

NICE•Satmetrix

Transformez l'Expérience Client grâce aux informations issues du Centre de Contacts

Obtenez un feedback client complet et
intégré en première ligne et au-delà



Vous en êtes encore à essayer de deviner ce qui se cache derrière tous ces points de données déconnectés ?

Chaque type de données raconte une partie différente de l'histoire du client. Lorsque la gestion de l'expérience est destinée à être couplée à votre plateforme de centre de contacts, la collecte des commentaires clients est dès le départ transparente et omnicanale.

NICE Satmetrix est la seule solution de gestion de l'expérience client (Customer Experience Management ou CEM) volontairement intégrée aux logiciels de centres de contacts pour donner aux entreprises la capacité unique de disposer à la fois d'un feedback global et d'une vision opérationnelle de l'ensemble du parcours client.

Fermez la boucle et apportez des changements grâce à un aperçu exhaustif de l'expérience vécue par vos clients. NICE Satmetrix CEM permet aux leaders de l'expérience client et aux responsables des centres de contacts de collaborer et à être compétitifs pour s'imposer dans l'économie de l'expérience. Exploitez la valeur des données et des informations liées à l'expérience client tout au long du parcours global du client, et transformez les expériences pour enrichir les relations de manière proactive.

Éliminez les silos liés au feedback

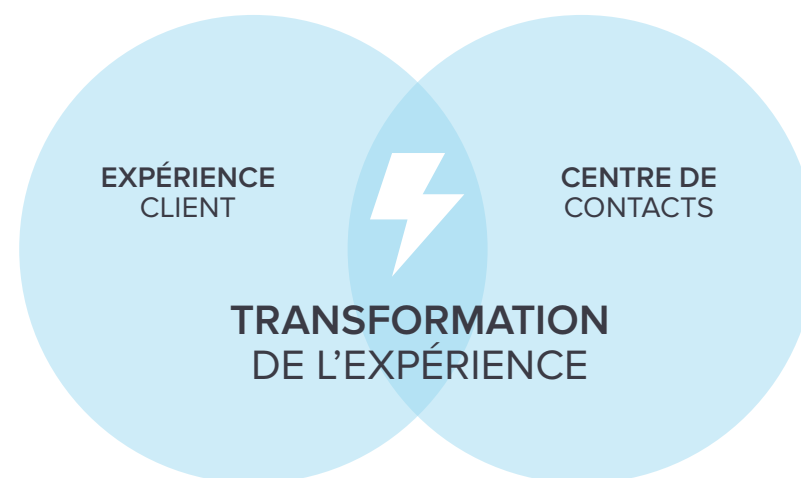
Des informations spécifiques à chaque rôle, des alertes en temps réel et des vues panoramiques permettent et encouragent une culture centrée sur le client

Accédez à la totalité de l'expérience clients

Au-delà des enquêtes, des aperçus intégrés et unifiés des réactions directes et indirectes ainsi que des données opérationnelles permettent d'obtenir une image complète de ce que les clients pensent, ressentent et font.

Traduisez le feedback en actions concrètes

L'écoute globale, l'analyse exhaustive et les guides d'action axés sur les résultats permettent de mieux cerner les problèmes des clients et sont sources de changement.



Grâce à l'intégration de NICE Satmetrix au logiciel du centre de contacts, l'expérience client, le service et l'assistance n'ont jamais été aussi alignés.

- Mesurez et influencez les composantes de l'expérience client inter-canaux qui favorisent la loyauté, la sensibilisation et la croissance.
- Automatisez les opérations grâce à des données complètes et à des informations axées sur les résultats pour démontrer la valeur des investissements dans l'expérience client.
- Alignez les parties prenantes sur une culture orientée expérience client qui élimine les obstacles opérationnels grâce à des informations fiables.
- Donnez la priorité aux stratégies de transformation de l'expérience s'appuyant sur les données clients les plus percutantes et les plus exhaustives.

Augmentez la satisfaction, la loyauté et la sensibilisation tout en réduisant le taux d'attrition.

Exploitez toute la puissance du centre de contacts pour améliorer le parcours holistique du client

Intégrez les informations pour transformer les expériences et stimuler la croissance

- **Feedback direct** : soyez à l'écoute de ce que vos clients pensent et ressentent. À l'ère de l'intelligence artificielle et de l'analyse de texte, vous avez encore besoin de disposer d'informations directes qui vous aident à comprendre les expériences réelles de vos clients et à identifier les tendances.
- **Feedback indirect** : écoutez et apprenez grâce à des données qui ne sont pas prises en compte dans les enquêtes traditionnelles. Avec NICE Satmetrix, vous pouvez extraire des informations à partir de N'IMPORTE QUEL flux de parole ou de texte enregistré.
- **Feedback déduit** : collectez des informations opérationnelles et comportementales pour comprendre les agissements et les expériences non verbales de vos clients afin d'obtenir des renseignements supplémentaires. Avec NICE Satmetrix, vous pouvez grouper et trier en fonction de la valeur du client, de la durée de traitement des appels, etc.

