

Tendances du parcours client

Caractéristiques des centres de
contacts de nouvelle génération





iAgility
CONTACT CENTER AS A SERVICE

1



Expérience Client
Omnicanale

Faire une réservation d'hôtel en ligne n'a jamais été aussi simple.

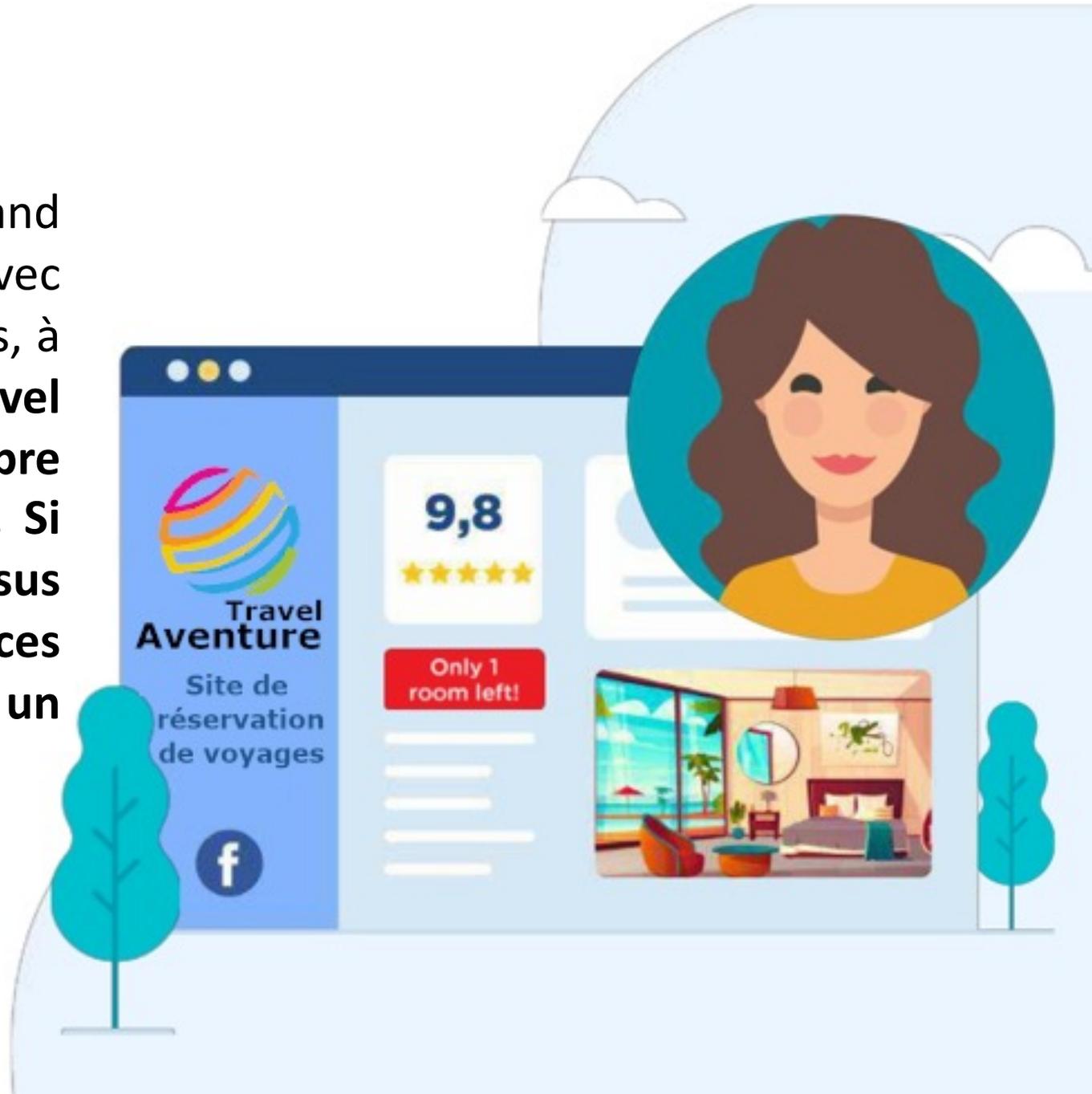
Les clients peuvent consulter le classement de l'hôtel, les commentaires des clients, les commodités offertes et les services additionnels*

