



Vonage Contact Center for Salesforce

Créer une expérience conviviale pour vos clients et agents



La situation

Tandis que la priorité est désormais d'offrir une expérience conviviale et fluide aux clients et aux agents plutôt que de chercher à dépasser leurs attentes, la technologie joue un rôle plus que jamais essentiel dans le service client. Ultra connectés, avides d'informations et utilisant plusieurs écrans, les clients font évoluer le paysage économique et mettent ainsi une pression considérable sur le centre de contact.

Ils attendent des entreprises qu'elles les connaissent, anticipent leurs besoins et les servent rapidement. Lorsque ce n'est pas le cas, ils ne tardent pas à réagir et à partager leurs mauvaises expériences. Les avis et commentaires négatifs qu'ils laissent peuvent rester sur les réseaux sociaux pendant des années, nuisant ainsi à votre image de marque et incitant les clients potentiels à se tourner vers la concurrence.

Cette évolution des attentes impose donc de nouveaux objectifs opérationnels et fait du centre de contact un atout stratégique. En effet, c'est dorénavant la convivialité de l'expérience qui prime sur le niveau de perfectionnement des services, et la clé pour offrir à vos clients ce qu'ils veulent réside dans la technologie et les données.



La technologie

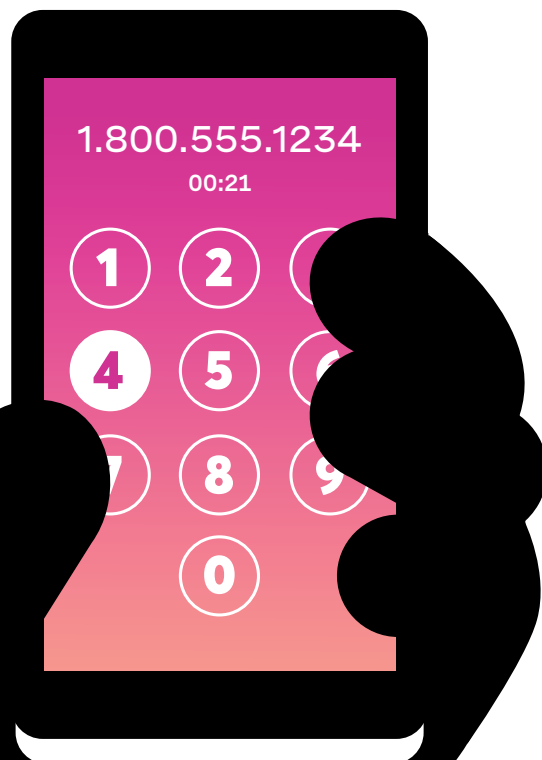
Salesforce® Service Cloud®

Dans l'environnement économique actuel, clients et prospects n'ont que l'embaras du choix. Aussi, les expériences que vous leur proposez et les liens que vous tissez avec eux sont essentiels à votre réussite. Salesforce vous donne justement les moyens de réaliser ces objectifs clés en vous permettant de créer des profils client détaillés. Ces données précieuses sont essentielles pour vous aider à stimuler votre croissance et à offrir un service personnalisé à vos clients.

Si vous n'utilisez pas encore Salesforce Service Cloud et que vous souhaitez découvrir cette solution, consultez le [site Web de Salesforce](#).

Vonage Contact Center for Salesforce avec SVI

La solution Vonage Contact Center dispose d'une intégration performante à Salesforce. Elle relie vos canaux de communication à Salesforce afin de créer une plateforme de communication client complète. La gamme complète de fonctionnalités qu'offre cette intégration vous permet de transformer la fonction de service client et d'assistance. Le SVI (Serveur Vocal Interactif) intelligent, par exemple, est un module essentiel qui s'appuie sur la richesse de vos données client pour proposer des options personnalisées.