Éliminez les silos pour unifier votre entreprise en se focalisant sur le client

Faites des liens grâce aux informations et aux analyses, corrélées entre les différents canaux



Feedback direct

Feedback indirect

Feedback déduit

← Informations et analyses inter-canaux →

CE QUE DISENT LES CLIENTS QUAND ON LEUR DEMANDE

Enquêtes envoyées sur tout type de canal :

- Email
- SVI
- SMS
- Site Internet
- Application

CE QUE LES CLIENTS VOUS DISENT OU DISENT À VOTRE SUJET

Conversations dans tout type de format :

- Enregistrements des appels de service
- Transcriptions des chats
- Notes des agents
- Flux des réseaux sociaux

CE QUE LE COMPORTEMENT DES CLIENTS RÉVÈLE SUR LEUR EXPÉRIENCE

Tout type de données opérationnelles :

- Temps d'attente
- Parcours au sein du centre de contacts
- Profil client
- Données financières

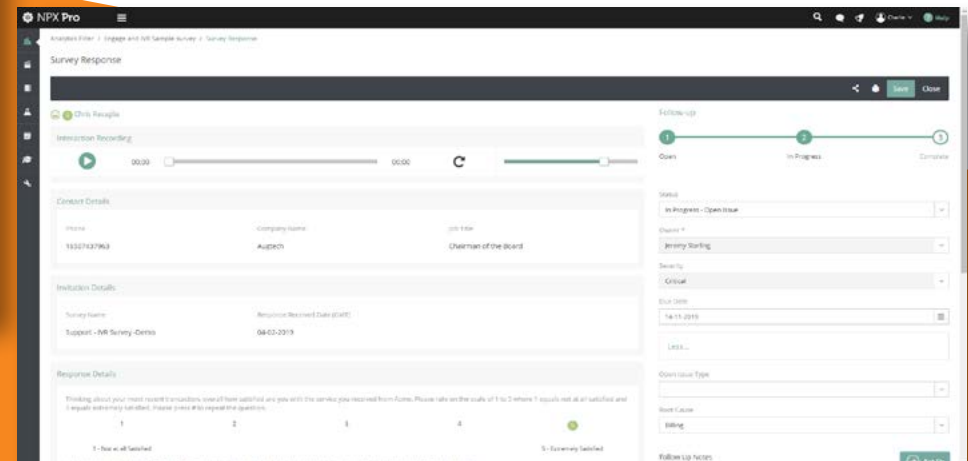
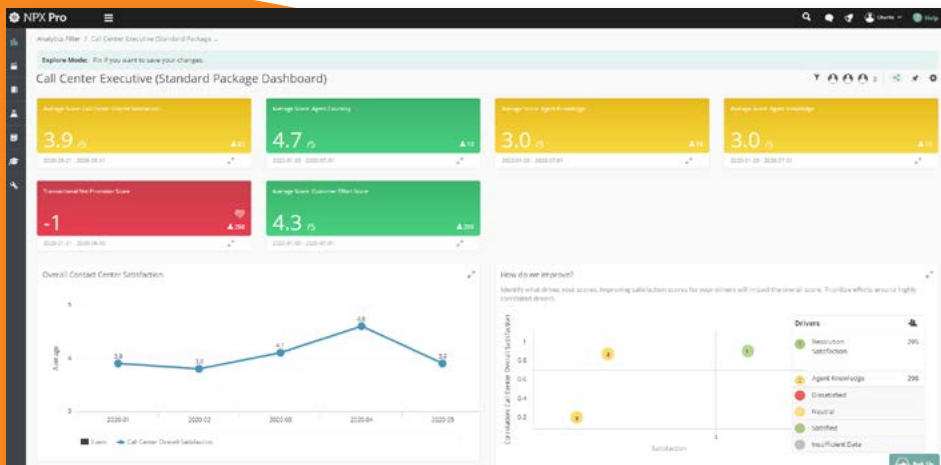
Plus de canaux → Plus de réponses → Plus de possibilités d'agir

Consolidez le feedback pour obtenir un résultat optimal

Grâce à l'intégration de NICE Satmetrix CEM au centre de contacts, vous obtenez plus de données et de précision, tout en ayant un impact plus significatif. Les programmes CEM apportent une forte valeur ajoutée et permettent d'agir avec confiance et plus rapidement, car **tous les canaux s'alimentent les uns les autres sans goulots d'étranglement opérationnels et analytiques**. Grâce à une vision globale, plus large et de meilleure qualité, vous gagnerez en efficacité à la fois opérationnelle et stratégique.