(par exemple : petits déjeuners, visites guidées, offres spéciales Lune de Miel)

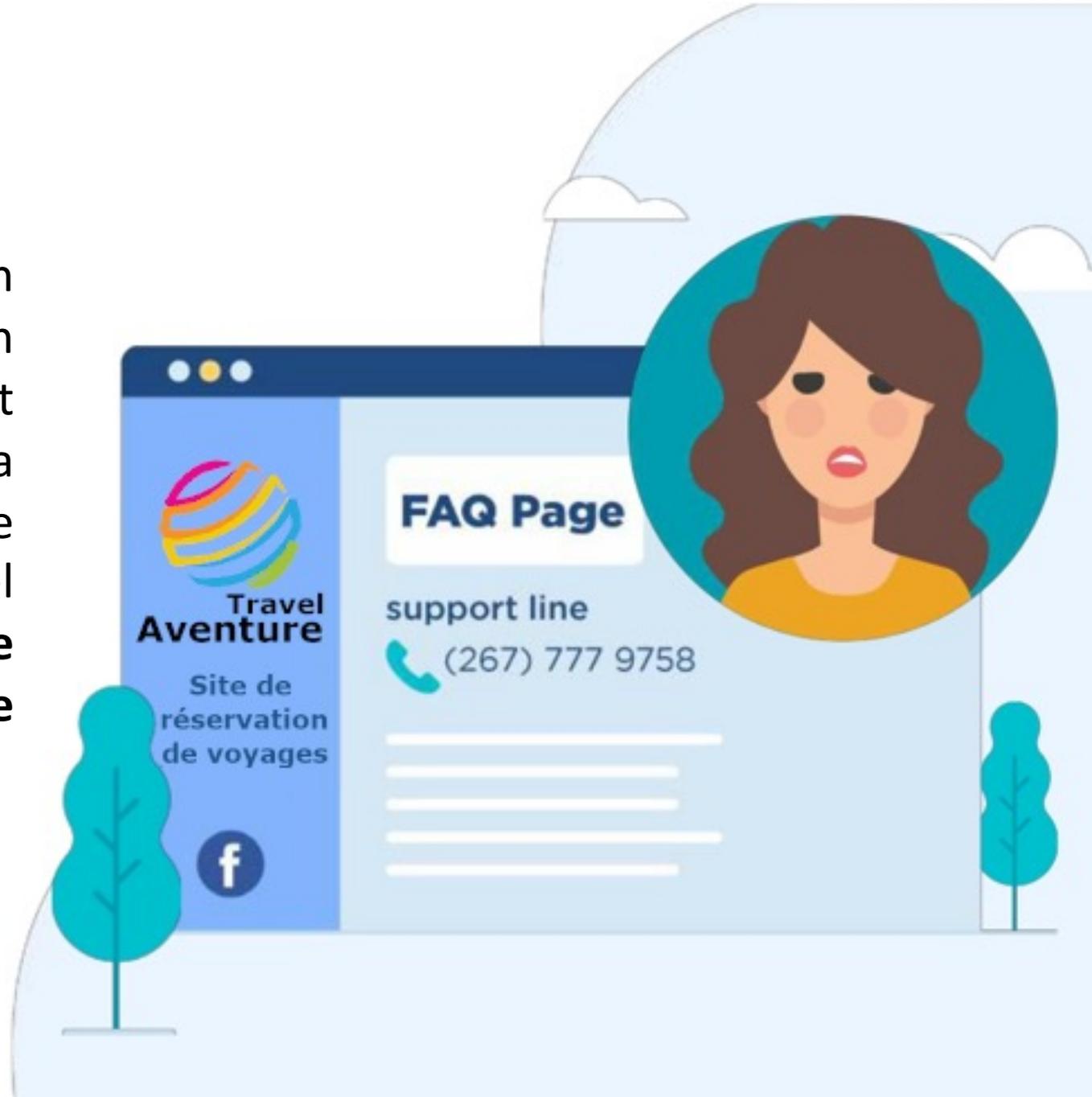


Karine aimerait aller aux Bahamas. Quand elle trouve la chambre d'hôtel parfaite, avec vue sur les jardins et petit déjeuner inclus, à 60% de réduction, elle veut réserver. **Travel Aventure n'a qu'une seule chambre disponible pour ses vacances de juillet. Si Karine fait une erreur pendant le processus de réservation, il y a de fortes chances qu'elle ne puisse pas obtenir un remboursement.**

