



Offrir un service ininterrompu dans un monde déconnecté

Agile aujourd'hui, prêt pour demain.

Les téléphones n'arrêtent pas de sonner, les e-mails s'accumulent. Les réseaux sociaux et les chats en ligne croulent sous les messages. De nombreuses entreprises sont confrontées à une augmentation considérable des demandes de service client sur l'ensemble de leurs canaux et doivent faire face à ce nouveau défi alors que leur main-d'œuvre est dispersée et s'efforce de fournir, à distance, le meilleur service possible.

Votre entreprise doit traiter cette hausse des volumes sans accroître significativement ses coûts, tout en faisant preuve d'empathie à l'égard de ses clients et de son personnel confrontés à des défis sans précédent, tout en renforçant l'efficacité, la disponibilité et la flexibilité sur tous les canaux digitaux.

Cela peut sembler impossible, mais avec la stratégie et les outils appropriés, votre entreprise peut s'adapter au modèle de travail fluide et évolutif d'aujourd'hui et continuer à proposer un service client de haut niveau.

Développez votre service client grâce aux canaux digitaux

Depuis le début de la pandémie, les volumes d'appel ont augmenté de 1 000 %¹. Même avec une équipe de super-conseillers, une chose est certaine : votre personnel ne peut gérer à lui tout seul un tel accroissement du nombre d'appels. À eux seuls les agents ne peuvent répondre à ces hausses brutales des demandes. Si vous n'avez pas la possibilité de recruter massivement de nouveaux conseillers, comment pouvez-vous développer vos capacités afin de réduire les temps d'attente ? La réponse à cette question réside dans une technologie pérenne et multi-dimensionnelle. Concentrez-vous sur les canaux de messagerie digitaux, le case management et l'automatisation intelligente !

Votre capacité à prendre en charge un volume de demandes plus élevé dépend de votre aptitude à tirer parti des canaux digitaux pour pouvoir mener des interactions simultanées. Vous pouvez, par exemple, utiliser des canaux qui permettent aux clients d'accéder en libre-service à des outils ou qui permettent à des conseillers et à des chatbots d'interagir avec plusieurs clients via une messagerie digitale. Il est ainsi possible de réduire le volume des appels en mettant à la disposition des clients des canaux alternatifs fiables qui leur permettent de bénéficier de nombreux services.

Grâce à l'automatisation, les clients peuvent résoudre leurs problèmes via le chat en ligne, l'e-mail, etc., avec autant d'efficacité qu'en appelant un conseiller, ou parfois avec plus d'efficacité. Au cas où le client décide malgré tout d'appeler un conseiller, le case management permet d'accélérer les interactions en organisant les tâches au sein de l'entreprise et en réduisant ainsi le temps moyen de traitement.

Montrez à vos clients qu'ils sont importants

Dans la période que nous traversons, il est essentiel de faire preuve d'empathie envers vos clients. Les entreprises qui ne parviennent pas à répondre à leurs clients avec empathie et compréhension risquent de les perdre à plus ou moins long terme. Il est important de maintenir le niveau de service attendu par les clients, en leur offrant un service à la fois :

1 Simple

Soyez disponible n'importe où et n'importe quand. Vous devez pouvoir répondre à vos clients quel que soit l'endroit où ils se trouvent et à toute heure de la journée. Vous devez pouvoir leur fournir une assistance 24/7, que ce soit par le biais d'un employé ou d'une machine.

2 Efficace

Un service plus efficace bénéficie à tous. En raccourcissant les délais d'attente ou les durées d'interaction, vous montrez à vos clients que vous appréciez à sa juste valeur le temps dont ils disposent. En étant plus efficaces, les conseillers peuvent gérer plus aisément leurs files d'attente, et en réduisant le temps passé sur chaque contact, votre entreprise peut minimiser ses coûts.

3 Empathique

Proposez des solutions adaptées : en ayant une meilleure idée du contexte dans lequel les relations avec vos clients interviennent et en offrant un service humanisé, vous pourrez dans une large mesure renforcer la fidélité de vos clients dans les moments les plus difficiles. Un service à dimension humaine va au-delà de la simple personnalisation : il apporte une touche supplémentaire d'empathie et de compassion. Sur tous les points de contact, proposez à vos clients des offres et des solutions adaptées à leurs besoins et qui leur montrent que vous comprenez ce qu'ils peuvent ressentir à ce moment particulier.

Comment mettre en œuvre une telle stratégie (et obtenir des résultats)

Libre-service contextuel, chatbots, case management, IA, actions recommandées : ce sont quelques-unes des fonctionnalités qui vous permettront d'offrir le service simple, efficace et empathique qu'attendent vos clients, et ce sans augmenter de façon exponentielle votre budget.

