

Réimaginer les expériences des clients



Les attentes des clients évoluent

Le secteur du service client vit actuellement un grand bouleversement. Tout comme les modes de travail hybrides ont connu un véritable essor à cause de la pandémie, la manière dont les clients entrent en contact avec les entreprises a également changé. Désormais, les clients veulent interagir via tous les canaux numériques, pas uniquement par téléphone. Et s'ils passent un appel à l'équipe du service client, ils s'attendent à ce que celle-ci les reconnaisse et sache ce dont ils ont besoin.

Le service client : la nouvelle vitrine des entreprises

Le passage au virtuel a aussi une autre conséquence : les centres de service client sont devenus les points de contact principaux. Cependant, pour remplir leur mission avec succès, les équipes du service client doivent identifier les besoins des clients de manière proactive.

Aujourd'hui plus que jamais, les entreprises doivent adapter leurs points de contact en proposant des expériences personnalisées qui dépassent les attentes des clients. Sans ce niveau d'excellence, même les marques les mieux établies risquent de perdre rapidement leur clientèle la plus fidèle.

Celles qui n'arriveront pas à atteindre un tel niveau de service perdront en compétitivité.

Pour offrir des expériences de qualité, les agents doivent connaître l'historique des clients, disposer des ressources appropriées pour répondre à leurs demandes et être équipés d'outils de collaboration intuitifs pour chercher de l'aide auprès d'autres équipes afin de résoudre rapidement chaque demande.

Ainsi, le service client prend une importance nouvelle. Il devient la vitrine de l'entreprise et ses agents sont les premiers en contact avec les clients. Il leur revient de faire une bonne première impression.

Toutefois, toutes les entreprises ne sont pas en mesure d'offrir une expérience de qualité, souvent parce qu'elles ne disposent pas des technologies nécessaires pour assurer un service optimal.

Vous n'aurez pas de seconde chance : pourquoi réimaginer les expériences des clients ?

Les enjeux n'ont jamais été aussi importants.

43

Des études ont révélé que les clients passaient en moyenne 43 jours en attente au cours de leur vie. Ceci équivaut à écouter de la musique d'attente pendant plus de 1 000 heures.

[En savoir plus](#)

1 sur 2

déclare que son expérience avec les services clients est fragmentée.

[En savoir plus](#)

59 %

des clients affirment qu'ils seraient prêts à se détourner d'une entreprise qu'ils apprécient après 2 à 3 expériences négatives.

[En savoir plus](#)

32 %

déclarent se détourner d'une entreprise dès la première expérience négative.

[En savoir plus](#)

Comment relever ce défi ?

La réussite de votre entreprise dépend de la fidélité de vos clients. Pour les fidéliser, vous devez résoudre leurs problèmes rapidement et efficacement en exigeant le moins d'efforts de leur part.

Les entreprises qui y parviennent ont plusieurs astuces : écouter, s'engager, augmenter, apprendre et s'adapter.





Écouter

Rassembler et créer des profils clients détaillés.

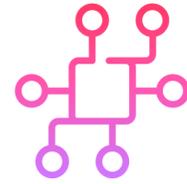
Écouter signifie comprendre les interactions et les activités de vos clients afin d'identifier de manière proactive les problèmes avant qu'ils s'aggravent, ce qui réduit le nombre d'appels. Et si un client vous contacte, vos agents savent exactement ce dont il a besoin et comment le satisfaire.



S'engager

Entrer en contact avec les clients comme, quand et où ils le souhaitent.

Interagissez avec vos clients en utilisant leurs modes de communication privilégiés, que ce soit par SMS ou par une application de messagerie. S'ils préfèrent le libre-service, offrez leur un accès 24 h/24 et 7 j/7 à des agents virtuels.



Augmenter

Tirer parti de l'intelligence artificielle et de solutions de collaboration pour créer des super agents.

Vos agents ne doivent jamais se sentir seuls. Assurez-vous qu'ils disposent des outils et du soutien nécessaires pour résoudre rapidement les problèmes des clients.

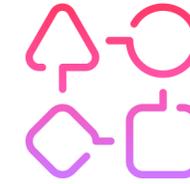
Ils deviendront ainsi des super agents qui offrent un service client plus efficace et de meilleure qualité.



