



UNE VUE À 360° DU CLIENT

Fournir un service client plus complet

salesforce

service cloud

Introduction

Imaginez : vous appelez une ligne de support et l'agent à l'autre bout du fil sait déjà qui vous êtes, connaît les produits que vous possédez ainsi que vos précédentes interactions avec l'entreprise, quel que soit le canal depuis lequel vous l'avez contacté. Et si cet agent pouvait vous fournir rapidement les informations dont vous avez besoin pour résoudre votre problème, sans une succession d'interactions interminables ? Cela peut devenir une réalité pour vos clients si vos agents de service utilisent les bons outils et l'intelligence intégrée.

Les représentants de votre service client sont tellement plus que des agents de support : ils sont les ambassadeurs de votre marque. Que ce soit par téléphone, en personne, sur Internet, par e-mail ou sur les réseaux sociaux, vos clients s'attendent à un service plus pertinent, plus personnalisé et qui requiert un minimum d'effort. Leur satisfaction, et le fait qu'ils aillent voir ou non la concurrence, en dépend.

C'est ici que Service Cloud entre en piste, en offrant à vos agents les outils et l'intelligence dont ils ont besoin pour apporter un service qui avance au même rythme que vos clients.

Sommaire

- 03 Chapitre 1 :**
Connaissez-vous bien votre client ?
- 05 Chapitre 2 :**
Libérez l'intelligence de l'entreprise tout entière
- 07 Chapitre 3 :**
La réussite client est le nouveau service client
- 09 Conclusion**

Chapitre 1

Connaissez-vous bien votre client ?

Le paysage du service client a radicalement changé. Twitter est le nouvel e-mail. Vos clients s'attendent à recevoir la bonne réponse dès le premier contact, à chaque fois et sur le canal de leur choix. Devoir appeler un numéro précis pour avoir la réponse à une question ou être transféré vers de multiples départements avant de pouvoir parler à la bonne personne n'est plus acceptable.

Se tenir au courant des attentes de vos clients suppose davantage que de fournir les bonnes réponses dès le premier contact. Cela signifie également offrir une expérience personnalisée à chaque client.

La personnalisation dépend de la connaissance que vous avez de votre client ; et dans de nombreux cas, c'est là où le bât blesse pour les entreprises, petites et grandes. Selon une étude d'Econsultancy, quatre consommateurs américains sur cinq pensent que, en général, la marque ne les comprend pas en tant qu'individu.

La bonne nouvelle ? Les entreprises ont accès à davantage de données qu'auparavant sur leurs consommateurs et ces derniers sont prêts à donner aux marques davantage d'accès à leurs données en échange d'une meilleure expérience client. Selon une étude d'Accenture, 73 % des consommateurs sondés ont déclaré préférer faire affaire avec des détaillants utilisant des données personnelles pour rendre leur expérience d'achat plus pertinente.



Se tenir au courant des attentes de vos clients suppose de fournir une expérience personnalisée à chaque client.

Afin que toutes ces données puissent servir à fournir aux clients le service qu'ils attendent, elles doivent être facilement accessibles à vos agents de support, plutôt qu'enfermées dans un silo de données.

L'avantage de Service Cloud

Vos agents n'auront pas toujours la réponse aux questions de tous les clients, mais avec Service Cloud, ils auront accès aux outils et aux informations nécessaires pour leur fournir un service de qualité, rapide et personnalisé depuis n'importe quel canal.

Service Cloud a une conception intuitive, ce qui signifie que lorsque vos agents s'occupent d'un client, ils ne perdent pas leur temps à chercher dans divers systèmes ou à faire des raccourcis clavier à travers divers écrans pour trouver la bonne réponse. Service Cloud offre une vue unique qui fournit les informations client, des articles de la base de connaissances, des cas similaires et des expertises afin que vos agents aient accès au contexte complet de la demande en cours et y apportent la meilleure solution. Quand il s'agit de tirer parti des historiques de cas et des données du client pour fournir un service de qualité dans un monde connecté, Service Cloud vous aide efficacement !

Et cela ne s'arrête pas à vos agents. Service Cloud apporte au service client des entreprises plus de discernement et du libre-service en mobilité, ce qui permet aux clients de résoudre leurs problèmes eux-mêmes plus facilement, 24 h/24 et 7 j/7, depuis n'importe quel appareil. En leur donnant un accès à la base de connaissances et en les connectant les uns aux autres dans une communauté en libre-service, vous êtes assuré que vos clients trouveront les réponses dont ils ont besoin plus rapidement. Cela a pour effet de réduire les coûts de support pour votre organisation, tout en minimisant l'effort que doivent fournir vos clients et en améliorant leur expérience de service globale.



