



VONAGE

ServiceNow et Vonage :

Le flux de travail idéal
pour le service client

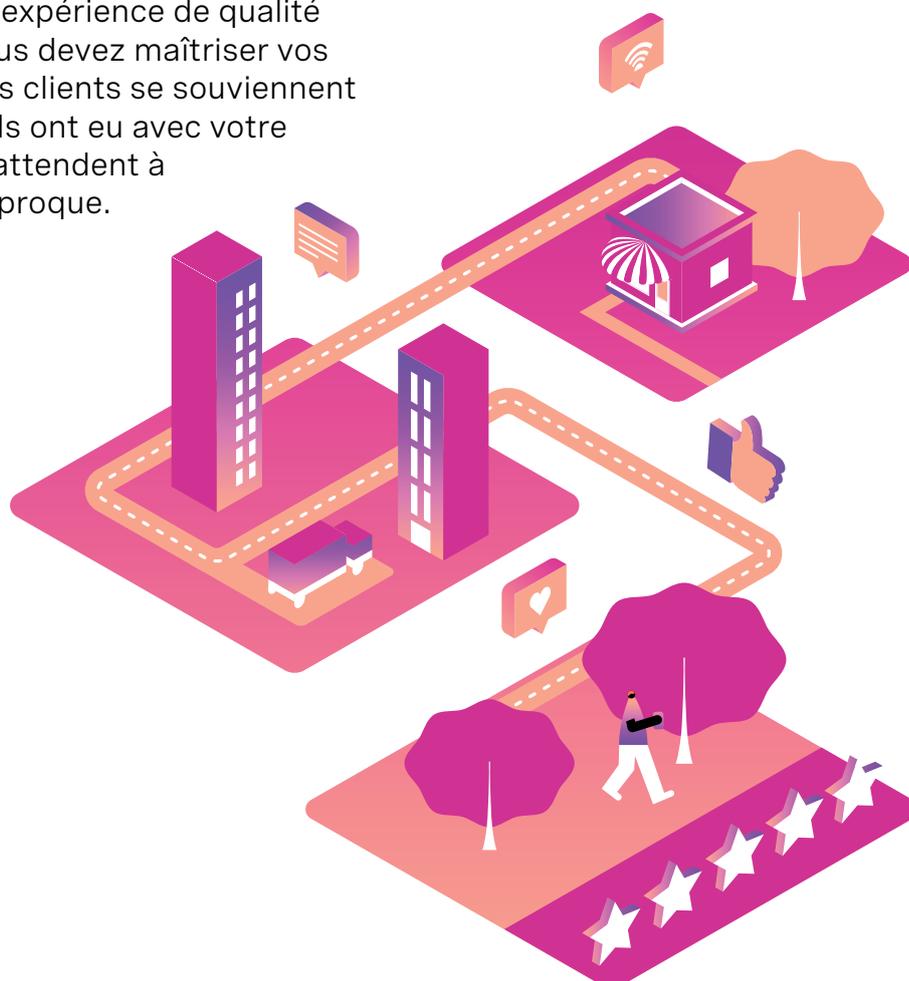


Trouvez plus rapidement des solutions aux problèmes des clients et simplifiez les workflows entre agents en première ligne, opérateurs middle-office et experts métier. Améliorez ainsi le niveau de satisfaction de vos clients et offrez leur une expérience de premier ordre.

Si vous souhaitez devancer la concurrence, vous devez pouvoir offrir une expérience client d'exception. Dès 2017, selon une étude Gartner menée auprès de leaders de l'expérience client, 81 % estimaient que, sous deux ans, un des principaux facteurs différenciateurs serait l'expérience client. Une étude de Dimension Data souligne d'ailleurs que 9 entreprises sur 10 considèrent l'expérience client comme un critère de différenciation clé.

Or, pour offrir une expérience de qualité exceptionnelle, vous devez maîtriser vos données client. Les clients se souviennent des échanges qu'ils ont eu avec votre entreprise et ils s'attendent à ce que ce soit réciproque.