Apprendre

Utiliser les données pour optimiser les expériences des clients.

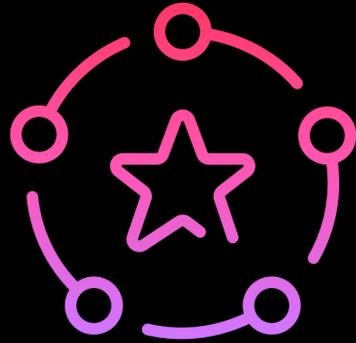
Pour offrir une expérience client exceptionnelle, vous devez apprendre des interactions, mais également identifier et hiérarchiser en permanence les améliorations qui auront le plus grand impact sur la satisfaction et les coûts.



S'adapter

Automatiser les parcours des clients avec peu ou pas de code.

Mettez en œuvre ce que vous avez appris grâce aux informations sur les clients. Que vous comptiez des développeurs ou non dans votre équipe, vous devez être en mesure d'adapter rapidement le parcours des clients.



En réunissant ces cinq compétences, vous créez un cercle vertueux. Écoutez vos clients, entrez en contact avec eux de manière personnalisée, donnez les moyens à vos agents d'offrir des expériences optimales, identifiez les points à améliorer et adaptez-vous en déployant rapidement les améliorations sans codage.

Comment Webex réunit ces 5 compétences pour une expérience client exceptionnelle ?



Écouter

Concentrez-vous sur le parcours du client. Le service de données Webex vous permet de capturer toutes les interactions de vos clients, quels que soient le canal et l'application utilisés, même des applications tierces. Il transforme les données fragmentées en une vue unifiée afin de vous permettre de répondre aux besoins de vos clients de manière proactive.

Imaginez qu'un client démarre un achat ou une application, mais que, pour une raison quelconque, il n'arrive pas à finaliser le processus. Avant qu'il s'énerve et abandonne, un chatbot détecte la situation et lui demande s'il a besoin d'aide, puis le dirige vers un agent en direct, qui sait précisément quel est le problème et comment le résoudre.

Au lieu de vivre une mauvaise expérience (et de se détourner définitivement de la marque concernée), votre client gardera le souvenir d'une expérience magique qui aura comblé tous ses désirs. Soyez à l'écoute.



S'engager

Les clients doivent interagir avec vous comme avec leurs amis. Vos échanges doivent être naturels et simples. Vos clients doivent donc pouvoir choisir comment vous contacter. Ils utiliseront peut-être une application de messagerie comme Facebook Messenger ou WhatsApp, ou ils vous enverront plutôt un SMS pour éviter de vous appeler. La procédure doit être simple.

Comme entre amis, vous devez reprendre les conversations avec vos clients là où vous vous étiez arrêtés. Pour ce faire, vos agents ont besoin d'un système transparent qui regroupe toutes ces interactions. C'est exactement ce que propose la solution [Webex Contact Center](#).

Toutes ces informations sont regroupées dans une seule boîte de réception, facilement accessible par l'agent. Webex Contact Center Agent Desktop contient les transcriptions de toutes les interactions, quel que soit le canal utilisé.

Une expérience unifiée pour les agents

The screenshot displays the Webex Contact Center Agent Desktop interface. At the top, it shows the agent's name 'Carlos Smith' and status 'Available'. The main area is divided into several sections:

- Customer Profile:** Displays contact information for Carlos Smith, including phone number (+1-412-288-3782), email address (carlos.smith@gmail.com), frequent flyer # (Flight 123), and address (2629 Driftwood Road, Oakland, CA 94612).
- Interaction Summary:** Shows a 'Flight Booking' interaction with details: Source (Salt Lake City), Destination (Oakland), Date (30th of September), and Flight Number (123, marked as Delayed).
- Live Transcript:** A chat transcript showing a conversation between a Chat Bot and Carlos Smith. The Chat Bot provides flight information and offers options to stay on the flight, see alternative flights, or receive a call from a support agent. Carlos Smith responds with 'Reply 3'.
- Agent Actions:** Buttons for 'Hold', 'Consult', 'Transfer', 'Pause Recording', and 'End' are visible at the top right.
- Navigation:** A sidebar on the left shows a list of recent interactions with phone numbers and timestamps.