Comment peut-elle en être sûre ?

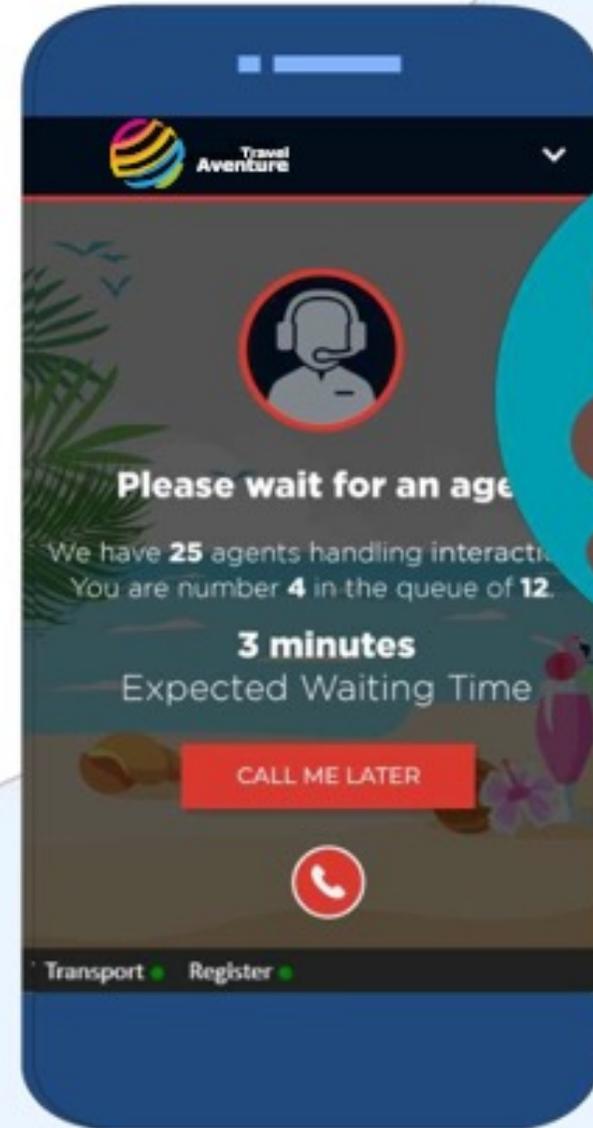


Karine se réfère aux FAQ. Il y a un avertissement : la politique d'annulation peut varier selon l'opérateur. Ainsi, avant de réserver la chambre d'hôtel pour la première semaine de juillet, elle décide de contacter le Service Clients de Travel Aventure pour plus de précisions. **Karine compose le numéro de téléphone disponible sur le site web.**

