

Transformation de votre expérience client

Guide pratique

verizon



Les enjeux de l'expérience client

Dans tous les secteurs d'activité, l'expérience client (CX) est devenue un réel vecteur de différenciation pour les marques, parfois même avant le produit lui-même ou le prix. Aujourd'hui, les clients veulent décider quand et comment communiquer avec les entreprises. SMS, magasins, sites web, applications mobiles, chats, appels visio... vous devez aller à leur rencontre sur tous ces canaux, tout en leur proposant une expérience fluide et personnalisée tout au long de ce parcours omnicanal.

Mais comment y parvenir ? C'est la question que beaucoup d'organisations se posent. Peut-être êtes-vous confronté à une pénurie de compétences et de ressources internes. Peut-être que votre infrastructure vieillissante et coûteuse vous freine. Ou peut-être devez-vous gérer un turnover élevé – un problème bien connu des centres de contact qui peinent à attirer et fidéliser les talents.

« En termes d'expérience client, nos clients s'interrogent sur trois éléments : comment simplifier leur infrastructure, comment se rapprocher de leurs clients et comment améliorer l'expérience des salariés ».

– Craig Palmer, Responsable CX Europe, Verizon Enterprise Solutions

Chez Verizon, nous comprenons tous ces enjeux parce qu'ils ont aussi été les nôtres. Nous avons plus de 2 300 points de vente et centres de contact dans le monde. Entre dérégulation du marché il y a 20 ans et évolutions technologiques permanentes, nous sommes la preuve vivante que l'on peut être un acteur établi et surfer sur la disruption.

Notre expertise mondiale et notre expérience du terrain font de nous votre meilleur allié pour transformer votre entreprise et faire de vos salariés les garants d'une expérience client irréprochable. Première étape ? Contacter nos consultants CX pour un bilan BIA (Business Impact Assessment) sur trois points clés :

1 – Proximité client

Au terme d'une analyse initiale de votre environnement CX, nos consultants vous indiqueront les points à améliorer, avec comme cadre de référence les autres entreprises de votre secteur. Ensuite, nous vous aiderons à mettre au point une stratégie de changement axée sur des mesures concrètes. Enfin, nous vous accompagnerons dans le choix des solutions les mieux adaptées à vos objectifs CX, parmi lesquels :

- Des canaux permettant à vos clients d'interagir avec vous 24h/7j sur l'appareil de leur choix
- Des chatbots et des options self-service fiables pour les clients qui le souhaitent
- Une intelligence artificielle (IA) capable d'analyser les données pour personnaliser l'expérience client
- Des analyses approfondies pour créer un profil à 360° de chaque client

Une fois que nous aurons identifié les solutions taillées pour vos exigences, nous vous aiderons à tracer la feuille de route de votre déploiement pour une transition progressive. Ainsi, vous pourrez prioriser les technologies les plus bénéfiques pour votre activité, sans perturber vos opérations au quotidien. Quel que soit le modèle de financement choisi (CapEx ou OpEx), nous tracerons un plan d'action réellement porteur pour vous et vos clients.

« Bientôt, les entreprises n'auront plus que deux moyens de se démarquer : proposer un service client exceptionnel et exploiter leurs données pour créer davantage de proximité avec le client ».

– Craig Palmer, Responsable CX Europe, Verizon Enterprise Solutions

2 – Expérience du salarié

« EX (expérience du salarié) et CX, même combat. Que ce soit pour trouver une place de parking ou une salle de réunion, gérer les opérations du centre d'appel ou accéder aux outils et données nécessaires, vos salariés doivent bénéficier de la même expérience digitale que vos clients ».

– Sanjeev Jain, Directeur des systèmes d'information, Verizon Enterprise Solutions

Nos consultants analyseront les outils utilisés par vos salariés en contact direct avec les clients pour déterminer leur adéquation aux objectifs CX fixés. Pour juger de l'efficacité de votre approche, nous la comparerons aux autres entreprises de votre secteur. Nous identifierons ensuite les nouvelles technologies susceptibles de booster vos performances et la satisfaction de vos salariés. Nous explorerons pour cela diverses pistes d'améliorations :

- Outils permettant aux salariés de travailler plus efficacement
- Automatisation des tâches quotidiennes répétitives
- Management et reporting qualité justes et efficaces
- Routage automatique des appels et historique en temps réel des transactions par client
- Coaching vocal, enregistrement des appels et analyses des conversations
- Nouvelles technologies et méthodes de travail : IA, chatbots, applications de ludification pour encourager les bonnes performances...

Concrètement, nous étudions tous les moyens nécessaires pour améliorer votre EX et votre CX de jour en jour. Vous rendrez ainsi vos workflows plus efficaces et vos salariés plus épanouis, ce qui se traduira directement par un meilleur taux de rétention et une plus grande attractivité de votre marque employeur. Et comme vous le savez, un salarié heureux, c'est un client fidèle.

Sécuriser les données clients

De plus en plus, les clients acceptent de partager leurs données en échange d'une meilleure expérience utilisateur. Mais uniquement s'ils ont confiance en l'entreprise. Voilà pourquoi vous devez vous conformer aux exigences de sécurité et informer les clients de la façon dont vous utilisez leurs données.

La segmentation et la gestion responsable des données doivent faire partie intégrante de vos systèmes. De même, vos salariés doivent pouvoir suivre facilement les processus et accéder, modifier ou supprimer les informations des clients sur demande. Verizon vous accompagne sur tous ces points pour vous aider à respecter vos obligations de protection des données.

3 – Infrastructure simplifiée

La performance de vos solutions dépend d'abord et avant tout de l'infrastructure sous-jacente. Ce qui peut s'avérer compliqué si votre capital est immobilisé dans des infrastructures vieillissantes. Nous sommes là pour vous aider à simplifier et rationaliser votre infrastructure, première étape essentielle de la modernisation de vos systèmes existants.

Une fois que votre infrastructure est simplifiée, tout le reste suit. Vous reprenez le contrôle de vos coûts et déployez de nouvelles solutions CX plus rapidement.

Verizon est au cœur d'un écosystème composé d'une grande variété de partenaires. Nous avons donc accès aux compétences et savoir-faire pour vous aider à considérer toutes vos options et à fixer un cap CX clair. IA, cloud, chatbots... vous aurez toutes les cartes en main pour exploiter tout le potentiel des nouvelles technologies.

En tant qu'experts réseau et sécurité, nous pouvons également vous proposer une « sécurité par conception » pour mieux gérer et protéger des volumes de données clients en pleine explosion. Vous serez ainsi mieux protégé face à une cybermenace en constante évolution.

« Pour aider nos clients à aller de l'avant, nous leur proposons des stratégies sur mesure, financièrement et technologiquement viables. Notre feuille de route est la garantie d'une expérience client enrichie ».

– Craig Palmer, Responsable CX Europe, Verizon Enterprise Solutions

[Écouter toute l'intervention](#)

Prêt à discuter de vos objectifs CX et des technologies associées ?

Contactez-nous pour un Business Impact Assessment.