Une expérience client omnicanal

The screenshot shows a mobile messaging app interface for 'AnyAirline'. The message content is as follows:

Flight 123 to San Jose now departs at 5:05 pm and arrives at 6:00pm.

Reply 1 to stay on the flight.
Reply 2 to see alternative flights.
Reply 3 to receive a call from a customer support agent.

Thur, Sept 30, 11:01 AM

Hello Carlos. Your AnyAirline flight is now confirmed. Please follow this link to check your booking details: <http://anyairline.com/YQU1C123QISQUmDYMos1Y8>

The interface also shows a status bar at the top with the time 9:41 and a bottom input field with the text 'To: Bluesky Airline'.

Augmenter

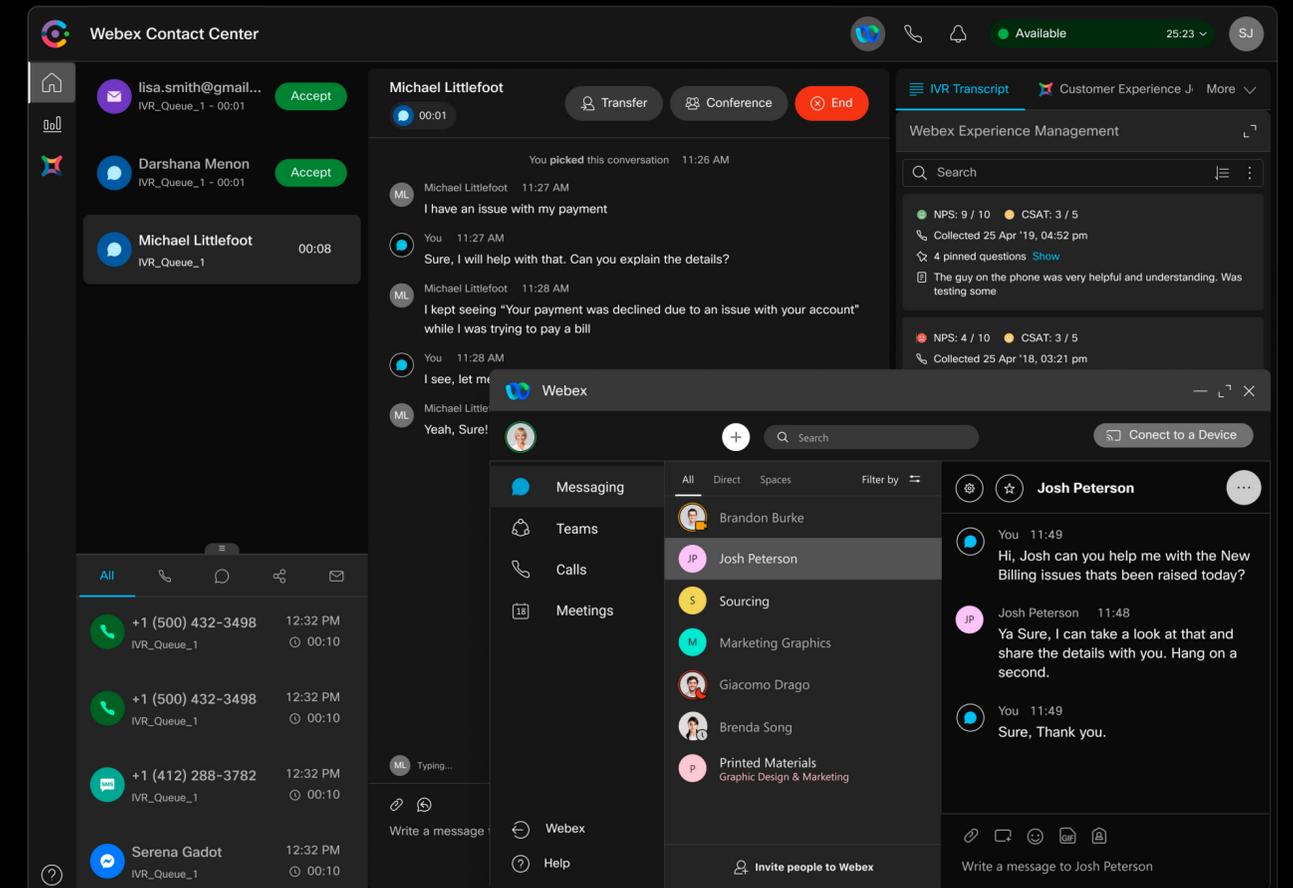
Tirez parti des fonctions d'intelligence artificielle intégrées dans la [suite Webex](#) pour aider vos agents à optimiser leur productivité.