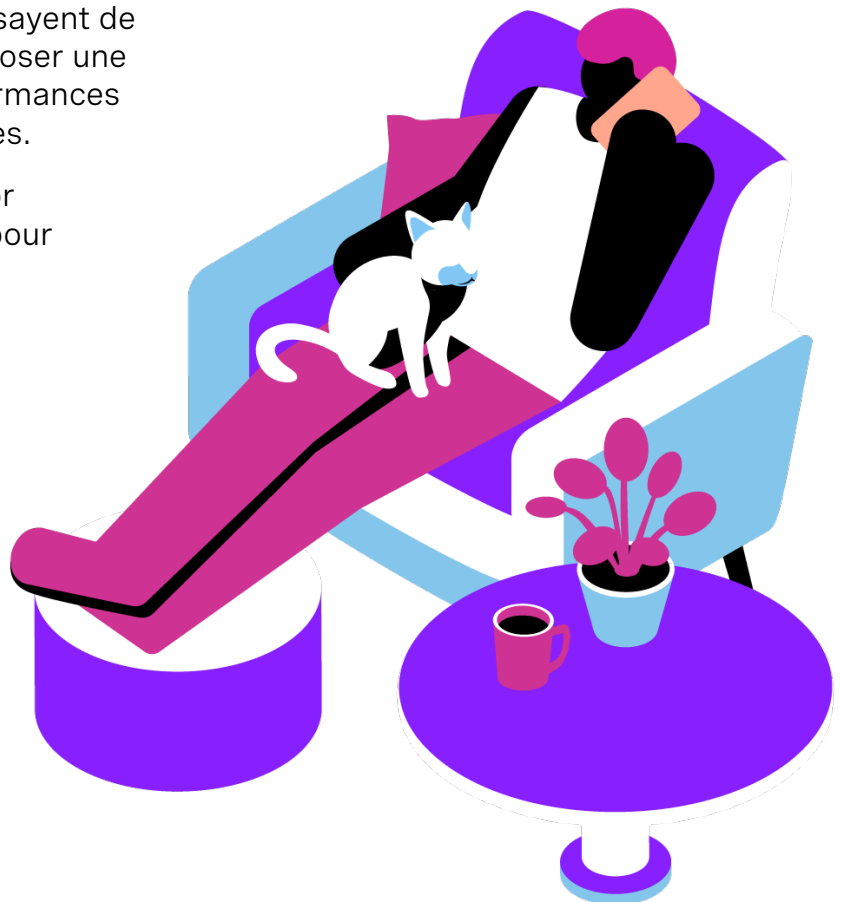
La solution

Ce guide décrit la solution Vonage Contact Center for Salesforce et les fonctionnalités du SVI intelligent qui permettent aux entreprises d'offrir un support convivial et personnalisé, tout en mettant en place une option de libre-service efficace. Vous y découvrirez également comment proposer des expériences que vos agents et clients apprécieront. L'objectif final est simple : vous aider à améliorer la satisfaction de vos clients et de vos agents.

La plupart des environnements de centre de contact se trouvent bloqués entre l'ancien monde de l'infrastructure physique et le nouveau monde numérique en mode cloud. Or, interconnecter ces systèmes peut s'avérer laborieux et coûteux. Les entreprises se retrouvent donc souvent avec de multiples équipements et logiciels provenant de différents fournisseurs qu'elles essaient de faire fonctionner ensemble pour proposer une expérience cohérente. Mais les performances obtenues sont nettement insuffisantes.

La solution Vonage Contact Center for Salesforce, par contre, a été conçue pour le cloud et offre une flexibilité et une adaptabilité en temps réel. Ces éléments essentiels permettent de proposer un service client personnalisé de premier ordre.

La plupart des appels seront acheminés vers votre SVI, qui joue donc un rôle primordial dans la satisfaction de vos clients. Il est temps d'arrêter d'envisager le SVI d'un point de vue opérationnel et de commencer à le concevoir en fonction des besoins client.



Scénarios concrets

Voici quelques exemples d'utilisation classiques. Chacun d'entre eux vous permettra de comprendre comment l'association de Vonage Contact Center et de Salesforce peut offrir des expériences exceptionnelles à vos agents et clients.

Personnalisation

Un support idéal consisterait à offrir à chaque client un service personnalisé, du début à la fin de son cycle de vie. Avec Vonage Contact Center for Salesforce, cette vision devient réalité.

