

# La relation client de demain

## Un facteur fort de développement de votre activité

Le service client est un des facteurs de (in)satisfaction quelle que soit l'industrie

Un service client réactif et accessible augmente la confiance et la fidélité

Une bonne relation client est le principal moteur de tout business

Un excellent service client est construit sur une approche centrée utilisateur

Un bon service client rapporte d'importants revenus

La qualité du service client a un impact direct sur les résultats des ventes

De petites améliorations du service client peuvent engendrer d'importants gains

### Aujourd'hui

#### Les attentes des utilisateurs finaux sont simples



##### Rapidité

Pas de perte de temps



##### Confort

'ATAWAD' (n'importe où, n'importe quand, n'importe quel terminal)



##### Contrôle

Avoir le choix entre des conversations automatisées ou humaines



##### Confiance

La transparence n'est pas une option

#### Les géants de la Tech définissent les nouveaux standards de l'expérience utilisateur



### Créant de nombreux nouveaux défis

#### AMY #1

La proactivité est la clé pour éviter les appels inutiles



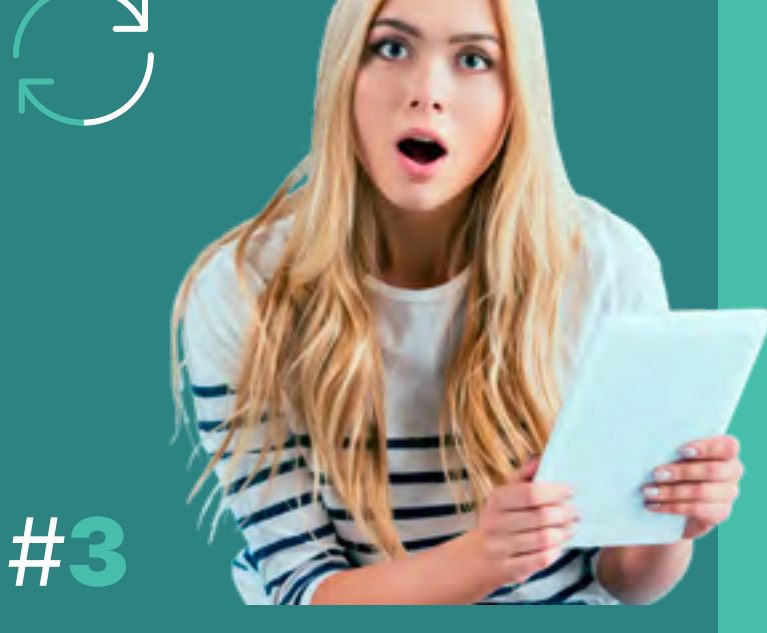
"C'est normal de recevoir des notifications sur mes canaux préférés quand quelque chose ne va pas : je n'ai pas d'appels à passer !"

Maintenant qu'Amazon envoie des mises-à-jour proactives concernant les commandes... Tous les vendeurs en ligne devraient faire de même !

**#2 KYC & FCR** (connaissance du client / résolution au premier contact) sont indispensables

"Aujourd'hui, je veux des réponses immédiates et personnalisées."

92% des Français souhaitent des réponses immédiates et directes de leurs banques et assurances.



**#3 Les informations en temps réel et l'analyse des données peuvent rassurer des utilisateurs finaux**

"Quand je valide une transaction avec un conseiller, je suis rassurée si je reçois immédiatement une confirmation par email."

L'algorithme du service client de Netflix repose sur l'intelligence artificielle et utilise les données clients pour émettre des recommandations adaptées, ce qui permet à l'entreprise d'économiser 1 milliard de dollars par an en actions de rétention client.

#ORGANISÉE  
#INDÉPENDANTE  
#EXPÉRIENCE IMMÉDIATE

#### MARC #4

La connaissance en temps réel du contexte améliore la confiance



"Aujourd'hui, les réponses doivent automatiquement prendre en compte mes demandes précédentes et ma situation actuelle."

88% des clients attendent que leur dernière interaction soit connue !



**#5 Les canaux digitaux deviennent la norme**

"Que je sois à la maison ou dans mon agence bancaire, je souhaite avoir les mêmes services et expériences."

Entre 10 et 200 millions de réunions Zoom par jour.



**#6 La transparence pour plus de confiance et éviter des appels inutiles**

"Je suis connecté, j'ai besoin de savoir en temps-réel où en sont mes demandes, mes commandes, mes transactions."

En 2020, une assurance française a ouvert un suivi de sinistre en temps-réel sur mobile.

#MOBILITÉ  
#VIEACTIVE  
#SURCHARGÉ  
#SOCIAL  
#DIGITALPRATIQUE  
#DIGITALEFFICACE

#### SARAH #7

Basculement intuitif et naturel entre les canaux



"Quelque soit mon canal de contact, mes demandes doivent être partagées et suivies."

