

GUIDE D'ACHAT

Guide d'évaluation d'un logiciel de service client

Comment choisir la plateforme qui vous permettra de proposer une expérience zéro effort à vos clients et à vos agents



Introduction

Il est parfois difficile de s'y retrouver dans l'offre de logiciels dédiés au service client, et cela vaut même pour les spécialistes de l'expérience client les plus chevronnés. Après tout, pour choisir le logiciel de service client qui convient, il faut tenir compte de la diversité des priorités de l'entreprise. Ces priorités sont souvent définies par les responsables de service, les responsables des centres d'appel et les équipes informatiques. Parce que vous êtes chargé de la transformation de votre entreprise, vous devez tenir compte des facteurs suivants lorsque vous évaluez un logiciel de service client :

Les différentes attentes des acteurs concernés

Chaque fonction de l'entreprise a des objectifs et des besoins qui lui sont propres. Et ceux-ci ne sont pas toujours alignés sur ceux de l'équipe chargée du service client. Selon une étude, dans 44 % des cas, l'échec d'un projet peut être attribué à un manque d'alignement entre les objectifs de l'entreprise et ceux du projet. En écoutant les demandes des principaux acteurs concernés et en vous alignant sur leurs attentes, vous pouvez améliorer considérablement le processus d'évaluation et de sélection du logiciel.

Le retour sur investissement

Pour 52 % des acheteurs en B2B, le plus grand risque encouru lors d'un achat est de mal dépenser l'argent de l'entreprise. Dans l'achat d'un logiciel, le prix de la licence n'est que le début. Il faut également tenir compte des frais de personnalisation, d'installation et de maintenance. Il est important d'avoir conscience du coût total qu'implique l'achat d'un logiciel de service client.

La clarté du raisonnement

Tout ce qui brille n'est pas or" : c'est aussi vrai lors de l'achat d'un logiciel d'entreprise. Ce n'est pas parce qu'une plateforme est belle qu'elle vous convient. Pourquoi le logiciel est-il le bon choix pour votre entreprise ? Pourquoi est-il plus pertinent que ses concurrents ? Au bout de combien de temps prévoyez-vous d'en retirer des bénéfices ? Vous devez pouvoir répondre à ces questions et monter une étude d'opportunité claire et convaincante avant de prendre à votre décision finale d'achat.

L'effort d'installation et d'utilisation

Même si elle vous semble bien ficelée, une nouvelle plateforme difficile à installer ou à utiliser aura un impact négatif sur son adoption et la satisfaction attendue. Elle nuira également au bien-être de vos agents et à leur capacité à fournir un service client de qualité. En conséquence, un logiciel de service client trop complexe agit de façon négative sur la capacité de vos agents à fournir des expériences de service sans effort. Quelle que soit la plateforme choisie, elle doit être suffisamment facile d'utilisation et intuitive pour que vos agents puissent l'utiliser sans avoir besoin de suivre de formation (ou très peu).

Ce guide va vous aider à choisir le logiciel de service client qui convient le plus à votre entreprise, c'est-à-dire celui qui vous permettra de fournir des expériences de service sans effort et qui sera le plus rapidement rentabilisé. Dans ce guide, vous allez découvrir ce que vous devez rechercher et comment trouver la plateforme qui réponde aux différents besoins des trois principaux acteurs concernés : les responsables, les centres d'appel et les responsables informatiques.

Vous êtes prêt ? C'est parti !



PARTIE 1

Le dirigeant et les revenus

Les priorités :



Préparer
l'expérience
client à l'avenir



Trouver un
avantage
stratégique



Protéger le
chiffre d'affaires



Minimiser
les coûts

Les besoins :

Ces dernières années, la façon dont les clients interagissent avec les entreprises a radicalement changé. Les contraintes physiques les ont poussés à se tourner vers les plateformes numériques, obligeant les entreprises à donner la priorité au numérique pour les retrouver. Aujourd'hui, les clients recherchent la facilité et le côté pratique d'une interaction en ligne, tout en exigeant le contact et l'empathie d'une interaction en personne. Pour les dirigeants, cela représente l'impératif de concevoir et de déployer une stratégie d'assistance omnicanale, numérique et fluide.