SCÉNARIO 1

En reliant votre centre de contact aux données contenues dans Salesforce, vous êtes en mesure de proposer aux appelants des options de menu flexibles depuis votre SVI.

Par exemple, si vous fournissez un service de livraison de colis ou dirigez un réseau de distribution, il est fort probable que les appels que vous recevez concernent le statut des colis. Avec Vonage Contact Center for Salesforce, vous pouvez recueillir des informations sur vos clients lorsqu'ils composent votre numéro, consulter leur historique et leur proposer ainsi des options personnalisées dans le menu du SVI. Si le client attend une livraison, le système peut lui proposer d'accéder au suivi de livraison en première option ou bien des choix totalement inédits.

SCÉNARIO 2

La personnalisation ne consiste pas simplement à proposer à vos clients ce pour quoi vous estimez qu'ils appellent. La technologie SVI de Vonage permet également d'éviter que vos clients se voient proposés des options inutiles.

Par exemple, si une entreprise du secteur de l'énergie sait qu'un client donné a souscrit une formule prépayée, celui-ci ne devrait jamais se voir proposé de mettre en place des prélèvements automatiques. Cet aspect de la personnalisation n'est pas des plus palpitants, certes, mais il simplifie énormément la tâche du client en ne lui proposant que des options pertinentes et en lui apportant plus simplement les réponses à ses questions.

Les appelants doivent toujours avoir la possibilité de parler à un agent, à condition évidemment que vous puissiez mettre des opérateurs à disposition. Avec des menus dynamiques, personnalisés et intelligents, vous pouvez désormais diminuer le nombre d'appels dirigés vers le numéro principal de votre centre de contact, et ainsi permettre à vos agents d'accorder davantage de soin à chaque appel leur parvenant.

Un libre-service intelligent

Comme les centres de contact reçoivent un grand nombre d'appels qui concernent relativement peu de cas de figure, mettre en place une fonction de libre-service s'avère un moyen simple d'améliorer l'expérience client. Vonage Contact Center for Salesforce fournit une solution en libre-service intelligente qui permet aux clients d'obtenir ce dont ils ont besoin sans devoir s'adresser à un agent.

SCÉNARIO 1

Si un client appelle pour connaître l'avancement d'un ticket, vous pouvez directement traiter la demande dans le SVI. La solution Vonage Contact Center for Salesforce est capable de recueillir les informations sur le client, de vérifier la présence de tickets ouverts dans les données Salesforce, de fournir le statut d'avancement ou d'autres options directement à partir du SVI.

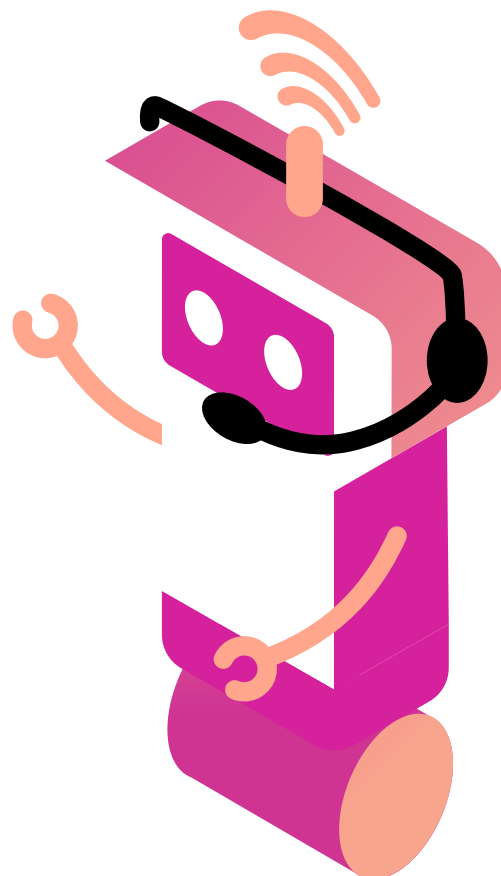
SCÉNARIO 2

Lorsqu'un client recherche des informations de base telles que le solde de son compte, l'échange avec un agent ne pourrait pas vraiment améliorer l'expérience. Le SVI intelligent de Vonage permet donc aux clients de trouver ce type d'information de façon simple et rapide, sans le recours d'un agent.

