



***Engagez  
vos  
clients***

## La vente et le service dans un monde ultra-connecté

Imaginons que vous soyez le propriétaire d'une boutique d'électroménager et de produits High Tech. Votre activité est en forte croissance depuis quelques années et vous venez d'ouvrir votre quatrième boutique ! Tout va donc pour le mieux dans le meilleur des mondes. Mais vous devez maintenant gérer quatre lignes téléphoniques, chaque boutique possédant son propre numéro de téléphone.

Vous proposez également des SMS de suivi de livraison à vos clients, mais ce service est devenu si populaire, **que vous avez du mal à suivre** Sans compter le volume de commandes qui augmente ! Il est de plus en plus difficile de communiquer efficacement avec chacun de vos chauffeurs-livreurs.

Certains de vos clients les plus fidèles vous suggèrent d'ouvrir un compte WhatsApp™, voire d'autres réseaux sociaux, pour gérer le support client et par exemple les informer du statut de leurs commandes. Mais soyons honnêtes : vous avez déjà beaucoup de mal à gérer les appels et SMS.

Vous savez qu'il vous faut trouver un meilleur système. Un système qui vous donnera les moyens d'interagir avec vos clients, que ce soit par téléphone, dans vos boutiques, par SMS, par chat ou sur les réseaux sociaux. De plus, cette démarche améliorera l'efficacité de vos employés et l'activité de vos boutiques.



## Le temps est au changement

Le monde se digitalise de plus en plus. Avec la prolifération continue de nouvelles technologies, vos clients souhaitent pouvoir interagir avec votre marque sur tous types de devices. Les interactions sont aujourd'hui omnicanal.

Pour offrir une expérience client de qualité, les réponses aux demandes de vos clients doivent être rapides, simples, cohérentes, et ce, que l'interaction avec votre enseigne soit physique, téléphonique ou online, et que vous soyez vendeur, administrateur, chauffeur-livreur ou employé.

## Votre entreprise a-t-elle adopté les technologies mobiles ? Etes-vous présent sur les réseaux sociaux ?

# 41%

Des demandes du Service Client sont actuellement envoyées par le biais des réseaux sociaux.

# 70%

Des consommateurs préfèrent la messagerie à la voix lorsqu'ils contactent un Service Client.

# 92%

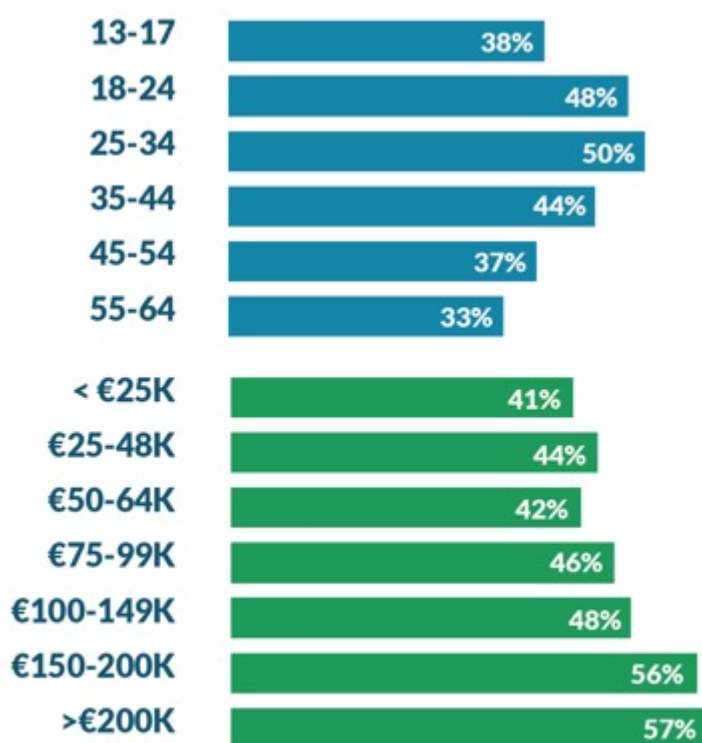
Des personnes dans le monde auront interagi avec des bots pilotés par l'IA d'ici à 2022.

# Les canaux de prédilection de votre base clients

Les jeunes adultes, les utilisateurs les plus aisés et les mordus de digital sont ceux qui utilisent le plus les réseaux sociaux pour contacter les Services Clients... et bon nombre d'entre eux préfèrent les interactions « sociales » aux échanges téléphoniques ou physiques.

## Utilisation des réseaux sociaux pour contacter le Service Client

Utilisateurs actifs sur les réseaux sociaux classés par âge et revenu annuel



## Préférence pour un Service Client sur les réseaux sociaux

Pourcentage des utilisateurs des réseaux sociaux d'accord avec l'énoncé ci-dessus



## Connaissez-vous vraiment vos clients ?

Que vos clients soient de la génération Y, X ou du baby-boom, vous devez savoir quel est le canal de prédilection pour communiquer avec des entreprises. Ces préférences varient avec l'âge, les revenus et l'objectif des interactions.

La meilleure option ? Répondre aux attentes de vos clients en étant présent sur tous les fronts ; utilisez

Une plateforme de communication omnicanal pour gérer les SMS, les appels téléphoniques, les e-mails, les chats et les réseaux sociaux. Chacun de ces canaux doivent être parfaitement évolutifs (scalable).

Black Friday ou Noël approchent ? N'angoissez plus à propos de la capacité et performance de vos lignes téléphoniques et concentrez-vous sur vos opérations.