Tout d'abord, elles suppriment les bruits de fond afin que le client et l'agent se comprennent facilement. Ensuite, elles récupèrent l'audio et génèrent des transcriptions textuelles en temps réel afin que tous les échanges soient enregistrés. Enfin, grâce à la technologie de détection des intentions, le système interprète la signification sous-jacente et les intentions du client afin de coordonner l'action appropriée. Cette fonctionnalité favorise l'automatisation pour éviter que le client soit mis en attente.

Toutefois, tous les problèmes des clients ne peuvent pas être résolus aussi facilement. Lorsque l'agent a besoin d'aide pour résoudre

un problème, l'[application Webex](#) lui permet de trouver l'expert dont il a besoin dans l'entreprise en temps réel. Il peut communiquer avec ces experts par message, par téléphone ou en organisant une réunion. Grâce à cette expertise collective, les agents résolvent les problèmes plus rapidement et améliorent leurs connaissances et leur efficacité.

De plus, lorsque les agents se sentent entourés et disposent d'outils adaptés, ils sont plus heureux au travail, restent plus longtemps dans l'entreprise et sont plus à même de résoudre les problèmes en toute autonomie. Et plus vos agents seront heureux, plus ils seront motivés pour satisfaire vos clients.



Apprendre

Des informations à tous les niveaux.

Clients

Offrir une bonne expérience à vos clients ne suffit pas. Utilisez leurs commentaires pour obtenir des informations, optimiser les résultats et mieux les satisfaire.