SCÉNARIO 3

plus agréable qui soit pour les clients, surtout s'il y a du retard, que le colis est endommagé ou qu'il n'est pas livré du tout. Dans ce genre de situation, le SVI intelligent de Vonage peut vous aider à gérer les appels des clients mécontents en s'intégrant à votre système de livraison et en fournissant les informations de suivi directement dans le SVI. Par exemple, si un client doit être livré avant 10 h 00 et qu'il vous appelle à 10 h 05, il y a de fortes chances que ce soit pour signaler un retard de livraison ou un colis endommagé.

Lorsque l'appelant a la possibilité de suivre son colis depuis le SVI, vous épargnez à vos agents des conversations potentiellement difficiles tout en démontrant une réelle connaissance de vos clients.



Le routage prioritaire

Fournir un service de qualité à tous les clients est essentiel, mais certains exigent des prestations exceptionnelles. En se basant sur les données client, la solution Vonage Contact Center for Salesforce vous permet désormais d'appliquer toutes les options de routage intelligent nécessaires pour améliorer la qualité de votre support.

Identifiez les facteurs considérés comme importants par certains clients et utilisez ces informations pour leur offrir un service prioritaire. La solution Vonage Contact Center s'intègre à vos objets personnalisés Salesforce afin de s'adapter à pratiquement tous les scénarios d'utilisation.

SCÉNARIO 1

Si certains de vos clients plus sensibles nécessitent une attention particulière, la solution Vonage Contact Center peut vous aider à les identifier dans le SVI. Elle les dirigera ensuite automatiquement vers du personnel spécialement formé qui saura les prendre en charge.

SCÉNARIO 2

Si vos clients clés sont ceux qui génèrent la plus grande part de vos revenus, vous pouvez utiliser ce critère pour les mettre en contact avec le prochain agent disponible ou peut-être avec une équipe dédiée à vos comptes prioritaires.

SCÉNARIO 3

Si vous recevez des appels de différents pays, la solution Vonage Contact Center est capable d'identifier la nationalité de l'appelant et de le diriger vers des agents qui parlent sa langue.

Le routage des appels internationaux est un point épineux pour les centres de contact car il fait perdre un temps précieux à vos agents et à vos clients. La solution Vonage Contact Center s'intègre à vos objets personnalisés Salesforce afin de vous aider à router les appels vers l'agent approprié. Elle vous permet ainsi de réduire le délai moyen de traitement des appels, d'améliorer le taux de résolution des problèmes au premier appel et de booster la satisfaction des clients et des agents.



Point de contact sans agent

Le taux de résolution des problèmes au premier contact est un indicateur essentiel de la qualité du support. Si le problème de vos clients est corrigé dès le premier appel, c'est ce qu'on appelle un service optimal. Avec Vonage Contact Center for Salesforce, vos clients peuvent désormais trouver par eux-mêmes les informations dont ils ont besoin, en libre-service. Vous êtes également en mesure de recueillir leurs informations sans les mettre en contact avec un agent.