En choisissant d'investir dans ServiceNow, vous avez pris une décision essentielle pour la collecte de précieuses données clients. Ce document vous explique comment Vonage Contact Center for ServiceNow capitalise sur cet investissement en intégrant votre plateforme de communication et les données qu'elle capture avec vos données client enregistrées dans ServiceNow, vous permettant ainsi de fournir un service personnalisé d'exception.



Présentation des acteurs : ServiceNow et Vonage

servicenow

ServiceNow, la plateforme de gestion des workflows client

Si vous avez investi dans ServiceNow, vous savez d'ores et déjà qu'il s'agit de la plus grande plateforme cloud de gestion du service client. Avec sa propre communauté de partenaires et de fournisseurs technologiques présents dans le ServiceNow Store, ServiceNow propose à ses clients une « plateforme de gestion des workflows client » complète. Du service client à l'informatique, en passant par les ressources humaines, les entreprises disposent de tout un panel de technologies prêtes à l'emploi pour transformer leurs opérations.

V VONAGE

Vonage Contact Center for ServiceNow

Vonage Contact Center for ServiceNow est une solution performante parfaitement intégrée à ServiceNow. Vos agents n'ont plus besoin de quitter l'application ServiceNow, ce qui leur permet de gagner du temps tout en délivrant une qualité d'assistance client optimale. Disponible dans le ServiceNow Store dès aujourd'hui, cette solution vient révolutionner la façon dont les entreprises communiquent avec leurs clients.

Vonage Contact Center for ServiceNow

Service client : nous vous aidons à mieux servir vos clients en leur offrant un service personnalisé.

Nous expliquons dans ce document comment l'association de Vonage et de ServiceNow permet aux entreprises d'offrir un niveau de service exceptionnel. Lorsqu'il est couplé à Vonage, ServiceNow ouvre le champ des possibles à votre centre de contact. En effet, avec Vonage Contact Center for ServiceNow, les données de votre CSM améliorent instantanément, directement et de manière significative, la qualité de votre service à la clientèle ainsi que l'expérience et la fidélisation client.

Intégrer votre plateforme de communication à vos données ServiceNow présente des avantages considérables pour votre entreprise. Cette synchronisation permet notamment d'offrir un service personnalisé et différencié en toute simplicité. Les clients profitent ainsi d'une expérience plus simple et plus agréable. Résultats : votre taux de fidélisation, votre NPS (Net Promoter Score) et votre CSAT (indicateur de satisfaction client) augmentent nettement.

Ce qu'il est possible de faire en associant ServiceNow et Vonage

Associer les riches données client enregistrées dans ServiceNow aux fonctionnalités de communication avancées de Vonage Contact Center for ServiceNow, vous permet de vous en servir comme déclencheur. Le numéro de téléphone de l'appelant est associé à un dossier client, à un ticket ou à un incident. Ces données fournissent à la plateforme Vonage l'historique du correspondant, ses préférences et son niveau de priorité. Au lieu d'avoir à se frayer un chemin dans le menu d'un Serveur Vocal Interactif (SVI), l'appelant est directement mis en relation avec l'agent le plus à même de l'aider. De son côté, ce dernier voit automatiquement s'afficher les données du client sur son interface ServiceNow. Voici à quoi ressemblent ces fonctionnalités dans la pratique.