Agents

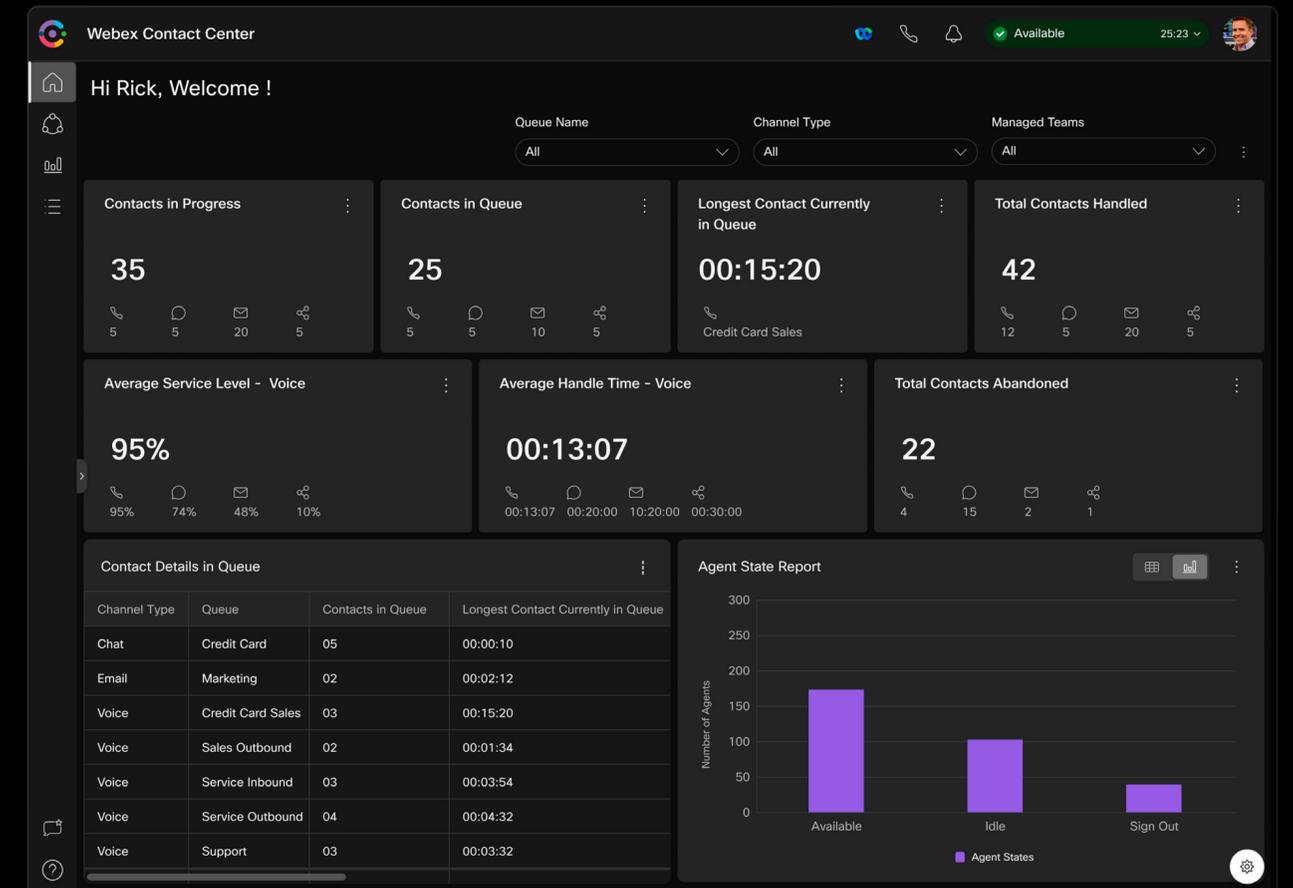
Offrez aux superviseurs la visibilité et les informations dont ils ont besoin pour donner aux agents les moyens d'agir et d'atteindre les objectifs de l'entreprise. Cisco Supervisor Desktop fait ressortir les points essentiels, et fournit des données sur les performances et des informations clés pour permettre aux superviseurs de rester informés, d'interagir efficacement avec les agents et de constituer une équipe qui offre des expériences exceptionnelles aux clients.

Gestion des opérations

Grâce à Webex Control Hub, bénéficiez d'une gestion simple et d'une visibilité en temps réel de vos applications de collaboration. Diagnostiquez les incidents techniques, tels que la mauvaise qualité des appels et des connexions réseau, ou même les problèmes avec le casque d'un agent, tout en gérant votre centre de contact cloud depuis une seule et même interface.

Nous simplifions également l'intégration d'applications CRM clés telles que Microsoft Dynamics, Salesforce, Zendesk, etc.

Votre entreprise peut bénéficier de workflows transparents et d'une expérience entièrement intégrée.



S'adapter

Vous devez être en mesure de mettre rapidement en œuvre les enseignements tirés de l'analyse des interactions avec vos clients et de leurs activités afin d'améliorer leur parcours et leurs expériences.

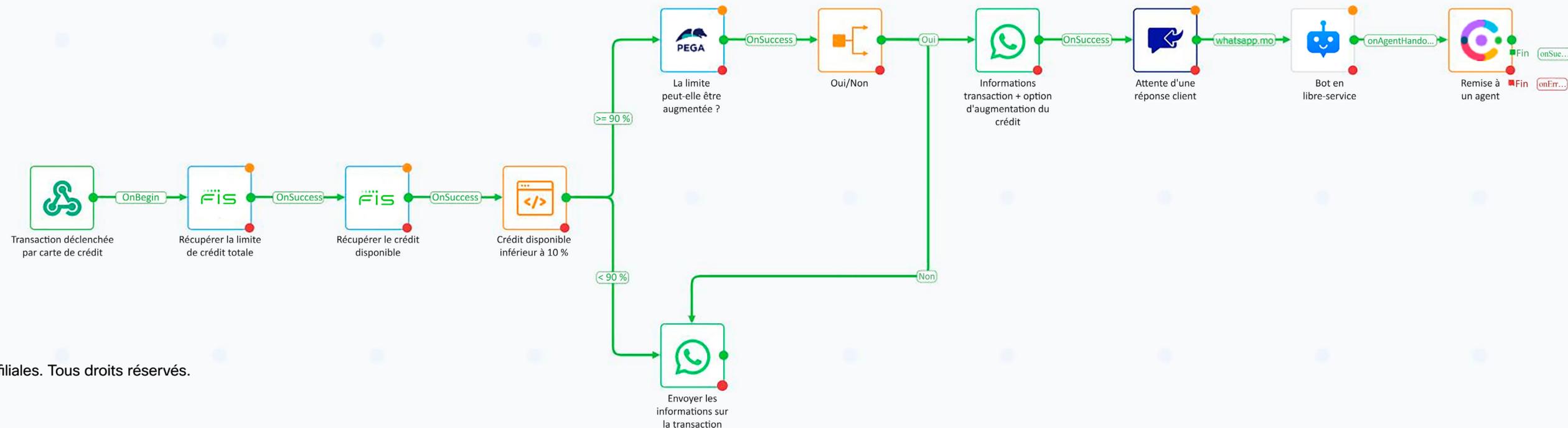
Comme toute autre plateforme CPaaS, [Webex Connect](#) permet à vos développeurs d'intégrer des communications dans vos

