

D'un service client à une expérience client supérieure

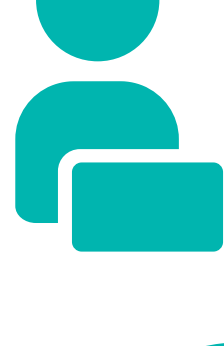
L'accélération des échanges numériques pousse les organisations (privées et publiques) à repenser leurs stratégies relatives à l'expérience client, en tenant compte des nouvelles habitudes de communication, ainsi que des médias numériques et des réseaux sociaux.

Cette nouvelle ère des communications numériques les conduit à optimiser leurs ressources et leurs budgets, à fixer comme priorité la rapidité des réponses et la résolution dès le premier contact, ainsi qu'à intégrer l'ensemble de leur personnel dans une stratégie globale de service client pour garantir une expérience client de qualité supérieure.

Optimiser les ressources et les budgets tout en offrant un service client d'excellence

67%

des clients préfèrent utiliser le libre-service plutôt que de contacter un représentant de l'entreprise.¹



54%

des organisations utilisent une forme ou une autre de chatbot, de voicebot ou d'autres plateformes d'IA conversationnelle dans leurs applications de relation client selon Gartner.²



89%

des clients s'attendent à utiliser à un portail en libre-service pour résoudre leurs problèmes quotidiens.³



Bénéfices

Les chatbots et les voicebots permettent l'accès au service client en dehors des heures d'ouverture. Les capacités de reconnaissance vocale actuelles humanisent les interactions sans pour autant remplacer les conversations. En outre, pour les clients qui préfèrent une interaction humaine, le routage intelligent et l'IA garantissent un service client d'excellence.

Pour en savoir plus, téléchargez notre eBook : « Améliorer l'expérience client à l'ère des communications numériques ».

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

90%

des clients déclarent qu'une réponse « immédiate » est importante ou très importante lorsqu'ils ont une question concernant un service.⁴



2,4X

Les clients sont **2,4 fois** plus susceptibles de rester fidèles à une marque lorsque leurs problèmes sont rapidement résolus.⁵



Bénéfices

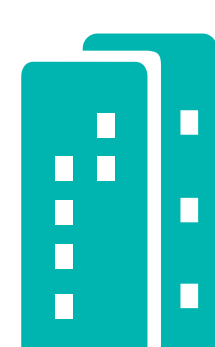
L'un des principaux critères d'évaluation des entreprises par les clients est le temps nécessaire pour résoudre leur problème. Une réponse rapide et précise constitue une priorité essentielle pour toute organisation qui souhaite fidéliser ses clients et en attirer de nouveaux, se différencier, multiplier les opportunités et assurer la continuité de ses activités.

Pour en savoir plus, consultez notre eBook : « Améliorer l'expérience client à l'ère des communications numériques ».

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

60%

des grandes entreprises, d'ici 2026, transformeront leurs modèles opérationnels afin d'atteindre des niveaux de satisfaction client et employé de classe mondiale.⁶



85%

des clients attendent des interactions cohérentes entre les différents services.⁷



71%

des clients déclarent que les employés de l'entreprise ont un impact significatif sur leur expérience.⁸



Bénéfices

Pour gérer les pics d'activité, il est important d'impliquer l'ensemble du personnel, afin de s'assurer que la satisfaction client est maximisée à tout moment. Les chefs d'entreprise doivent veiller en priorité à ce que la stratégie de satisfaction client soit partagée, comprise et acceptée par tous les employés.

Pour en savoir plus, consultez notre eBook : « Améliorer l'expérience client à l'ère des communications numériques ».

Gérer les préférences d'engagement de clients multigénérationnels

95%

des adultes âgés de 18 à 34 ans sont susceptibles de suivre une marque par le biais des réseaux sociaux.⁹



97%

des consommateurs de la génération Z déclarent utiliser les réseaux sociaux comme principale source d'inspiration pour leurs achats.¹⁰



1 298\$ milliards

de ventes à travers les applications de réseaux sociaux d'ici la fin de 2023 au niveau mondial, selon Statista.¹¹



Bénéfices

La gestion de la relation client nécessite une stratégie omnicanale pour conserver les clients existants et en attirer de nouveaux tels que les milléniaux, qui utilisent régulièrement les canaux numériques.

Pour en savoir plus, consultez notre eBook : « Améliorer l'expérience client à l'ère des communications numériques ».

Résumé

L'accélération de la transformation numérique et les technologies innovantes insufflent un nouvel élan dans le domaine de l'expérience client.

Les organisations qui choisissent de se transformer seront les mieux positionnées pour convertir leurs centres de service client en centres de satisfaction client.

Visitez notre page web et découvrez comment les solutions de service client d'Alcatel-Lucent Enterprise aident les entreprises à offrir une expérience client d'excellence.

Sources

- 1 Searching for self-service, Zendesk, mai 2023.
- 2 Gartner Predicts Chatbots Will Become a Primary Customer Service Channel Within Five Years, Gartner, juillet 2022.
- 3 Statista, 2023.
- 4 Live Chat Exposes a Fatal Flaw in Your Go-to-Market, Hubspot, janvier 2021.
- 5 What's The ROI Of CX Transformation?, Forrester, janvier 2021.
- 6 Top Strategic Technology Trends for 2022: Total Experience, Gartner, octobre 2021.
- 7 State of the connected customer, Salesforce.
- 8 Experience is everything. Get it right, PWC.
- 9 Why customers follow brands, Marketingsherpa, novembre 2015.
- 10 Gen Z And The Rise Of Social Commerce, Forbes, mai 2021.
- 11 Social commerce sales worldwide, Statista, 2023.