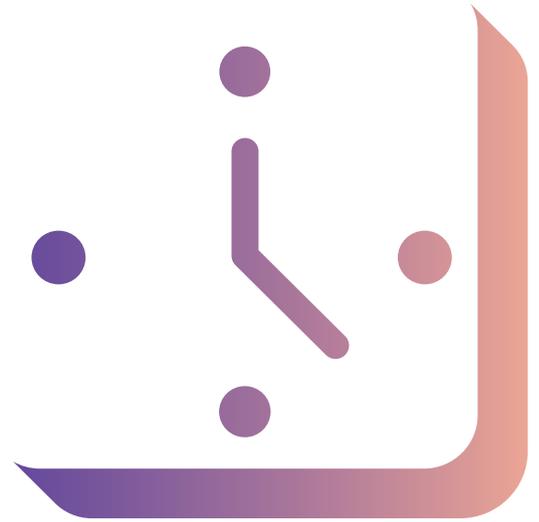
SVI dynamique/routage intelligent

Routage dynamique

À chaque appel, le numéro de l'appelant est associé aux données client disponibles dans ServiceNow. La plateforme peut ainsi le transférer automatiquement à l'agent le plus compétent, en tenant compte des modifications apportées aux données enregistrées dans ServiceNow.

Libre-service amélioré

Redonnez la main à vos clients en leur proposant dans le SVI des options en libre-service faciles à utiliser. Ils n'ont ainsi pas à parler à un agent s'ils ne le souhaitent pas et peuvent se passer de ses services pour obtenir la réponse à des questions de base. Autre avantage : le libre-service peut être accessible 24 h/24 et 7 j/7 sans coût supplémentaire.



Fenêtre contextuelle contenant les données client

Agents autonomes

Fournissez à vos agents des informations pertinentes sur le contexte de l'appel dès qu'ils le prennent en charge afin de leur permettre d'accueillir vos clients de manière personnalisée.

Effort client minimisé

En informant en amont vos agents de la nature de l'appel, vous leur donnez les moyens d'aider les clients plus rapidement. Ils n'ont, par exemple, plus besoin de systématiquement leur demander un numéro de référence et peuvent ainsi directement entrer dans le vif du sujet sans leur imposer de décrire à plusieurs reprises les problèmes qu'ils rencontrent.

Augmentation du taux de résolution au premier contact

Un routage intelligent et des fenêtres contextuelles affichant les données client aident les agents à résoudre plus de problèmes dès le premier appel. Vos clients sont non seulement immédiatement mis en relation avec l'agent adéquat, mais votre agent connaît également le motif de l'appel, ce qui permet de gagner plusieurs secondes sur chaque appel.



Amélioration de l'accès aux informations de gestion

En bénéficiant d'un meilleur accès aux informations, les responsables sont en mesure de comprendre l'expérience du service client dans son ensemble et de prendre des décisions plus appropriées pour optimiser le flux de travail, et donc la qualité de l'expérience délivrée.

Génération de rapports et prise de décision améliorées

Choisissez parmi les rapports d'appels et les tableaux de bord disponibles dans ServiceNow pour accéder à des informations de gestion essentielles. Vous disposez ainsi d'une vision complète de vos activités vous permettant de prendre des décisions basées sur des données concrètes.

Visibilité complète

Le pire ennemi de la gestion du service client est le manque d'adoption. Avec Vonage Contact Center for ServiceNow, toutes les activités sont automatiquement enregistrées dans ServiceNow. Vous disposez donc d'une visibilité totale sur vos opérations de service client, indépendamment du lieu où elles sont menées.



Amélioration du service mobile et du reporting

Les agents ne sont plus dépendants du centre de contact physique. Grâce aux applications mobiles, ils peuvent traiter leurs appels lorsqu'ils sont chez eux ou même en déplacement. Pour garantir une expérience client cohérente même lorsque les agents ont des méthodes de travail différentes, il faut pouvoir compter sur une plateforme performante. Elle doit être capable de s'adapter aux besoins des agents tout en offrant aux responsables une visibilité sur leurs activités. Cette mobilité permet également de séduire les agents et d'attirer des professionnels talentueux qui ne résident pas à proximité de votre centre de contact ou dont les impératifs imposent le télétravail.

Visibilité en temps réel pour les agents mobiles

Avec l'intégration des agents mobiles dans ServiceNow et la plateforme Vonage Contact Center for ServiceNow, vous disposez d'une vue complète sur leurs activités, qu'ils soient sur le terrain ou à leur bureau.