applications et vos systèmes à l'aide d'API et de SDK. Pour les développeurs, la plateforme propose un ensemble riche de communications programmables, dont les SMS et la voix, et de nouveaux canaux comme WhatsApp, Apple Business Chat, les appels vidéo dans l'application et plus encore. Mais ce sont là leurs seuls points communs.

Webex Connect propose aussi des fonctionnalités visuelles utilisant peu/pas de code qui démocratisent la création et la modification de workflows. Les analystes de l'entreprise peuvent dès lors créer des processus automatisés qui connectent les interactions avec vos clients à vos systèmes opérationnels, comme vos systèmes CRM, financiers et de facturation. Vous pouvez ainsi élaborer rapidement un processus

orchestré, à moindres frais. La plateforme intègre aussi des modules de mesure et de facturation qui permettent de proposer des tarifs en fonction de la consommation et de l'engagement, indépendamment des licences Webex.

[Essayez la solution](#) et découvrez à quel point il est facile de mettre en place votre plateforme CPaaS d'entreprise !



Pourquoi les marques les plus réputées au monde s'appuient sur Webex pour offrir une expérience de qualité à leurs clients

De nombreuses grandes marques se reposent sur Webex pour proposer des expériences exceptionnelles et magiques à leurs clients. Nous offrons la plateforme unifiée la plus complète du secteur pour une expérience client d'excellence de bout en bout. Notre solution est composée d'une série d'applications intégrées qui partagent toutes la même infrastructure, ainsi que d'un service de données.

Elle est optimisée par la puissance de Webex, et tire donc directement parti de toutes les fonctionnalités de collaboration, d'appel, de messagerie, d'intelligence artificielle, etc.



Webex pour l'expérience client en chiffres

Cisco Webex est une solution leader dans le domaine de l'expérience client. Nous en avons fait une priorité pendant des années. Et nos efforts ont été [payants](#).

