81% DE CLIENTS SATISFAITS DES COURRIELS
- 95% DE CLIENTS SATISFAITS POUR LES CHATS



*Nexway Monetize permet un SUPPORT CLIENT LOCALISÉ*



# **Vous souhaitez tirer parti de l'expertise Nexway afin de fournir un service client international ?**

Les consommateurs vivent des expériences et l'acte d'achat fait partie de cette expérience. Contactez-nous pour découvrir comment le support client Nexway peut vous aider à améliorer votre avantage concurrentiel.

## **Contactez-nous**



**[www.nexway.com](http://www.nexway.com)**