

PUBLICIS SAPIENT PROPOSE DES EXPÉRIENCES CONVERSATIONNELLES AVEC SALESFORCE ET WHATSAPP

Publicis Sapiant accompagnera les entreprises pour déployer WhatsApp avec Salesforce afin d'offrir un engagement personnalisé et conversationnel à grande échelle tout au long du parcours client

Paris, 27 septembre 2023 - Publicis Sapiant, cabinet de conseil en transformation digitale, a annoncé aujourd'hui aider à offrir des expériences client personnalisées à grande échelle aux clients de Salesforce utilisant Service Cloud, Marketing Cloud et Commerce Cloud sur WhatsApp.

L'utilisation de la messagerie instantanée transforme les interactions entre les individus et les entreprises. Publicis Sapiant aidera les marques à implémenter WhatsApp avec Salesforce Service Cloud, Marketing Cloud et Commerce Cloud afin d'augmenter l'engagement et la satisfaction des clients sur la plateforme de messagerie la plus populaire au monde avec plus de 2 milliards d'utilisateurs quotidiens et plus de 100 milliards de messages quotidiens. Avec l'aide de l'IA, Publicis Sapiant permettra aux marques utilisant Salesforce d'adapter leurs interactions pour des connexions clients transparentes, significatives et faciles grâce à WhatsApp.

L'intégration directe de Salesforce à WhatsApp Business Platform permet aux marques d'offrir à leurs clients une expérience plus personnalisée à chaque étape de leur parcours. Cette polyvalence permet aux marques d'offrir une assistance et un service client instantanés, ainsi que de commercialiser et de vendre les produits les plus pertinents. Par exemple, lorsqu'ils achètent de nouvelles chaussures de course, les clients peuvent commander les chaussures - style, couleur et taille - auprès de leur marque préférée sur WhatsApp, payer sur leur téléphone, puis prendre rendez-vous dans un magasin proche pour les récupérer. Une fois au magasin, les clients peuvent scanner un QR code sur WhatsApp pour rejoindre un groupe de course à pied et envisager de s'inscrire à un marathon sponsorisé par la marque. Pendant la période d'entraînement pour le marathon, les clients peuvent demander des conseils personnalisés sur WhatsApp. Ce parcours transparent de bout en bout s'effectue sur la plateforme de messagerie simple et pratique préférée des clients.

« En tant qu'entreprise de transformation numérique, Publicis Sapiant s'associe à ses clients pour transformer leurs activités en utilisant nos différentes capacités regroupées sous l'acronyme SPEED (stratégie, produit, expérience, engineering et data & IA) pour les aider à créer un avantage concurrentiel, à apporter de la valeur aux clients et à accélérer la croissance », a déclaré Nigel Vaz, CEO de Publicis Sapiant. « Publicis Sapiant permet à nos clients qui utilisent Salesforce d'offrir une messagerie unifiée et conversationnelle à grande échelle pour stimuler la croissance de l'entreprise. »

« La messagerie professionnelle WhatsApp-first permet aux clients de Salesforce de proposer des expériences personnelles et conversationnelles qui augmentent les ventes, améliorent le service client et engagent les clients où qu'ils soient », a déclaré Michael Affronti, SVP et General Manager, Commerce Cloud. « Publicis Sapiant aide nos clients à déployer WhatsApp sur la plateforme Salesforce afin de les aider à créer de nouvelles expériences de messagerie qui répondent plus rapidement à leurs objectifs commerciaux. »

Nommé [leader des services de transformation numérique des entreprises](#) par Constellation Research et [leader des services de conseil en expérience](#) par IDC et Gartner, Publicis Sapiant s'appuie également sur l'étendue de ses services en matière de données et d'intelligence artificielle pour appliquer l'IA et le machine learning à travers la stratégie de données, la science, l'analytique et l'ingénierie.

Salesforce, Service Cloud, Marketing Cloud, Commerce Cloud et autres sont des marques déposées de Salesforce, Inc.

A propos de Publicis Sapient

Publicis Sapient agit depuis plus de 30 ans au service de la transformation digitale des entreprises. Notre expertise unique regroupée sous l'acronyme SPEED, Stratégie, Produit, Expérience, Engineering et Data & IA combinée à notre connaissance approfondie du secteur, nous permet de créer des produits et des expériences innovants pour nos clients centrés sur la valeur qu'ils délivrent à leurs clients. Notre approche agile, axée sur les données et les dernières technologies, permet de faire face au changement, en plaçant le digital et ses nouvelles manières de travailler au cœur de l'activité. Avec plus de 20 000 collaborateurs à travers 50 bureaux dans le monde, Publicis Sapient est le pôle de transformation digital de Publicis Groupe.

www.publicissapient.fr

A propos de WhatsApp

Plus de 2 milliards d'individus dans plus de 180 pays utilisent WhatsApp pour rester en contact avec leurs amis et leur famille, à tout moment et en tout lieu. WhatsApp est gratuit et offre une messagerie et des appels simples, sécurisés et fiables, partout dans le monde.

Contact

Bonnie OLIVIER

Bonnie.olivier@publicissapient.com

06 70 08 88 58