



Améliorer l'expérience client à l'ère des communications numériques

Répondre aux défis

Les organisations doivent adapter leurs stratégies d'expérience client afin de répondre aux défis d'aujourd'hui. Elles ont besoin de prendre en compte les nouvelles méthodes de communication et les réseaux sociaux, tout en maintenant une relation personnalisée et conviviale. La résolution de cette dichotomie nécessite de tirer les leçons des expériences passées, de comprendre les besoins des clients d'aujourd'hui qui évoluent rapidement, et d'intégrer de nouvelles technologies telles que l'intelligence artificielle (IA). La fidélisation et l'acquisition des clients passent par l'amélioration de l'expérience client à l'ère des communications numériques.



1 Optimiser les ressources et le budget tout en offrant un service client d'excellence

Les organisations ont besoin d'une solution qui offre le bon équilibre entre l'implication directe des employés, une ressource précieuse, et les outils en libre-service, sans compromettre le niveau de satisfaction de leurs clients. En atteignant cet équilibre, elles peuvent réaliser des économies, favoriser une plus grande implication des employés et améliorer leur efficacité.

2 Fixer comme priorité la rapidité des réponses et la résolution au premier contact

L'expérience client dépend de deux facteurs essentiels : le temps de réponse et la précision de la réponse. Cela implique de mettre les clients en relation avec le bon expert et de mettre à disposition des employés de première ligne les outils nécessaires pour résoudre rapidement les problèmes. À terme, des clients satisfaits deviennent des clients réguliers qui font la promotion de votre marque et la recommandent.



3 Intégrer l'ensemble du personnel dans une stratégie globale de service client

Pour les grandes organisations, cette extension de la gestion de la relation client à l'ensemble des équipes peut s'avérer difficile à mettre en place. Dans un environnement riche d'une variété de compétences, il est essentiel de veiller à ce que les employés de première ligne puissent facilement accéder au support nécessaire de leurs collègues experts. En équipant ces experts des meilleurs outils de collaboration, toute l'organisation bénéficie de deux avantages : fournir des réponses de qualité aux clients et favoriser un environnement plus collaboratif entre les employés.

Les solutions de communication de l'ère numérique d'Alcatel-Lucent Enterprise aident les organisations à comprendre comment passer au niveau supérieur de l'expérience client en optimisant les ressources, en améliorant l'efficacité et l'engagement des employés pour une meilleure satisfaction du client. Les organisations qui choisissent de se transformer seront mieux positionnées pour convertir leurs centres de service client en centres de satisfaction client.

Pour découvrir comment Alcatel-Lucent Enterprise aide les entreprises à améliorer leur expérience client, téléchargez l'eBook ou visitez notre [site web](#).

4 Prendre en compte les préférences d'engagement des clients multigénérationnels

La gestion de plusieurs canaux d'interaction, notamment les canaux numériques de messagerie instantanée privilégiés par les jeunes générations, représente un défi pour garantir un service cohérent en qualité et en efficacité. Toutefois, ne pas proposer ces canaux reviendrait pour une organisation à se priver d'une partie de sa clientèle. La stratégie omnicanale représente une opportunité significative de trouver de nouveaux prospects, d'optimiser le parcours du client, de croiser les informations et donc de stimuler les ventes.