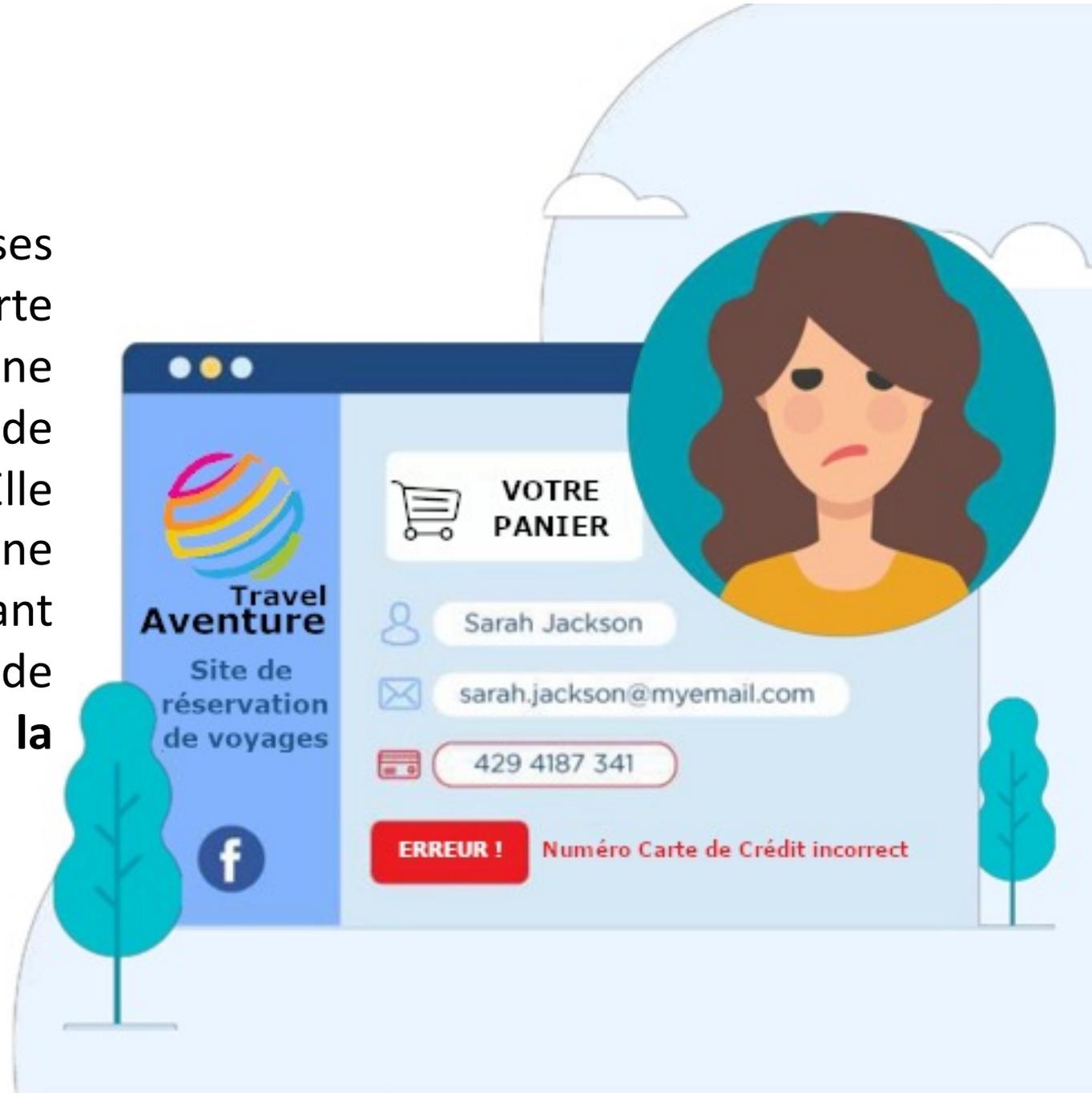


Après avoir été informée que **l'attente moyenne est de 3 minutes**, Karine décide de patienter.

Trois minutes plus tard, l'agent se présente, et lui demande comment il peut l'aider. Grâce à son accès à la base de connaissance de Travel Adventure, l'agent détermine que si l'annulation est faite jusqu'à 30 jours avant la date du départ, Travel Adventure est en mesure de garantir un remboursement complet. Parfait, prête à partir ! Karine remercie l'agent et jette un dernier coup d'oeil à l'offre : les photos de la chambre, les commodités, ... juste pour être sûre. Karine passe commande.