"En 2021, à chaque prise de contact, je ne veux pas expliquer à chaque fois l'objet de mes demandes."

Les clients finaux souhaitent avoir la même expérience pour tout type de services



**#8 Sécurité et confiance sont une nécessité, non une option**

"Je souhaite que tous mes canaux de contact soient sécurisés."

91% des Français pensent que la sécurité des données personnelles doit être la priorité des entreprises.



**#9 Des expériences conversationnelles pour rester en contact**

"Aujourd'hui, tout est connecté, je veux des expériences nouvelles et impulsives."

98% des consommateurs qui utilisent Whatsapp sont satisfaits.

#IMPATIENTE  
#CURIEUSE  
#TECHNOPHILE  
#HYPERCONNECTÉE  
#CONFIDENTIALITÉ

#### JOE #10

Une automatisation intelligente combinée à une approche humaine



"Même si je sais que le digital devient la norme, je souhaite pouvoir discuter avec une personne humaine, un conseiller ou un agent quand je veux."

67% des clients préfèrent discuter de situations complexes avec un conseiller humain



**#11 La confiance doit naturellement se faire ressentir dans les emails**

"Quand j'envoie un email, je veux pouvoir faire confiance aux réponses."

97% des utilisateurs sont incapables de reconnaître un mail de phishing sophistiqué



**#12 Voix vs DTMF pour plus d'inclusion & d'accessibilité**

"Quand j'utilise mon téléphone, je veux être en contact avec le bon expert sans difficulté et sans avoir à utiliser le clavier DTMF."

60% de réponses automatiques aux appels grâce au traitement par le Langage Naturel

#EQUILIBRÉ  
#INFORMÉ  
#INCLUSION  
#HUMAIN  
#ACCESSIBILITÉ

### Tous ces défis peuvent être relevés grâce aux nouvelles technologies et à l'IA

**Analyse de données & intelligence artificielle** améliorent l'efficacité de la plateforme de contact

- Réduction des coûts de gestion des appels
- Amélioration de la satisfaction des agents
- Collecte plus rapide d'informations manquantes
- Amélioration des délais de résolution

**1. PLATEFORME FLEXIBLE**

**5. DONNÉES UTILISATEURS**

**AA & IC** Apprentissage Automatique & Informatique Contextuels

- Plus de routage immédiat
- Réduction du temps d'attente des clients finaux
- Amélioration de la satisfaction des agents
- Amélioration de la satisfaction client

**Outils de GRC & Données** sont la clé pour un accueil dynamique, prédictif et contextualisé

**L'authentification forte** devient la norme, principalement pour les banques

- Réduction du temps d'attente
- Augmentation de la confiance des clients finaux
- Amélioration de la satisfaction des clients
- Augmentation du nombre de bonnes réponses immédiates

**Travail à distance et distribué** Web, mobile, PWA

**Recommandations** Bot exécutant des tâches, Bot de coaching

**Outils avancés** Traduction en temps réel, base de connaissances intelligente

**Analytics en temps réel** S2T, transcription, analyse des sentiments

**PROACTIVE**

**ROUTAGE & MASTER BOT**

**2. CANAUX & TERMINAUX**

**4. SELF CARE**

**6. AGENT AUGMENTÉ**

- Magasins, Agences
- Téléphone
- Email
- Site internet App mobiles
- Réseaux sociaux
- Encointes connectées

**TLN** Le Traitement par le Langage Naturel est la clé

**AA & TLN** Apprentissage Automatique & Traitement par le Langage Naturel permettent d'avoir des outils innovants pour les agents

- Nouveaux canaux conversationnels qui deviennent la norme
- Augmentation des opportunités d'engagement
- Enrichissement de la personnalisation et de la connaissance client

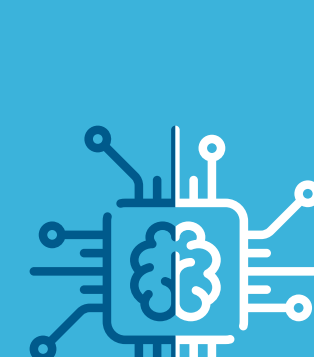
- Moins de rendez-vous à faible valeur
- Plus de réponses immédiates
- Réduction du temps passé à chercher des informations

- Réduction du coût de traitement des emails
- Augmentation de l'efficacité du traitement des appels
- Amélioration de la satisfaction des agents et de leur productivité
- Réduction du temps passé sur des tâches de faible valeur

### Pour transformer les relations unilatérales en conversations engageantes



Pro-activité & continuité sur tous les canaux



Collaboration optimisée entre l'humain et l'automatisation



Personnalisation des conversations avec confiance