Le logiciel que vous choisissez doit proposer les fonctionnalités suivantes :

- Des canaux de service émergents
- L'IA et l'automatisation
- Une vue complète du client
- Un service proactif



1. Donnez la priorité aux canaux numériques

Aujourd'hui, les clients trouvent que les canaux de messagerie sont rapides, faciles, intuitifs et accessibles. C'est pourquoi les entreprises qui sont présentes sur ces canaux sont souvent en mesure de répondre plus rapidement aux demandes de leurs clients.

43 % des clients ont adopté les canaux numériques pour des raisons pratiques et de disponibilité.

Pour les entreprises, les canaux numériques se révèlent très rentables. 79 % des entreprises affirment que la mise en place d'un chat en direct a permis d'augmenter la fidélité des clients, le chiffre d'affaires et les ventes.

Conseil de pro

Incitez les clients qui utilisent les canaux traditionnels à passer aux canaux numériques. Par exemple, quand un client patiente au téléphone, vous pouvez lui proposer de se tourner vers d'autres canaux, comme un chat ou le libre-service, pour réduire son temps d'attente et faire en sorte qu'il obtienne une réponse plus rapidement. Vous devez donner de la visibilité à votre chat et à vos messageries pour que les clients les utilisent régulièrement.

Les fonctionnalités incontournables du logiciel

Interface omnicanale centralisée

Gérez les échanges et les interactions menés sur plusieurs canaux à l'aide d'un affichage centralisé. Évitez à vos agents de devoir passer d'un écran à l'autre pour résoudre rapidement les problèmes.

Assistance par chat en direct

Commencez à discuter avec les visiteurs à la recherche d'une assistance sur votre site Web ou votre application mobile. Vous devez être en mesure de proposer une expérience de messagerie continue pour éviter au client de devoir se répéter s'il doit commencer une nouvelle discussion en cas de panne du réseau. Si vos agents n'arrivent pas à résoudre un problème sur le chat, ils doivent avoir la possibilité de transformer la conversation en ticket sur votre portail d'assistance.

Assistance par messagerie instantanée

Donnez à vos clients les moyens de contacter votre équipe d'assistance via des applications de messagerie comme WhatsApp, Facebook Messenger, Apple Business Chat, etc. Ils apprécieront le fait d'utiliser un outil familier et la possibilité de mener une conversation instantanée.

Intégration des réseaux sociaux

Gérez les comptes Twitter et Facebook de votre entreprise à partir de votre plateforme de service client. Assurez-vous d'être en mesure de convertir toutes les mentions et tous les messages pertinents en tickets sans quitter votre plateforme.



Est-ce que vous pouvez enregistrer ma commande pour 2 valves ref SR365 ?

C'est fait. Votre numéro de commande est le suivant : 2657.



Répondre...



2. Développez des capacités natives d'IA et d'automatisation

Quand elle est bien déployée, l'intelligence artificielle (IA) peut aider votre équipe sur toute la durée de vie des tickets. Les chatbots dotés d'IA permettent à vos agents de passer moins de temps à répondre à des questions basiques et spécifiques, et plus de temps à résoudre des demandes complexes. Réduire le temps et les efforts consacrés à chaque requête permet également de réduire les coûts. Dans un environnement de travail à distance ou hybride, l'IA vous permet de proposer une expérience sans effort à vos agents.

1 décideur sur 3 utilise l'IA pour prédire les besoins des clients et proposer des expériences personnalisées en vue d'augmenter le ROI

Conseil de pro

Vous n'avez pas besoin de consacrer du temps ni de l'argent au développement de votre outil d'IA. Recherchez une solution robotique sans code qui vous permettra de déployer un robot en quelques heures, et non en plusieurs mois. Les programmeurs de robots sans code vous permettent également d'améliorer continuellement votre robot sans vous casser la tête.

Les fonctionnalités incontournables du logiciel

Chatbots configurables en un clic

Dans un contexte de service client, les chatbots peuvent servir à récupérer des informations, à fournir une assistance aux clients ou à effectuer des transactions de routine. Une plateforme équipée de chatbots configurables en un clic se révèle particulièrement utile pour traiter d'importants volumes de requêtes ou des questions récurrentes.