3,6 millions
d'agents

ROI de 262 %
sur 3 ans avec
Webex Contact Center

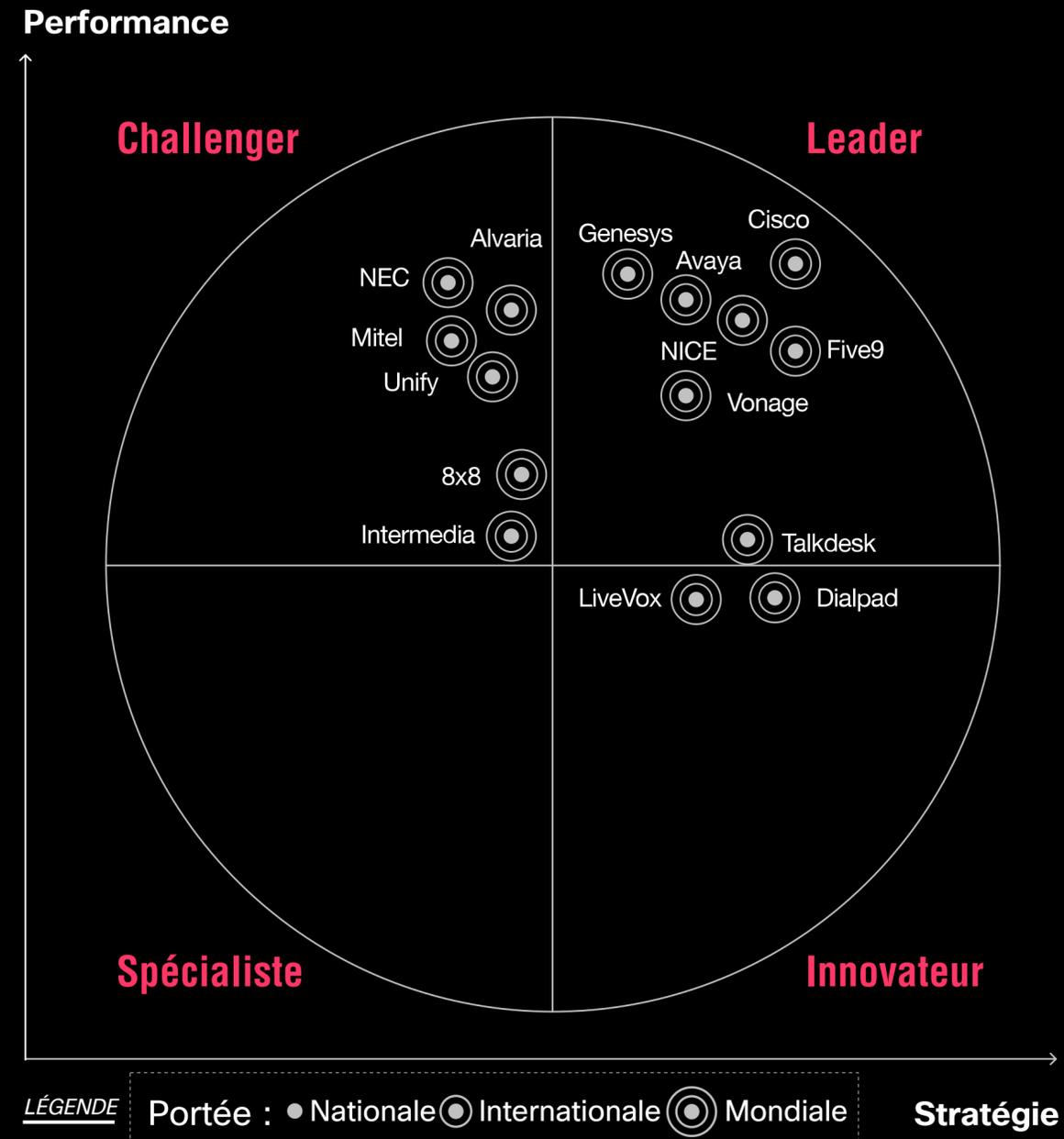
36 000
entreprises

5 milliards d'interactions
chaque année

Aragon Research Globe™

Cisco Webex Contact Center nommé leader pour les centres de contact intelligents dans le rapport de The Aragon Globe en 2022*

The Aragon Research Globe™ pour le centre de contact intelligent, 2022 (depuis le 03/11/2022)



*The Aragon Research Globe™ sur les centres de contact intelligents, 2022
Copyright © 2022 Aragon Research Inc. et/ou ses filiales. Tous droits réservés.
Aragon Research et l'Aragon Research Globe sont des marques commerciales d'Aragon Research Inc.

Témoignages

- [T-Mobile](#) améliore l'assistance aux clients grâce à Webex Contact Center
- [Vodafone](#) constate une amélioration de 25 % du taux de réponse à ses campagnes
- [Cambridge University Hospitals](#) a réduit le nombre de rendez-vous manqués de 27 %



Voir la solution en action

Webex assure des expériences clients exceptionnelles.



© 2023 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés. Cisco, le logo Cisco, Webex by Cisco et Webex sont des marques commerciales ou déposées de Cisco et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour consulter la liste des marques commerciales Cisco, rendez-vous sur la page dédiée du site web de Cisco. Les autres marques commerciales mentionnées dans ce document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique pas de relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (2106R)