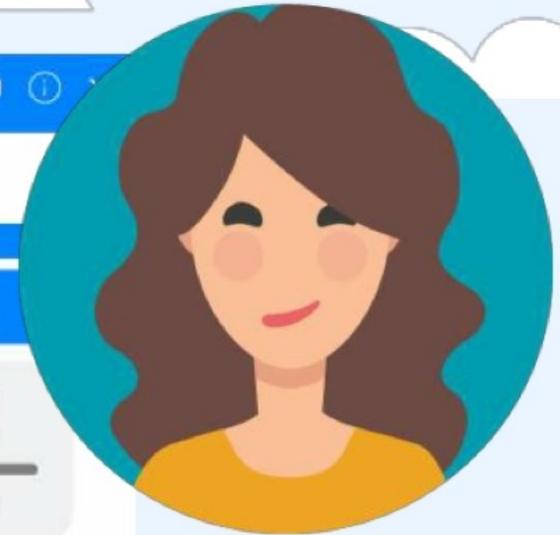
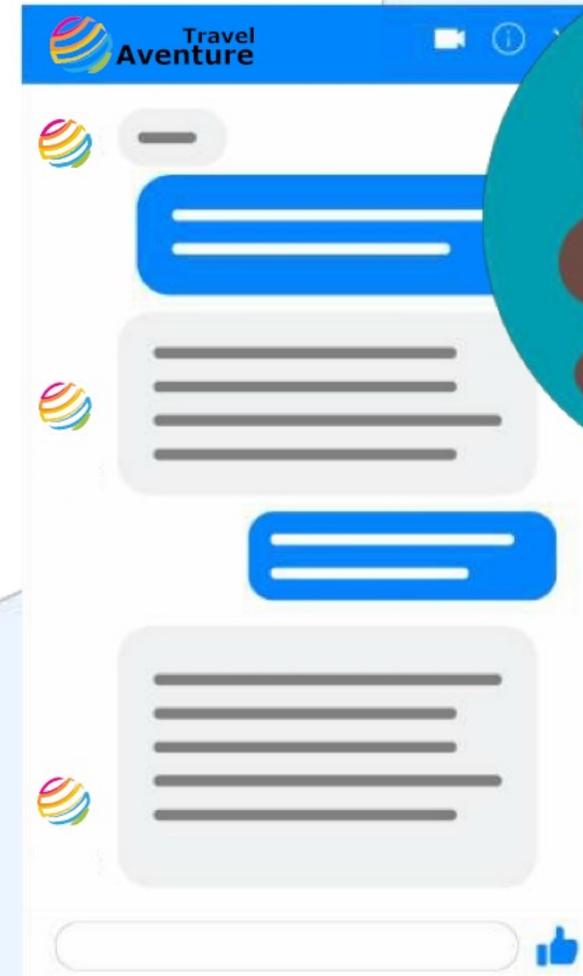


Lorsque Karine commence à remplir ses informations - nom, adresse e-mail, carte de crédit - quelque chose ne va pas. Une page d'erreur lui indique que le numéro de sa carte de crédit n'est pas correct. Elle vérifie à nouveau et ne trouve aucune erreur. Qu'est-ce qui ne va pas ? Refusant de décrocher le téléphone une seconde fois, **elle ouvre Facebook et cherche la page de Travel Aventure.**