Analysez le feedback global grâce aux enquêtes omnicanales intégrées

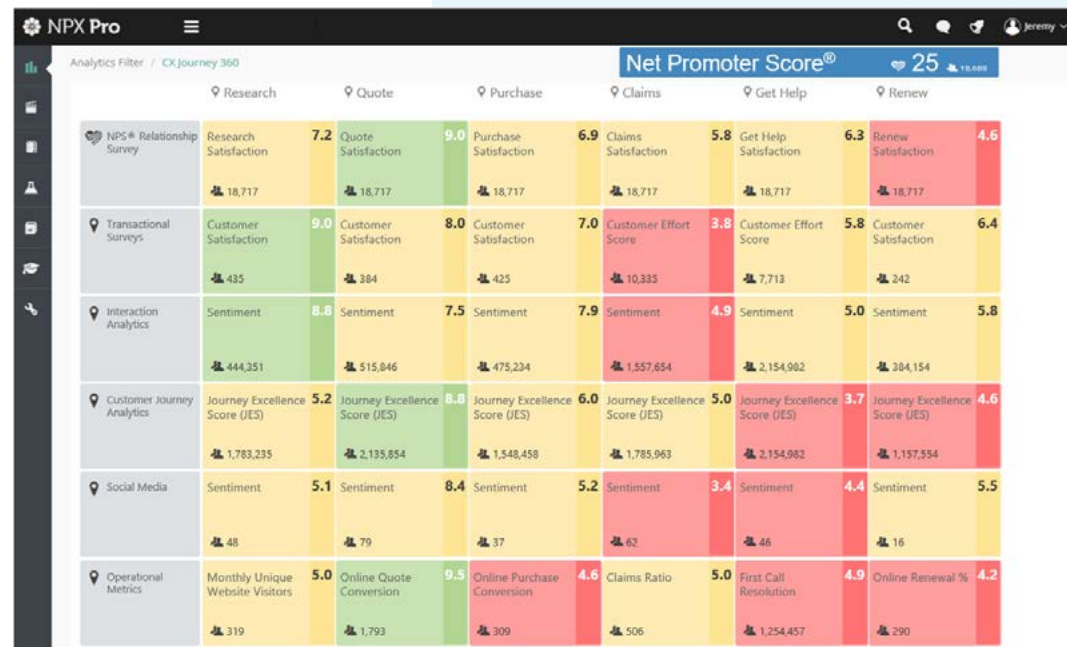
- Pour une vue plus complète, visionnez l'enregistrement d'une interaction directement à partir des résultats de l'enquête.
- Transcrivez automatiquement les commentaires issus des enquêtes réalisées par SVI pour les analyser, en les affinant en fonction des commentaires brefs et des sentiments, afin de proposer des actions et un routage appropriés.
- Combinez de manière transparente tous les canaux avec des informations qui permettent une expérience client cohérente et progressive.

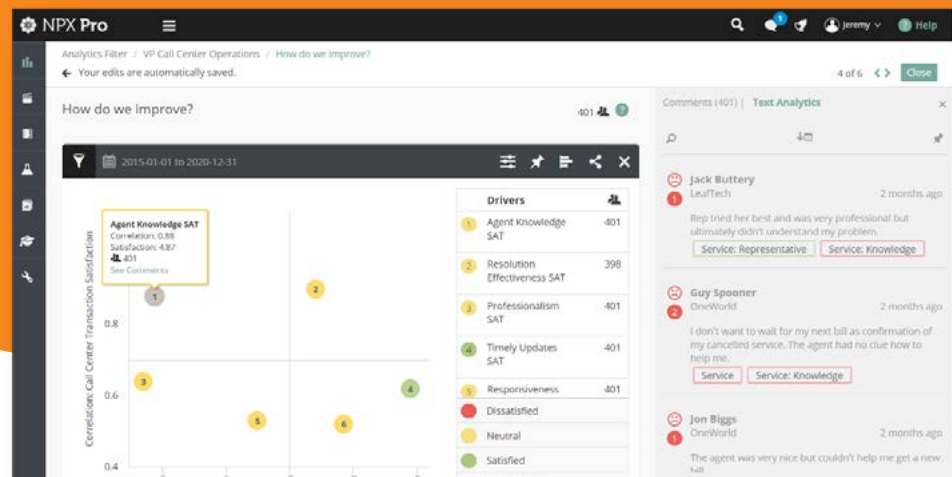
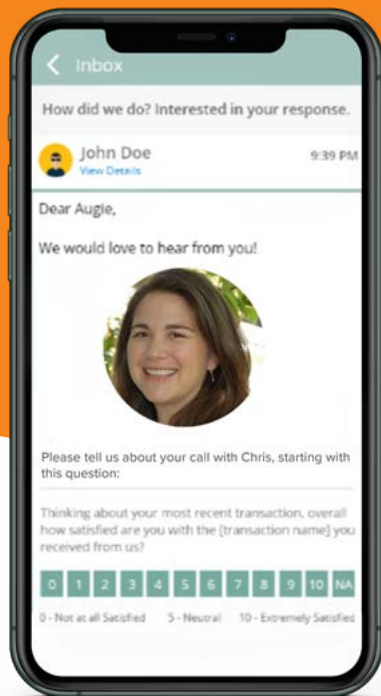