Transfert du robot à l'agent

Toutes les demandes ne peuvent être résolues par un chatbot. La plateforme que vous choisissez doit donc vous permettre de transférer de manière fluide les conversations vers un agent lorsque les demandes dépassent les connaissances d'un chatbot. Pour cela, un chatbot doté d'IA peut détecter l'intention d'un client en fonction de la requête formulée afin de déterminer si celle-ci peut être résolue par un robot ou si elle nécessite une assistance humaine.

Automatisation intelligente des tickets

Pour réduire le temps d'attente et garantir une résolution plus rapide, votre logiciel de service client doit vous permettre d'automatiser l'attribution des tickets sur l'ensemble des canaux en fonction de la charge de travail et des compétences des agents. Certaines plateformes vous permettent même d'automatiser la classification de tickets selon, par exemple, le type, la priorité et le groupe, pour faire gagner du temps aux agents.

Des assistants pour les agents

Votre plateforme de service client doit également vous permettre d'utiliser l'IA en interne, en suggérant à vos agents des réponses standard et les articles de solution les plus pertinents. Ainsi, vos agents trouveront des réponses plus efficacement et plus rapidement, et vos clients n'auront aucune idée que vous utilisez des robots.



Ben Green

ben@email.com

(234) 235 6547

Equipment model: SR 365ird

Order placed: Jan 21, 2019

Last service: Mar 7, 2021

3. Affichez une vue complète du client

La rapidité du service et l'empathie sont les principaux facteurs de satisfaction client. Aujourd'hui, les clients interagissent avec les entreprises sur plusieurs points de contact, ce qui génère une grande quantité de données. Utilisez ces données pour fournir un service personnalisé qui saura satisfaire vos clients ! Vos clients n'auront plus besoin de se répéter, et vos agents disposeront du contexte nécessaire pour résoudre tous leurs problèmes.

63 % des clients veulent que les entreprises tiennent compte de leurs valeurs personnelles dans leurs échanges

Conseil de pro

Votre logiciel de service client doit fournir à vos agents les bonnes informations au bon moment. Ils doivent obtenir une vision unique et unifiée du client, et pouvoir accéder facilement à son profil, à ses précédents achats, à ses commandes en cours et à l'historique de ses conversations. Pour fournir une visibilité complète, le logiciel doit idéalement être hébergé sur une plateforme ouverte qui accepte les API, ce qui vous permet de créer des flux de données personnalisés et prendre en charge l'intégration avec les autres applications de votre entreprise.

Les fonctionnalités incontournables du logiciel

Historique des conversations

Pour assurer la cohérence de l'assistance sur plusieurs points de contact, vos agents doivent avoir accès à l'historique complet des conversations. Avec un logiciel de service client qui permet à toutes vos équipes d'avoir accès à toutes les conversations d'un client sur tous les canaux, vous pouvez donner aux agents les moyens de proposer une expérience de qualité, plus rapide et riche en contexte.

Un profil client bien rempli

La fait d'avoir une vue unique et complète de chaque client, comprenant tous les points de contact précédents et les commandes récentes, permet à vos agents de fournir un service personnalisé et proactif.

Des intégrations fluides

Les données des clients se trouvent à de nombreux endroits. Une bonne plateforme de service client doit rassembler toutes ces données pour fournir une vue globale des interactions de chaque client. Pour obtenir une visibilité complète, la plateforme que vous choisissez doit vous permettre d'intégrer les données relatives aux clients provenant d'autres systèmes internes, notamment de vos systèmes de téléphonie CTI, de votre CRM, de votre business intelligence (BI) et de la gestion des commandes.



4. Favorisez un service proactif

Les meilleures expériences de service sont prédictives, et non réactives. Votre service client doit être capable d'identifier les problèmes et de contacter le client avant même qu'ils ne se produisent. Passer à un service client proactif peut vous aider à augmenter votre CSAT, à diminuer le nombre de demandes, à réduire les coûts et à fidéliser les clients.