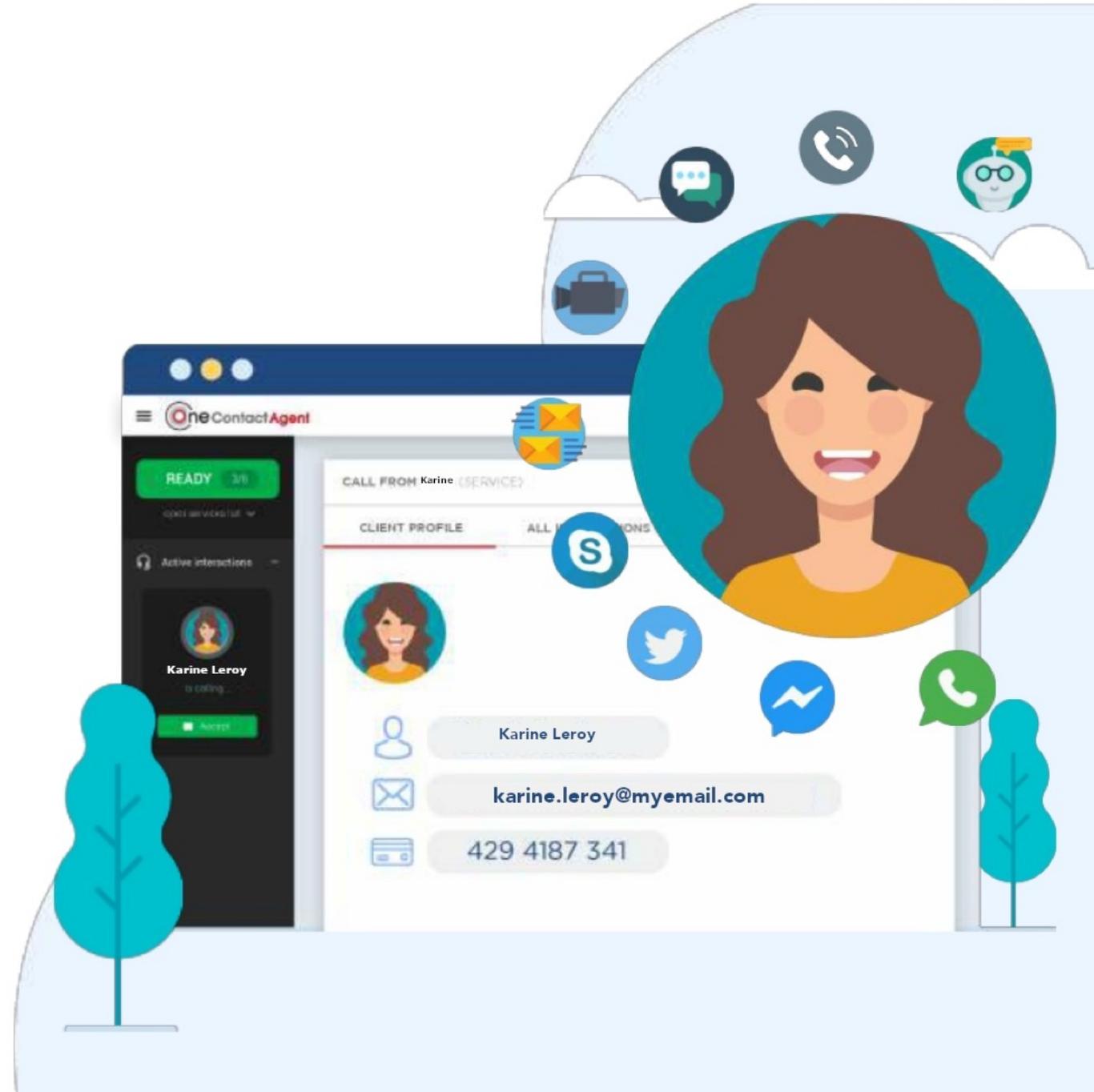


Une fenêtre Messenger s'ouvre immédiatement, lui indiquant que le support est disponible.

Est-ce un robot ou un agent ? Cela n'a vraiment pas d'importance parce que le système est capable de déceler où le processus de Karine s'est mal passé : l'adresse de sa carte de crédit est toujours l'ancienne. Dès que l'information est corrigée, le processus de paiement passe à l'étape suivante. Sans couture, n'est-ce pas ? Elle ne pouvait espérer mieux.



En effet, Travel Aventure a mis en œuvre **une stratégie omnicanale** pour ses clients. Aucun d'entre eux ne comprendrait qu'une agence de voyage en ligne ne dispose pas d'une **assistance disponible à tout moment, quelle que soit l'heure ou le jour, même s'il s'agit d'un jour férié.**



Le chatbot de Facebook Messenger peut l'aider et faire des modifications avec juste quelques instructions. C'est comme s'il savait qui elle était. En moins de 5 minutes, elle reçoit un courriel confirmant sa nouvelle adresse. Ce qui aurait pu être un client perdu au cours du processus de paiement, est maintenant un acheteur satisfait - un acheteur satisfait de la façon dont tout s'est déroulé sans tracas.