Utilisez les feedbacks des clients pour accroître leur fidélité

Exploitez la puissance du centre de contacts pour faire des liens et obtenir une vue à 360 degrés de chaque interaction

- Éliminez les silos qui limitent la réussite de l'expérience client que vous proposez avec l'enregistrement des appels associé aux données des feedbacks.
- Résolvez les problèmes et réduisez le taux d'attrition des clients grâce à des alertes catégorisées, déclenchées sur la base d'une analyse du feedback.
- Identifiez rapidement les leviers d'amélioration avec les actions adéquates alignées sur les bons rôles, en fermant la boucle du feedback client.
- Améliorez l'efficacité opérationnelle grâce à une analyse de corrélation spécifique à chaque rôle au-delà du simple reporting.





Connectez TOUTES vos données relatives à l'expérience client

Dynamisez les relations et inspirez les feedbacks les plus pertinents à partir d'expériences connectées

- Améliorez les taux de réponse grâce à des connexions personnalisées et des photos d'agents intégrées aux enquêtes.
- Personnalisez le suivi pour qu'il soit en corrélation avec l'expérience unique proposée par votre marque.
- Posez les bonnes questions grâce à des modèles d'enquêtes, conçus spécialement pour le centre de contacts.

Amorcez une transformation, avec l'expérience du client comme vecteur de valeur

Allez plus loin que les enquêtes grâce à des actions axées sur les résultats, issues d'une analyse complète, tout au long du parcours du client

- Soyez omniprésent avec des alertes en temps réel provenant de feedbacks inter-canaux directs, indirects et opérationnels.
- Boostez le CSAT et le NPS grâce à une corrélation contextuelle avec les facteurs clés, afin de savoir exactement où concentrer vos efforts.

Gestion de l'expérience client omnicanale

Connaissez vos clients

Au cours du parcours client, chaque clic, chaque balayage, chaque conversation et chaque téléchargement peut soit altérer, soit renforcer la fidélité du client. Ces moments de vérité sont l'occasion de mieux comprendre l'expérience que vivent vos clients et, associés à un feedback direct, ils peuvent offrir une vue d'ensemble unique à partir de laquelle votre entreprise peut passer à l'action. CXone offre au centre de contacts la capacité d'analyser les flux de données structurées et non structurées.

Gardez une longueur d'avance

Limitez les tensions avant qu'elles n'aient un impact sur le taux d'attrition des clients et offrez une expérience unifiée de votre marque sur tous les canaux. Avec le logiciel CEM intégré à votre logiciel de centre de contacts, vous êtes à même d'avoir un impact direct sur les résultats commerciaux clés, tels que le CSAT, le NPS et la valeur de la durée de vie du client.

Transformez les informations et les alertes en actions

Grâce à une vision globale qui fournit des informations exploitables en temps réel, vous pouvez répondre de manière proactive aux clients avec un service hyper-personnalisé. Associé à CXone, NICE Satmetrix vous permet de centraliser les feedbacks des clients à partir de données directes, indirectes et déduites, de sorte que votre programme CEM peut devenir un vecteur de valeur déterminant.



Le logiciel NICE Satmetrix CEM, couplé à CXone, peut aller plus loin, et faire encore plus.

« NICE Satmetrix nous a aidés à identifier des opportunités innovantes sources d'amélioration de l'expérience client et à en mesurer l'impact réel. »

Libby Cain, Vice-présidente senior, Stratégie marketing et mission et Expérience client, Extraco Banks

Augmentez la satisfaction, la fidélité et la sensibilisation des clients, et réduisez le taux d'attrition

Exploitez la valeur des données et des informations relatives à l'expérience client tout au long du parcours global du client, depuis le centre de contacts et au-delà. **La gestion intégrée du feedback est la première étape à suivre.**

[Demander une démo](#)

NICE Satmetrix

INTERNATIONAL +44(0) 845.371.1040 | AMÉRIQUE DU NORD 888.800.2313
sales@satmetrix.com | www.satmetrix.com