69 % des clients à travers le monde préfèrent largement les marques qui envoient des alertes et qui proposent un service proactif

Conseil de pro

Pour fournir un service proactif, choisissez une plateforme de service client permettant de déclencher automatiquement la création d'une demande d'assistance en cas d'erreur ou de temps d'arrêt, et d'informer les clients en cas de mise à jour du statut. Le logiciel doit également être capable de détecter les signes de frustration sur votre site Web ou sur les réseaux sociaux et d'alerter immédiatement un agent d'assistance.

Les fonctionnalités incontournables du logiciel

Notifications proactives

Votre logiciel de service client doit vous permettre d'informer rapidement et de manière proactive vos clients en cas de problème potentiel ou survenu avant même qu'ils ne rencontrent des difficultés. Imaginons que vous êtes une entreprise d'e-commerce et que l'un de vos serveurs soit en panne, ce qui signifie que vos clients situés dans une région spécifique ne peuvent pas réaliser leurs achats. Avant que les clients ne soient confrontés au problème et ne commencent à se plaindre, votre plateforme doit vous permettre d'envoyer rapidement un e-mail aux clients de la région concernée pour les informer de la panne du serveur et à quel moment ils pourront reprendre leurs achats.

Détection de la frustration

Les logiciels de service client capables de détecter automatiquement les signes de frustration en ligne : les clics de rage, les clics dans le vide et les mouvements de curseur agités peuvent vous aider à identifier les clients qui ont besoin d'assistance et à les contacter. Vous pouvez également utiliser cette fonctionnalité pour réduire les abandons de panier en contactant les clients bloqués au paiement susceptibles d'avoir besoin d'aide.



PARTIE 2

Votre équipe en centre d'appel : votre première ligne de défense

Les priorités :



Optimiser
la productivité



Simplifier
les opérations



Améliorer la satisfaction
des clients et des agents

Les besoins :

L'optimisation des effectifs fait référence à l'utilisation d'outils numériques en vue d'améliorer la performance, l'efficacité et la qualité des opérations. Pourquoi est-elle importante ? D'après une étude menée par le groupe Aberdeen, elle peut améliorer les résultats et la cohérence de l'expérience client, augmenter la performance et la productivité des agents, réduire les coûts d'exploitation, diminuer les efforts des clients et augmenter la fidélisation.

Disposer du bon logiciel de service client vous permettra de mener des opérations sans effort et de créer un environnement de travail positif, deux facteurs qui contribuent à la satisfaction client.

Le logiciel que vous choisissez doit permettre :

- L'efficacité des agents
- La collaboration
- La flexibilité et le partage
- L'exploitation des données



1. Assurez l'efficacité de vos opérations

Aujourd'hui, les clients préfèrent trouver une solution par eux-mêmes avant de contacter une entreprise. En améliorant votre assistance en libre-service grâce aux chatbots, vous pouvez proposer à vos clients une assistance 24h/24 et 7j/7 et des réponses instantanées à leurs demandes, même en dehors des heures de travail de vos agents. Quand vous apportez des réponses immédiates aux questions simples des clients, vos agents ont plus de temps pour traiter les problèmes complexes. D'autre part, en proposant un chatbot sur chaque page de votre site Web, vous pouvez également rendre le libre-service plus accessible.

Conseil de pro

Les clients repoussent constamment les limites des chatbots. La plateforme que vous choisissez doit permettre de transférer rapidement un client d'un robot vers un agent humain afin d'offrir une expérience d'assistance positive.

Les fonctionnalités incontournables du logiciel

Chatbots dotés de l'IA

L'intégration de chatbots à votre système d'assistance vous permet de réduire le nombre de tickets et de récupérer des informations qui permettent aux agents de répondre aux questions plus rapidement. Alors que votre libre-service actuel se contente de recycler votre FAQ, une plateforme de service client équipée de chatbots dotés d'IA peut vous aider à répondre à des questions atypiques ou à réaliser des actions comme traiter une modification de réservation ou une demande de remboursement.

Le libre-service sur tous les canaux

Le libre-service client ne doit pas se limiter à la rubrique FAQ de votre site Web. Un bon logiciel de service client vous permettra de rendre le libre-service accessible de différentes façons, par exemple via une base de connaissances aux couleurs de votre marque, un widget Web ou un chat.