Gestion à distance

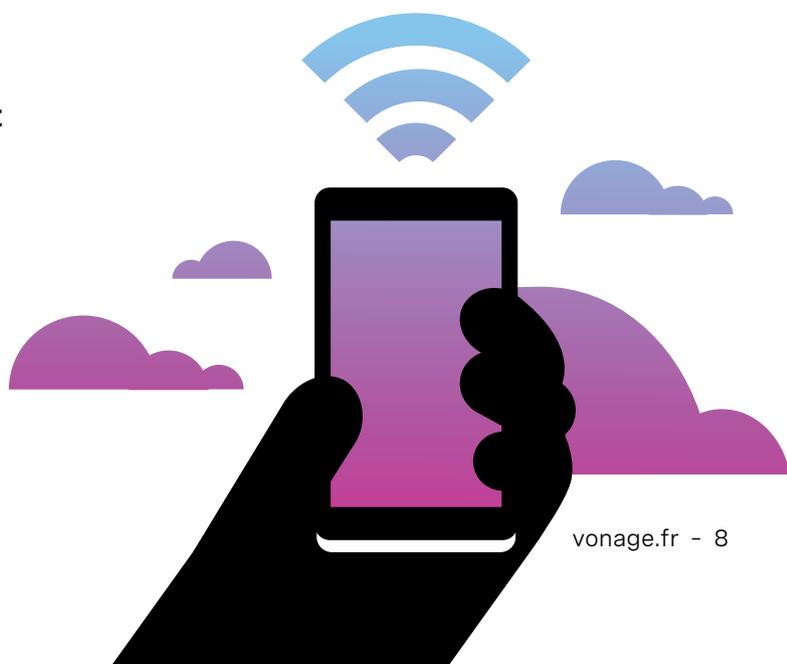
Vos agents peuvent tous être gérés en tant que groupe, indépendamment de leur localisation et de la façon dont ils utilisent la plateforme. Grâce à ServiceNow et Vonage Contact Center for ServiceNow, les responsables d'équipe voient leurs agents comme s'ils étaient tous au même endroit.

Simplification de la continuité de service et de la reprise après incident

En cas d'urgence, il est possible de basculer les appels des centres de contact vers des téléphones mobiles en un clin d'œil (à peine le temps qu'il faut pour noter un numéro). Ainsi, si une catastrophe survient, vous êtes en mesure de garantir une reprise de l'activité presque instantanée.

Économies

Le recours aux données mobiles n'est nécessaire que lors de l'utilisation initiale de la fonction cliquer-appeler. L'appel est ensuite passé depuis Vonage Contact Center for ServiceNow. Le forfait Internet mobile ou téléphonique de l'agent n'est donc pas utilisé. Ceci contribue largement à réduire les coûts, notamment en cas d'appel international, et ce, indépendamment du titulaire du forfait mobile.



EN DEUX MOTS...

Si un de vos facteurs différenciateurs est l'expérience client (et c'est certainement le cas, que vous en ayez conscience ou non), ne sous-estimez pas l'impact du service client que vous fournissez.

Le recours au service client représente le moment où vos clients comptent le plus sur vous. Une mauvaise gestion dans ce domaine ne vous coûtera pas seulement vos clients : les clients potentiels se désintéresseront de votre entreprise à cause du bouche à oreille négatif, ce qui déclenchera un cercle vicieux. Avec une bonne gestion, en revanche, le contraire se produit : les clients satisfaits restent fidèles et deviennent plus rentables. Et les avis positifs qu'ils véhiculent peuvent, par ailleurs, attirer de nouveaux clients.

Pour parvenir à ces résultats, votre centre de contact doit s'appuyer sur l'ensemble de vos données client afin de garantir la rapidité, l'efficacité et la personnalisation de chaque appel. Le seul moyen d'y arriver est d'intégrer vos données clients à votre solution de centre de contact. Autrement dit, vous devez associer les fonctionnalités de votre centre de contact aux données collectées au sein de votre CSM.

[DEMANDER UNE DÉMONSTRATION](#)