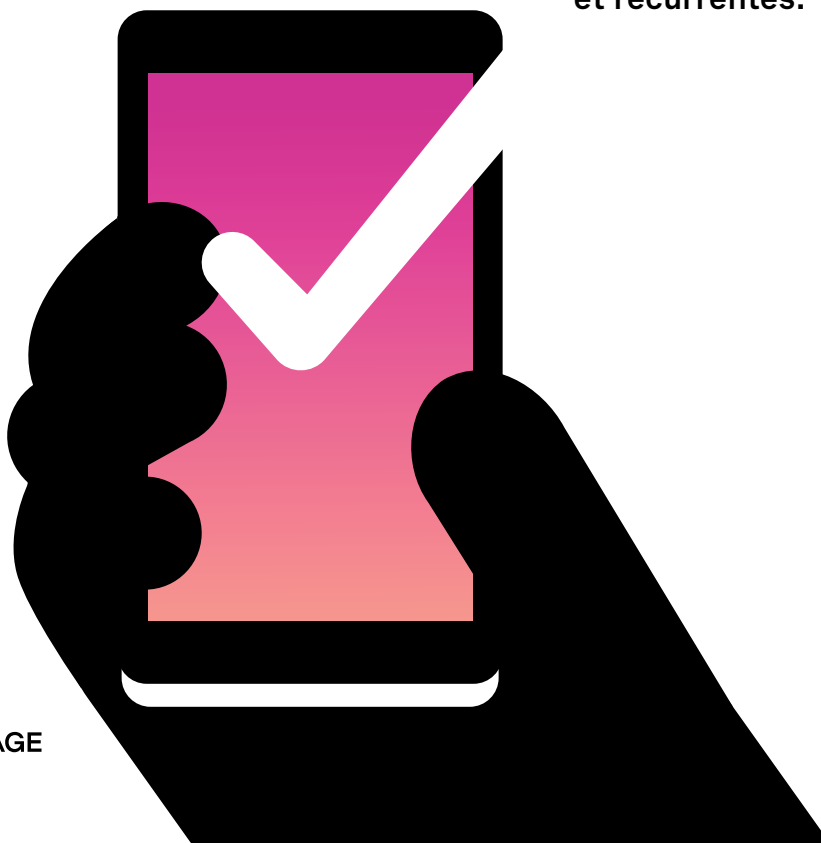
SCÉNARIO 1

La solution Vonage Contact Center for Salesforce peut aider les fournisseurs à gérer un grand nombre de commandes répétitives. Par exemple, une grande entreprise du secteur des carburants utilise Vonage pour permettre aux responsables de stations d'enregistrer les relevés des réservoirs de carburant dans le SVI, sans qu'ils n'aient à contacter un agent. Ces informations sont ensuite transférées dans le dossier client Salesforce, ce qui déclenche de nouvelles livraisons si nécessaire.

SCÉNARIO 2

Les fournisseurs de services de téléphonie mobile gèrent les appels de nombreux clients titulaires d'un contrat avec paiement à l'usage. Lorsqu'ils veulent recharger leur compte, les clients téléphonent donc pour parler à un agent. La solution Vonage Contact Center for Salesforce gère l'intégralité de ces appels dans le SVI, y compris les paiements et l'ajout d'informations bancaires au compte. Lors de l'appel, le SVI intelligent peut vérifier le solde du compte et proposer, si ce dernier est bas, un service de recharge automatique.

En donnant à vos clients la possibilité d'obtenir ce qu'ils veulent par eux-mêmes, mais également de mettre à jour des informations et d'interagir avec votre entreprise par l'intermédiaire du SVI, vous ajoutez une corde à votre arc, et non des moindres. En effet, vous diminuez le nombre d'appels acheminés vers votre centre de contact, vous réduisez les coûts associés au service et vous améliorez la qualité de l'expérience clients et agents, tout en augmentant les ventes incitatives et récurrentes.



Service de rappel

Rien de plus désagréable que d'être placé dans une file d'attente interminable. Bien souvent, vous ne savez pas combien de personnes sont devant vous et n'avez aucune idée de votre temps d'attente.

La technologie du SVI intelligent de Vonage permet d'optimiser la gestion de votre trafic d'appels entrants et des files d'attente. En proposant un service de rappel à vos clients, vous leur évitez d'attendre et pouvez même lisser l'activité de votre centre de contact.

SCÉNARIO 1

Un client appelle votre centre de contact à l'heure de pointe. Beaucoup de personnes sont déjà en attente et le client n'a pas la possibilité de patienter au téléphone. La solution Vonage Contact Center for Salesforce propose à l'appelant d'être recontacté et, s'il le souhaite, de laisser des informations relatives au motif de son appel. Ces renseignements sont consignés dans Salesforce et transmis à un agent. Lorsque l'agent les consulte, une fenêtre contextuelle s'affiche à l'écran et lui présente toutes les informations client nécessaires. Il peut ainsi lors du rappel offrir un service de premier ordre.