Actions rapides pour les agents

Choisissez une plateforme logicielle qui vous permet d'automatiser les tâches répétitives en un seul clic. Cela permet de gagner du temps et de soulager vos agents pour qu'ils puissent se concentrer sur les problèmes des clients. Ils doivent pouvoir déclencher des automatisations sur la base d'un scénario spécifique, ou définir des déclenchements automatiques sur une période donnée.

Gestion de la disponibilité des agents

Pour proposer un service rapide, vous devez pouvoir automatiser les flux de travail à partir de votre logiciel de service client afin de réorienter les demandes lorsque les agents sont en pause ou absents.

Formation et perfectionnement des agents

Passez en revue la qualité des interactions de vos agents, identifiez leurs lacunes et formez-les afin de proposer une assistance cohérente et d'excellente qualité. Faire cela à distance peut s'avérer difficile. Un portail d'assistance aux agents par le biais de l'IA peut supprimer la variable correspondant à la formation des agents en proposant des flux de travail automatisés, en suggérant la meilleure action suivante ou en guidant les agents vers la bonne documentation dans une base de connaissances interne.



2. Favoriser la fluidité de la collaboration

Le service client est un sport d'équipe. Vos agents sont en première ligne, mais ils doivent aussi travailler en étroite collaboration avec les services financiers, la facturation, les opérations, le marketing et le service commercial pour résoudre les problèmes. Les difficultés d'appropriation et de collaboration peuvent allonger les délais de résolution et diminuer la satisfaction des clients. Cela peut être particulièrement difficile lorsque les équipes travaillent à distance.

86 % des collaborateurs et des responsables expliquent leurs échecs au travail par un manque de collaboration ou une communication inefficace

Conseil de pro

Les demandes des clients se perdent souvent lorsqu'elles sont partagées en interne par e-mail ou via des groupes de messagerie. La plateforme de service client que vous choisissez doit permettre aux équipes de collaborer en contexte, sans devoir sortir du portail d'assistance.

Les fonctionnalités incontournables du logiciel

Échanges en temps réel en contexte

Parfois, il est nécessaire d'impliquer d'autres groupes pour résoudre le problème d'un client. Pour garantir une expérience fluide dans ce cas de figure, choisissez une plateforme de service client qui permet de faire appel à d'autres équipes en interne et à des prestataires externes. Le fait de permettre à tous les groupes impliqués de participer aux échanges concernant l'assistance sans quitter le portail d'assistance permet d'améliorer l'expérience des agents comme des clients.

Travail en parallèle

Les membres de l'équipe doivent pouvoir travailler en parallèle sur un problème sans perdre la visibilité du ticket. Pour y parvenir le plus efficacement possible, votre logiciel de service client doit vous permettre de diviser les tickets en tâches plus petites qui peuvent être attribuées à différentes personnes. Ainsi, chaque équipe s'approprie sa part de la résolution et assure une résolution plus rapide pour vos clients.

Analyse du cycle des tickets

Si vous ne pouvez pas analyser votre processus de résolution des tickets, il vous sera impossible de l'améliorer. La plateforme de service client doit vous permettre de suivre et d'identifier les obstacles dans le processus de résolution des tickets en tirant des enseignements à partir des données. Ce n'est qu'en connaissant la véritable cause des inefficacités du processus que l'on peut commencer à les résoudre.

Association des tickets

Une plateforme capable d'associer les tickets vous permet de gérer et de suivre ensemble les tickets associés.

Cela permet d'informer sur l'avancement de la résolution de manière rapide, cohérente et efficace.

En cas d'arrivée en masse de tickets, par exemple, vos agents peuvent associer les tickets similaires et envoyer des mises à jour sur le statut de tous ces tickets en même temps.

Intégration avec les outils de collaboration

Pour rendre l'échange d'informations entre équipes transversales aussi fluide que possible, l'intégration entre votre portail d'assistance et votre logiciel de collaboration est essentielle.

Une plateforme compatible avec des outils comme Slack vous permettra de partager facilement des tickets avec des équipes internes comme le service R&D, l'équipe produit et le marketing.



