Offrez une meilleure

EXPÉRIENCE CLIENT OMNICANALE

à votre centre de contact

Offrir une expérience client améliorée et différenciée est un enjeu majeur, et communiquer avec votre public cible de manière transparente sur de multiples canaux peut vous permettre de vous démarquer.

Chaque point de contact que votre client a avec votre organisation – sur tout canal – est une occasion de vivre une expérience de marque positive.

Les centres de contact omnicanaux infonuagiques ouvrent désormais la voie à la création d'une expérience plus transparente pour les employés et les clients. À mesure qu'évolue votre stratégie commerciale, augmentez la performance de votre centre de contact.

Des réponses

RAPIDES ET FACILES

- Répondez rapidement sur le canal préféré de votre client.
- Mesure clé des centres de contact : vitesse moyenne de réponse.
- Communiquez les temps d'attente chaque fois que possible.

28 secondes

La vitesse moyenne de réponse. – Sisense

L'omnicanalité consiste à laisser vos clients communiquer de la manière qu'ils veulent et comme ils le souhaitent, peu importe l'endroit où ils se trouvent.

Téléphone

Textos

Clavardage Web

Courriel

En personne

Robots

Médias sociaux

Permettez à vos clients de communiquer avec vous là où ils sont le plus à l'aise, que ce soit par un seul canal ou par plusieurs canaux, en sachant que vous aurez toujours une vision claire et centralisée.

82 %

des marques pensent qu'elles répondent aux attentes de la clientèle en matière d'expérience client, alors que 93 % des clients pensent que les entreprises échouent. — Acquia

20 %

d'augmentation de la productivité lorsque les représentants du service à la clientèle estiment que leurs systèmes et outils améliorent et simplifient leur travail. — Gartner

64%

des spécialistes du marketing affirment que leur principal obstacle à une approche omnicanale est le manque de ressources et d'investissements. — The CMO Council

Une meilleure xpérience utilisateur.

UN MEILLEUR RCI

Lorsque vient le temps de faire un calcul intensif, les cadres supérieurs doivent voir la valeur du centre de contact.

Les solutions en libre-service peuvent permettre de réaliser des économies substantielles — *et constituent le canal le moins coûteux.*

Le canal le plus coûteux est celui qui permet de s'adresser directement à un agent; — *ce canal doit donc être réservé aux scénarios d'utilisation appropriés.*

Les options pour le télétravail donnent à vos employés la possibilité d'aménager facilement leurs horaires, — *ce qui les aidera à être plus heureux et plus productifs.*

Les centres de contact infonuagiques vous permettent de :

- Faire preuve de souplesse en adaptant vos effectifs à la demande.
- Réagir à l'évolution des conditions du marché.
- Travailler plus efficacement avec vos ressources et budget actuels.
- D'économiser davantage à long terme.

« Il existe une hiérarchie des économies lorsqu'il s'agit de service et de soutien omnicanaux. La solution la plus coûteuse consiste à s'adresser directement à un agent. Cette solution est suivie du clavardage Web, du courriel et du libre-service, cette dernière étant la moins coûteuse. Avec la bonne solution de centre de contact, vous pouvez optimiser votre soutien de la meilleure façon possible à chaque niveau, tout en résolvant le problème de chaque client plus rapidement et à moindre coût. »

– Don Thorsen, directeur de produit, Communications unifiées infonuagiques, Amérique du Nord, Allstream

Vos clients sont-ils satisfaits?

Vérifiez ces mesures pour garder un œil sur la performance de votre centre de contact en ce qui concerne l'expérience globale de la clientèle.

1. **Cotes de satisfaction de la clientèle**
   Sondez régulièrement vos clients et suivez votre taux de recommandation net (TRN).
2. **Fidélité des clients/valeur client à vie/taux d'attrition**
   Faites appel à votre équipe de fidélisation pour comprendre les répercussions de l'expérience de service sur les activités.
3. **Résolution au premier contact**
   Assurez un suivi interne et fixez des objectifs pour améliorer la performance.

75 milliards de dollars sont perdus par les entreprises chaque année en raison d'un mauvais service à la clientèle. — Forbes

37 % des gestionnaires et des directeurs de centres de contact disent que leur taux de satisfaction de la clientèle est désormais la mesure la plus importante qu'ils suivent. — Mitel

FAIRE ÉVOLUER

l'entreprise

Grâce à la technologie moderne et aux centres de contact, votre entreprise continuera d'offrir un haut niveau de service à ses clients, que ce soit en période de croissance ou en période d'incertitude, ce qui vous placera dans une meilleure position concurrentielle.

D'ici 2022

50 % des centres de contact seront des CCaaS (centres de contact en tant que service).

D'ici 2023

Les clients utiliseront des interfaces vocales pour lancer 70 % de leurs interactions en libre-service.

D'ici 2025

L'efficacité opérationnelle augmentera de 25 % pour les entreprises qui intègrent l'intelligence artificielle dans leurs plateformes multicanaux d'engagement des clients.

(Source: Gartner)

42 % des clients souhaitent communiquer avec les entreprises par clavardage en direct.

...

90 % des clients souhaitent obtenir une réponse « immédiate » (dans les 10 minutes) à leur question sur le service à la clientèle.

« La vitesse étant désormais le facteur déterminant de la perception d'une marque par un consommateur, des robots de clavardage sont en cours de création pour soutenir les équipes de service à la clientèle, voire parfois même les remplacer. »

– Core dna

(Source: HubSpot)

40% de toutes les interactions avec les clients seront automatisées par l'intelligence artificielle et l'apprentissage machine d'ici 2023. – Gartner

83% des entreprises affirment que l'intelligence artificielle est une priorité stratégique pour améliorer l'expérience client. – UC Today

46% des décideurs mondiaux en centres de contact prévoient que leurs centres de contact connaîtront une croissance de 5 à 10 % au cours de la prochaine année. – CatVoIP

Rendez votre

CENTRE DE CONTACT

plus efficace et plus rentable.

Parlez à un expert du centre de contact d'Allstream.

allstream

allstream.com