Vous avez peut-être l'impression que la liste des tâches à accomplir est interminable et vous ne savez pas par où commencer. Heureusement, l'application Pega Customer Service™ offre toutes ces fonctionnalités et bien plus. Ne perdez pas votre temps ni votre argent avec des solutions temporaires qui vous aideront un moment mais ne fonctionneront pas sur la durée. **Pega constitue un facteur de réussite dans les temps d'incertitude actuels et dans la période de défis auxquels nous serons confrontés à l'avenir.**

Voici comment Pega vous permet d'obtenir des résultats concrets :

Réduisez le coût de service en réorientant les clients du centre d'appels vers des canaux plus économiques. Grâce à l'intégration de l'IA dans les canaux digitaux, les clients peuvent obtenir les mêmes résultats qu'avec un appel téléphonique, au moyen d'options automatisées ou via des messageries synchrones ou asynchrones permettant aux conseillers de gérer simultanément plusieurs demandes.

Améliorez la productivité de vos agents grâce à des outils de conseil intelligents et collaboratifs. Un poste de travail Pega rationalise le service en consolidant les tâches sur un seul écran. En affichant des suggestions de tâches, des recommandations de dialogue, et en permettant même un accompagnement par le responsable, ce poste contribue à améliorer les performances des conseillers et à assurer la continuité du service.

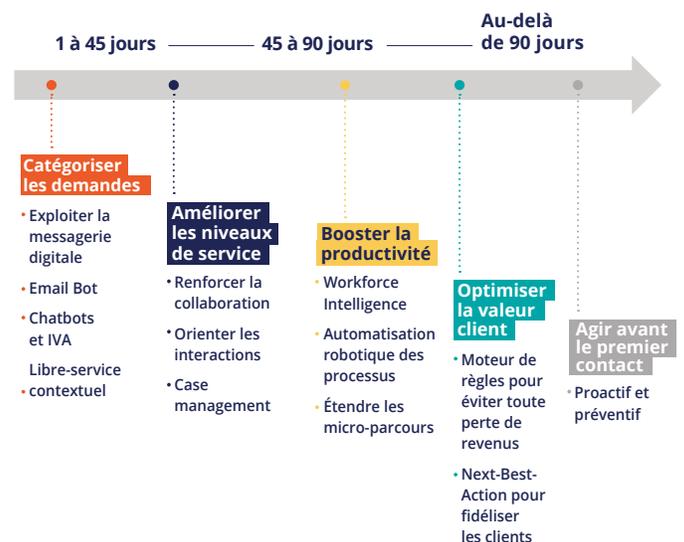
Protégez vos flux de revenus grâce à des options attrayantes à forte valeur ajoutée. Grâce à une IA contextuelle et à des analyses prédictives, les applications de Pega vous aident à éviter les ruptures de revenus et à renforcer la fidélisation des clients, même dans les moments difficiles. Identifiez de manière proactive les risques de créances avec un moteur de règles prédictives et négociez des échéanciers de paiement à l'aide du case management. En parallèle, l'IA et les analyses « next-best-action » peuvent vous aider à proposer des mesures incitatives (fidélisation, renouvellement) sans engager de dépenses excessives.

Découvrez la [liste complète](#) des capacités de Pega Customer Service.

Les cinq étapes de la transformation :



Hiérarchisez les étapes de votre plan d'action :



Exemple de plan d'action dans lequel les entreprises leaders du secteur des services peuvent appliquer à chaque phase une ou plusieurs de ces stratégies afin d'obtenir une amélioration progressive.

« Non seulement la solution nous aide à proposer une expérience client irréprochable, mais elle nous permet de le faire vite, en temps réel et sans erreur. »

— Chad Stewart
CIO, Annuity Group, Great American Insurance Group



Qui y parvient ?



La National Australia Bank trie automatiquement plus de 30 000 e-mails à l'aide des robots de messagerie de Pega, obtenant ainsi un taux de classement automatique de 75 % des e-mails envoyés par ses clients.

[En savoir plus](#)



En éliminant 93 % des facteurs d'inefficacité de ses processus à l'aide du case management, Cisco a réduit de 80 % son coût de service et a enregistré une réduction de 56 % de son temps moyen de traitement.

[En savoir plus](#)



Great American utilise l'IA et l'automatisation intelligente des processus pour fournir une assistance à plus de 500 000 assurés. Ces fonctionnalités ont permis à l'entreprise de réduire certains délais de traitement de 50 % et de ramener la durée des processus de retrait de plusieurs jours à quelques minutes.

[En savoir plus](#)



Il est temps d'agir.

Souhaitez-vous redéfinir votre stratégie de service client ?

Lisez **notre livre blanc** pour savoir comment procéder.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur pega.com/fr.