3. Soyez flexible et permettez le partage en fonction des besoins

Ces deux dernières années ont mis en évidence le besoin de préparation et de souplesse du service client. Vos processus et votre plateforme doivent être dynamiques et innover à la même vitesse que l'entreprise. Le passage au télétravail, par exemple, ne doit pas affecter votre façon de travailler. Les entreprises doivent être en mesure d'adapter facilement leurs logiciels à l'évolution des circonstances et des besoins de l'entreprise, sans empiéter sur les ressources informatiques.

71 % des entreprises déploient des solutions SaaS hébergées sur le cloud pour améliorer la vitesse de livraison

Conseil de pro

Choisir une plateforme de service client hébergée sur le cloud permet une collaboration sans effort entre les agents qui travaillent à distance et les autres équipes en interne. Assurez-vous que la solution que vous choisissez vous permette également de former les agents à distance dès leur arrivée et en continu.

Les fonctionnalités incontournables du logiciel

Orientation omnicanale

L'assistance omnicanale est une nécessité pour les consommateurs d'aujourd'hui. Pourtant, organiser l'assistance sur différents canaux peut constituer un véritable défi. L'utilisation d'une plateforme équipée d'une capacité d'orientation omnicanale intelligente vous permettra de répartir équitablement la charge de travail entre vos agents en fonction de leurs compétences, de leurs horaires de travail et de leurs capacités. À l'heure où de nombreuses entreprises pratiquent le télétravail, la possibilité de faire passer, à distance, les agents d'une assistance par téléphone à une assistance par chat (ou vice versa) en fonction des volumes est un avantage considérable.

Bac à sable et journal d'audit

Les équipes d'assistance doivent pouvoir tester de nouvelles fonctionnalités et de nouvelles configurations sans affecter les clients ou les agents. Une plateforme dotée d'un bac à sable (sandbox) permet de réaliser des tests sans provoquer d'interruption ou de temps d'arrêt. De plus, une plateforme qui vous permet de conserver des journaux d'audit complets regroupant toutes les modifications apportées à la plateforme peut également contribuer à améliorer la prise de responsabilité et à éviter les erreurs.

Plateforme no code

Pour être efficace, vous devez être en mesure de modifier vos processus et votre plateforme de service client sans dépendre de votre équipe informatique. Les plateformes de service client sans code ou avec peu de code, vous permettent de facilement apporter des modifications sans devoir attendre ni mobiliser de ressources informatiques.

Applications sans serveur

Idéalement, votre logiciel de service client doit être hébergé sur une plateforme ouverte qui accepte les API. Cela vous permet de créer des flux de données personnalisés et d'intégrer de manière fluide les autres applications de votre entreprise. Les applications sans serveur permettent également de réduire les coûts et les efforts liés à la création, à l'hébergement et à la maintenance d'une application.



4. Exploitez les données pour en tirer des enseignements

Vous avez besoin d'outils pour aider votre équipe à savoir où elle se trouve en matière d'indicateurs, de performance et de satisfaction client. Analyser vos données d'assistance aidera vos agents à proposer une aide plus personnalisée, ce qui, au bout du compte, permettra d'améliorer l'expérience client, d'augmenter la fidélisation et de réduire l'attrition (churn).

Conseil de pro

Révissez et mettez à jour régulièrement la documentation destinée aux clients, comme votre FAQ. Pour faciliter ce processus, choisissez une plateforme qui accepte les commentaires sur les articles de la base de connaissances et les flux du chatbot. Cela vous permettra d'évaluer ce qui provoque des frictions chez vos clients et de donner la priorité au contenu qui doit être réécrit.

Fonctionnalités incontournables du logiciel

Prévision des tendances

Votre logiciel de service client doit vous permettre de suivre le comportement des clients et d'identifier des modèles récurrents afin d'anticiper les tendances des tickets et le volume des demandes. Grâce à ces informations, vous serez en mesure d'allouer les ressources et de gérer vos opérations de manière plus efficace.