En offrant la possibilité au client d'appuyer sur un bouton pour quitter la file d'attente, enregistrer un message et laisser son numéro de téléphone pour être rappelé, vous améliorez grandement la qualité de l'expérience délivrée. Ainsi, le nombre d'appels abandonnés diminue, vos clients perdent moins de temps au téléphone et vos agents sont moins sollicités aux heures de pointe.



Flexibilité

Apporter des modifications à l'infrastructure d'un SVI traditionnel peut s'avérer compliqué et nécessite souvent de faire appel à un spécialiste dont l'intervention est coûteuse. Ces modifications sont la plupart du temps réglementées et figées. Elles génèrent des menus statiques et dirigent le trafic selon des trajets établis.

La solution Vonage Contact Center for Salesforce vous aide à réagir en temps réel aux modifications apportées à vos données clients. Comme expliqué précédemment, vous pouvez donc facilement proposer des menus personnalisés.

Les modifications étant simples et rapides à effectuer, Vonage s'impose comme un véritable atout pour gérer le service client. Que vous souhaitiez adresser à vos clients un message urgent ou une communication saisonnière standard, Vonage vous permet de le faire simplement.

SCÉNARIO 1

Un courtier en crédit immobilier, par exemple, décide d'augmenter ses taux d'intérêt. Son centre de contact va forcément être submergé d'appels à ce propos. La solution Vonage Contact Center for Salesforce vous permet d'ajouter en un clin d'œil une annonce vocale dans le SVI pour les clients appelant pour en savoir plus sur l'augmentation des taux. Cette fonction peut contribuer à réduire le nombre d'appels à traiter par les agents, voire à donner aux clients la chance de passer en priorité dans la file d'attente.

SCÉNARIO 2

Un client appelle pour connaître l'avancement d'un ticket. La solution Vonage Contact Center for Salesforce détecte un dossier en cours pour ce client. Le SVI interroge le client pour savoir s'il appelle à propos de ce dossier en particulier et lui propose de le mettre en contact directement avec l'agent qui en assure la gestion. Après la conversation avec l'agent, le problème est résolu et clôturé. Le client rappelle un peu plus tard : le message et les options de menu du SVI ont changé afin d'informer le client que le problème signalé a été résolu et le dossier clôturé.

Le cloud apporte un degré de flexibilité et d'agilité qui permet d'améliorer considérablement le niveau de service. Avec la solution Vonage Contact Center for Salesforce, vous pouvez proposer un service réellement personnalisé qui facilite la tâche de vos clients et améliore leur expérience.