## Offrir une expérience client simple et performante

À l'heure actuelle, chacune de vos boutiques possède son propre numéro de téléphone. Lorsqu'un client tente de vous joindre, tous les téléphones se mettent à sonner simultanément. Lorsqu'il y a déjà deux appels simultanés, les appels suivants sont automatiquement redirigés vers le répondeur. Une seule personne gère l'envoi des SMS de suivi de livraison, ainsi que les réponses aux messages entrants. Dans ce contexte, la mise à jour de votre page Facebook est un travail d'équipe, effectué dès que quelqu'un a un peu de temps libre.

À tout cela s'ajoute le manque de visibilité sur les problèmes actuellement rencontrés par vos clients. Il vous est impossible de mettre ces informations à disposition de toute votre équipe ; par conséquent, à chaque interaction, vos clients doivent être mis en relation avec la même personne.



## Vous souhaitez ouvrir de nouveaux canaux ? Il n'y a pas de limite

Ça y est, les appels téléphoniques et SMS ne sont désormais plus un problème. À présent, il serait judicieux de mettre en place un chat pour prolonger vos services et le suivi de commandes. Pour les commandes en dehors des heures d'ouverture, créez facilement des formulaires web que vos clients peuvent soumettre en ligne ou envoyer par e-mail. Tirez parti de la popularité croissante de votre page Facebook et commencez à prendre en charge dès à présent les demandes adressées au service client via les réseaux sociaux.

Imaginez à quel point vos opérations pourraient gagner en fluidité si la collaboration entre vos boutiques était simplifiée. Imaginez les avantages pour vos clients s'ils pouvaient passer une commande via un réseau social, puis simplement recevoir un SMS les informant qu'ils peuvent venir la récupérer dans la boutique la plus proche ou suivre l'avancement de la livraison.

## Et si vous optiez pour une solution tout-en-un ?

Une solution Cloud de centre de contacts omnicanal permet de regrouper tous vos numéros de téléphone (même ce nouveau numéro vert que vous souhaitez mettre en avant !) sur un système tout-en-un offrant une visibilité en temps réel sur le statut de chacun de vos employés. Et pourquoi ne pas paramétrer le routage des appels ? Ainsi, si la boutique contactée ne répond pas au téléphone, l'appel est redirigé vers la boutique la plus proche.

Concernant les SMS, vos employés pourraient très bien suivre les livraisons et répondre aux clients via une seule et même application Cloud, simple et intuitive. Quant aux livreurs, pourquoi ne pas mettre à leur disposition une application mobile avec notification des changements d'adresse ou de date de livraison ? Avec un tel système centralisé, l'ensemble de votre équipe pourrait savoir si les demandes client ont bien été prises en compte.

## Offrir un service client simple ou avancé

Enregistrez un message d'accueil téléphonique automatique détaillant vos promotions en cours. Et pour les périodes de fêtes ? Un message de rappel pour que vos clients pensent à passer leurs commandes en avance.

Associez les numéros de téléphone, historiques de chat et adresses e-mail pour profiter d'une vue d'ensemble de chacun de vos clients, avec des informations personnelles : date d'anniversaire, préférences de livraison, etc.

Mettez en place l'envoi automatique de SMS ou d'e-mails de confirmation de commande. Dirigez tous les appels concernant les statuts de livraison vers une même personne, peu importe la boutique concernée.

Les possibilités sont infinies.



## Prenez de l'avance

*Rappels proactifs pour une plus forte fidélité client.*

Et si votre système de communication vous permettait d'avoir une vue d'ensemble de votre relation client ? Vous pourriez envisager la mise en place d'un service proactif et ainsi devancer les problèmes. Non seulement vous rationalisez la gestion des flux entrants et vous ouvrez la porte à d'autres perspectives de ventes croisées en renforçant la fidélité de vos clients.

Vous ne seriez plus simplement le magasin du bout de la rue mais le partenaire qui les accompagne au quotidien.

## Des avantages pour vos employés aussi !

Cette semaine, vous planifiez des animations promotionnelles en magasins sur les nouveaux home-cinéma et les idées se bousculent dans votre tête ?

Animez donc une visioconférence pour partager tout cela avec vos vendeurs en magasins et pour illustrer vos idées, envoyez-leur en direct des photos et des guides de création. Profitez-en également pour écouter les nouvelles idées de votre équipe.

L'historique des interactions avec les clients est également accessible à tous : plus besoin de déterminer le point d'entrée pour savoir où en sont les demandes.

Pas certain de savoir quel collaborateur est habilité à répondre à votre question ? Envoyez donc un message instantané à l'ensemble des employés. Vous pouvez même joindre une photo ou tout autre fichier ! De plus, grâce au partage d'écran, montrez tout ce que vous voulez. Simplifiez votre quotidien : faites du numérique votre réalité.

**Il est temps de vous digitaliser !**





## iAgility

iAgility, c'est un guichet unique dédié aux Centres de Contacts :  
Opérateur Télécoms, Outil de Scripting, Solution d'Expérience Client.

Notre plateforme Cloud de centre de contacts omnicanal peut vous  
aider à transformer la communication avec vos clients et vos  
collaborateurs !

Pour plus d'informations, consultez notre site Internet.

Rendez-vous sur [www.iagility.fr](http://www.iagility.fr)



iAgility – 20/22, Rue Louis Armand – 75015 Paris  
+33 1 56 68 18 84 – [www.iagility.fr](http://www.iagility.fr)