Tableaux de bord opérationnels en temps réel

Une plateforme équipée de tableaux de bord personnalisables en temps réel vous permettra de surveiller les performances des agents, le respect des SLA de service et le déclenchement éventuel d'un partage, et d'agir immédiatement. Les tableaux de bord doivent également vous permettre de suivre la charge de travail de chaque agent afin de prévoir les besoins en personnel et d'assurer une répartition égale du travail, ainsi que donner aux agents de la visibilité sur les tickets qui nécessitent une action rapide.

Analyses et informations personnalisées

Pour améliorer vos processus, choisissez une plateforme équipée d'outils d'analyse intégrés permettant de suivre les performances du portail d'assistance, d'évaluer les besoins de formation et d'identifier les obstacles sur toute la durée de vie des tickets. En ayant la possibilité d'affiner et d'extraire les informations dont vous avez besoin, vous pouvez identifier la véritable cause des problèmes d'assistance et apporter des améliorations à long terme.





PARTIE 3

L'équipe informatique : la pierre angulaire de votre architecture technologique

Les priorités :



Aligner la technologie
sur l'entreprise



Améliorer le ROI



Gérer les risques

Les besoins :

La technologie doit accompagner l'expérience d'assistance du client, et non l'entraver. Autrement dit, lorsque vous choisissez d'ajouter un nouveau système ou un nouveau processus à l'infrastructure technologique de votre entreprise, il doit bien fonctionner avec les outils déjà en place. Pour garantir un déploiement réussi, il est essentiel d'analyser votre technologie et vos opérations actuelles avant d'évaluer et de sélectionner une nouvelle plateforme de service client.

Le logiciel que vous choisissez doit être :

- Sécurisé
- Natif sur le cloud
- Instantané
- Avec peu de code

1. Sécurité

Les exigences en matière de sécurité et de conformité réglementaire peuvent varier en fonction de la position géographique de votre entreprise et du type de déploiement. Faites les recherches nécessaires pour vous assurer que les données de vos clients ne soient jamais compromises.

Les entreprises qui hébergent leurs logiciels sur des plateformes de cloud comme AWS sont plus en sécurité que celles hébergées sur des clouds privés. AWS applique une norme de sécurité élevée. Vous pouvez évaluer le niveau de sécurité d'un potentiel fournisseur de logiciels en recherchant les éléments suivants :

- Certifications de sécurité (par ex., SOC 2, ISO 27001, RGPD)
- Certifications par secteur (par ex., PCI DSS, HIPAA)
- Bac à sable équipé d'un processus de développement-test-déploiement
- Journal d'audit pour suivre les modifications à des fins de conformité
- Rôles granulaires et contrôles d'accès n'affichant que le nécessaire
- Liste blanche d'adresses IP pour établir un périmètre de réseau et empêcher tout accès non autorisé
- Authentification unique avec Google, Okta, etc.
- Politiques de mot de passe personnalisables (par ex., longueur, complexité et expiration automatique)

85 % des clients ne feront pas affaire avec une entreprise s'ils ont des doutes sur ses pratiques de sécurité

2. Déploiement sans effort

Les équipes informatiques n'aiment pas devoir gérer un long déploiement de solution technologique. Votre logiciel de service client doit donc être rapide à déployer et facile à utiliser. Choisir une telle plateforme de service client permet également de donner aux agents plus de temps pour s'adapter au logiciel. La plateforme doit permettre une migration facile des données et doit pouvoir s'adapter au nouvel environnement.

Pour évaluer la simplicité du déploiement d'une plateforme, recherchez les caractéristiques suivantes :

- Une interface utilisateur intuitive pour les agents
- La possibilité d'importer des données en masse
- Des rapports et des tableaux de bord prêts à l'emploi
- Une configuration logicielle en un clic pour un déploiement facile

3. Application native sur le cloud

Votre logiciel de service client doit être agile et permettre une transition rapide et sans trop d'efforts vers le télétravail en cas de besoin. Les plateformes basées sur le cloud sont faciles à déployer, ne nécessitent que peu voire pas de code, et répondent généralement aux exigences en matière de sécurité et de conformité réglementaire en vigueur dans le monde. Elles permettent également une intégration sans serveur, ce qui signifie que vos applications peuvent se parler entre elles au lieu d'être enfermées dans des silos de données.