Les avantages

Améliorer l'expérience de l'agent

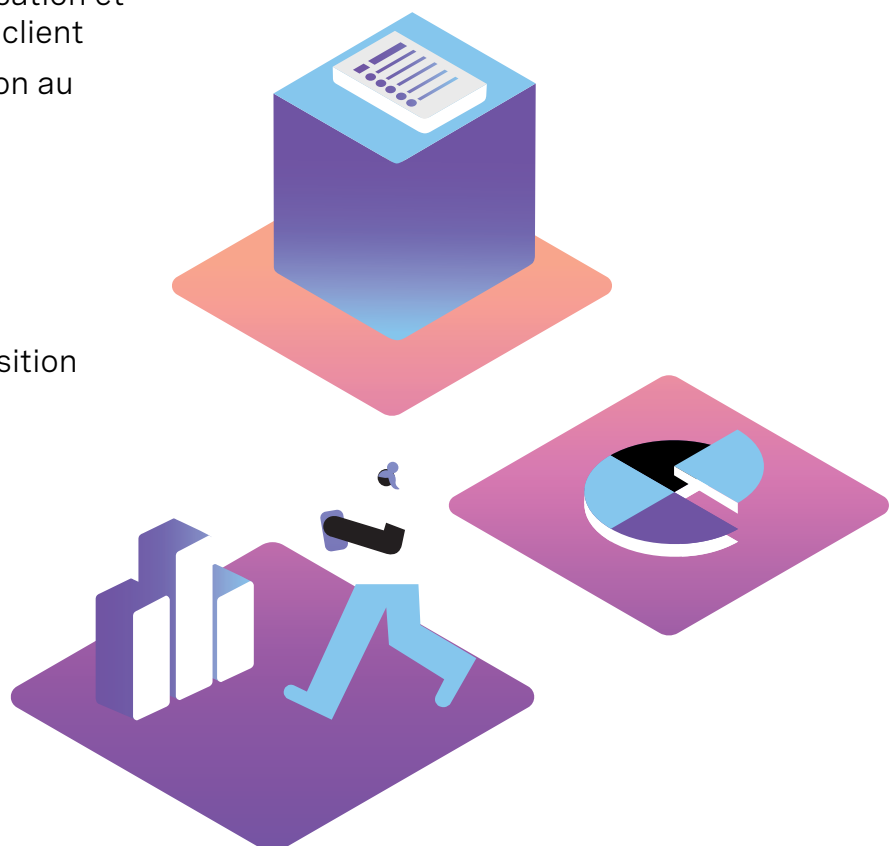
- Réduire le nombre d'appels relatifs à des tâches sans intérêt
- Confier aux agents les appels qui concernent leur domaine de compétence
- Accélérer les étapes d'identification et de vérification de l'identité du client
- Permettre aux agents de réaliser intelligemment des ventes incitatives et croisées
- Améliorer la gestion des périodes de pointe

Améliorer l'expérience du client

- Accélérer les étapes d'identification et de vérification de l'identité du client
- Augmenter le taux de résolution au premier appel
- Réduire le délai de traitement
- Offrir des menus flexibles et personnalisés
- Proposer un service de rappel
- Mettre le libre-service à disposition des clients

Profiter de retombées directes

- Réduction des coûts de support
- Réduction des coûts d'exploitation
- Réduction du délai de traitement moyen
- Amélioration des scores de satisfaction client
- Amélioration de l'expérience client
- Amélioration de la fidélisation des clients
- Amélioration du moral des agents
- Augmentation des ventes croisées et incitatives
- Augmentation des dépenses des clients
- Augmentation du taux de résolution au premier appel



Résumé

Pour offrir un service performant, il faut faciliter la tâche du client et simplifier les échanges au maximum. C'est là que le SVI intelligent et dynamique entre en jeu.

Il est temps d'arrêter d'envisager le SVI d'un point de vue opérationnel et de commencer à le concevoir en fonction du client. Son but n'est pas de présenter les services que vous proposez ou les départements dont vous disposez, mais bien de satisfaire le client et de lui faciliter la tâche. Le langage que vous utilisez et les options proposées dans le SVI ont un impact énorme sur la perception du client et la qualité de service qu'il est en droit d'attendre de votre entreprise.

La solution Vonage Contact Center for Salesforce offre tout un panel d'avantages qui vous permettent non seulement

d'améliorer vos niveaux de services, mais aussi de réduire vos dépenses d'exploitation. La personnalisation devient une perspective réelle et concrète. Vous êtes même en mesure de mettre en place une fonction de libre-service. Tout l'intérêt du SVI intelligent de Vonage réside dans sa flexibilité et sa capacité à réagir en temps réel à chaque modification des données client. Mettez-vous à la place de votre client et pensez au service dont vous aimeriez bénéficier, puis mettez en œuvre les changements à l'aide de notre technologie de SVI intelligent.

Et n'oubliez pas : aucune situation n'est définitive. La technologie Vonage vous permet de faire des essais, d'expérimenter, d'effectuer des tests et de recommencer. Vous êtes donc certain de toujours offrir le meilleur niveau de service à vos clients.

À propos de Vonage Contact Center for Salesforce

Découvrez un tout nouveau type de logiciel de centre de contact cloud conçu pour Salesforce. Il associe les interactions des clients à leurs données afin d'offrir des conversations informelles et une expérience exceptionnelle.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur vonage.fr/contact-centers