Pour les applications natives sur le cloud, c'est le fournisseur du cloud, et non votre service informatique, qui a la responsabilité du temps de fonctionnement, de la maintenance et des mises à jour. En plus de libérer un temps précieux pour votre équipe informatique, cela rend la solution encore plus fiable, en particulier pour les logiciels essentiels tels que les plateformes de service client.

81 % des entreprises affirment qu'une seule heure d'interruption de service leur coûte plus de 300 000 dollars

4. Peu de code

Les logiciels dont la personnalisation et l'installation nécessitent beaucoup de code empiètent inévitablement sur le temps des équipes informatiques ou impliquent l'embauche de consultants externes. Cela peut rendre le processus de déploiement long et coûteux. De plus, en cas de panne, les efforts nécessaires pour remettre le système en état de marche peuvent générer de la frustration chez les clients et des coûts élevés pour votre entreprise.

Avec une plateforme de service client sans code ou ne présentant que peu de code, vous pouvez faire en sorte que votre plateforme soit suffisamment polyvalente pour s'adapter à l'évolution des besoins de l'entreprise, sans devoir dépendre du personnel informatique.

Recherchez les fonctionnalités suivantes :

- Configuration de l'orientation des demandes sans code
- Création de flux automatisés
- Création d'un robot sans code
- Intégrations d'applications prêtes à l'emploi
- Plateforme d'applications sans serveur
- Connecteurs CTI prêts à l'emploi pour intégrer votre système téléphonique

La check-list de l'acheteur

Après avoir mené une évaluation éclairée, vous devez à présent obtenir l'accord de la Direction. Utilisez cette check-list pour constituer un dossier sur la plateforme de service client de votre choix.

1. Identifiez le problème visé

Vous devez savoir exactement la raison pour laquelle vous avez besoin d'une nouvelle plateforme. Définissez ce qui motive ce changement. Répondez à des questions telles que :

- À quels types de problèmes de service client êtes-vous confronté ?
- Manque-t-il des fonctionnalités de base dans votre application actuelle ?
- Vos clients sont-ils mécontents de votre niveau de service actuel ?
- Vos agents ont-ils des difficultés avec votre plateforme actuelle ?

2. Décrivez votre processus d'évaluation

Expliquez en détails la façon dont vous avez mené le processus de sélection. Assurez-vous de bien répondre aux questions ci-dessous :

- Quelles options ont été envisagées ?
- Comment avez-vous évalué chaque option selon vos objectifs commerciaux et les besoins des agents ?
- Quels étaient les coûts, les avantages et les risques de chaque application envisagée ?
- Combien de ces applications votre équipe a-t-elle pu tester activement via des démos et des périodes d'essai gratuites ?

3. Annoncez votre recommandation

Donnez la priorité au bien-être des agents et à la satisfaction des clients. Classez les applications sélectionnées sur la base des quatre critères suivants :

- Proposer un service client zéro effort avec des résolutions plus rapides et une assistance proactive
- Transformer les agents en héros en réorientant et en automatisant les demandes fréquentes, et en fournissant une vue complète de chaque client
- Réduire le coût de service en déployant des canaux numériques et en commençant sans frais cachés
- Obtenir un important retour sur investissement en améliorant la fidélité des clients et en les incitant à revenir

À propos de Freshworks

Freshworks permet aux entreprises de satisfaire pleinement leurs clients et leurs employés, et ce rapidement et en toute simplicité. Pour ce faire, nous avons adopté une nouvelle approche de la création et de la fourniture de logiciels ; des logiciels abordables, rapides à mettre en œuvre et conçus pour l'utilisateur final.

Basé à San Mateo en Californie, Freshworks dispose d'une équipe dédiée répartie à l'international dans 13 bureaux pour servir plus de 50 000 clients, tels que Bridgestone, Chargebee, DeliveryHero, ITV, Klarna, Multichoice, OfficeMax, TaylorMade et Vice Media.

Pour en savoir plus sur la suite omnicanale Freshdesk, la plateforme de Freshworks pour un service client rapide et simple, rendez-vous sur www.freshdesk.com