Les entreprises ont accès à davantage de données qu'auparavant sur leurs consommateurs et ces derniers sont prêts à donner aux marques davantage d'accès à leurs données en échange d'une meilleure expérience client.

Chapitre 2

Libérez l'intelligence de l'entreprise tout entière

Une vue d'ensemble du client comprend bien plus que de simples interactions de support avec vos clients. Cela implique également de créer une seule vue d'ensemble du client à travers tous les départements : ventes, service, marketing, informatique, communauté, etc. Chacun de ces départements joue un rôle unique dans le succès de votre entreprise, ce qui signifie que chacune de ces fonctions doit être axée sur l'acteur le plus important de votre entreprise : le client.

Cependant, harmoniser les efforts dans les divers départements fonctionnels de votre organisation s'avère difficile lorsque les informations sont organisées en silos et que les différents systèmes restreignent l'accès aux informations client. Si les données du client les plus importantes sont stockées dans de multiples systèmes patrimoniaux qui ne communiquent pas entre eux, il est quasiment impossible d'avoir une vision complète du client, encore moins d'adapter cette vue dans l'ensemble de votre organisation. Service Cloud résout ce problème pour vous. Grâce à la puissance de la plateforme Salesforce, vous pouvez créer une couche d'interaction souple qui unifie vos données depuis n'importe quel système dorsal de dossiers. Service Cloud fournit à toute personne de votre organisation une vue holistique unique de chaque client. Il ne s'agit pas simplement de responsabiliser vos agents ; votre organisation tout entière peut accéder aux enseignements provenant de vos interactions client.

A man and a woman are shown in a professional office environment. The woman, on the left, has her hair pulled back and is wearing a grey textured sweater over a white collared shirt and a blue necklace. The man, on the right, is wearing a dark green sweater. They are both looking down at a laptop screen, which is partially visible at the bottom of the frame. The background is softly blurred, showing office architecture with large windows and structural beams.

Votre entreprise produit une foule de données. N'est-il pas temps de commencer à toutes les utiliser ?

Vous pourriez fournir à un vendeur l'accès à l'historique d'un cas client afin de créer une approche plus personnalisée pour le développement d'un compte.

Flexera a unifié son support dans une plateforme unique

À l'instar de nombreux éditeurs de logiciels à croissance rapide, Flexera Software avait peu à peu développé les capacités de son service client, en utilisant différents outils pour différents départements et divisions. Flexera avait besoin d'une vision plus complète de ses clients pour être en mesure de leur fournir un support haut de gamme. Cependant, les informations stockées en silos et différents systèmes de dossiers rendaient la chose difficile. En unifiant tous les outils et informations du service client à l'aide de Service Cloud, Flexera a pu bénéficier d'une vue d'ensemble de ses interactions client. Aussi, la plateforme de Service Cloud pourra s'adapter à mesure que l'entreprise se développera et évoluera. Non seulement les agents de support de Flexera pouvaient être plus productifs grâce à une meilleure visibilité des besoins de leurs clients, mais l'entreprise a également amélioré son taux de satisfaction client en fournissant un support de haut niveau.

Service personnalisé : plus simple que vous ne le pensez !

Ce qui rend Service Cloud si performant, c'est qu'il n'est pas limité aux données et fonctionnalités existant déjà dans votre CRM Salesforce. Service Cloud va plus loin dans l'intégration des données, en recherchant des données depuis les systèmes de gestion tiers que vous utilisez déjà, tels que des saisies de commandes ou des ERP. Grâce à la console agent de Service Cloud, vos agents sont connectés à toutes ces informations. Ils peuvent voir des profils personnalisés, riches en historique des réseaux sociaux et en détails d'achats, pour chaque interaction client. Ils peuvent également visualiser l'historique complet de cas d'un client dans le nouveau fil d'informations condensé afin d'avoir accès au contexte complet à chaque interaction. Cela leur permet non seulement d'offrir une expérience plus personnalisée, mais également de mieux repérer les opportunités de ventes croisées.



Vous pourriez fournir à un vendeur l'accès à l'historique d'un cas client afin de créer une approche plus personnalisée pour le développement d'un compte.

Chapitre 3

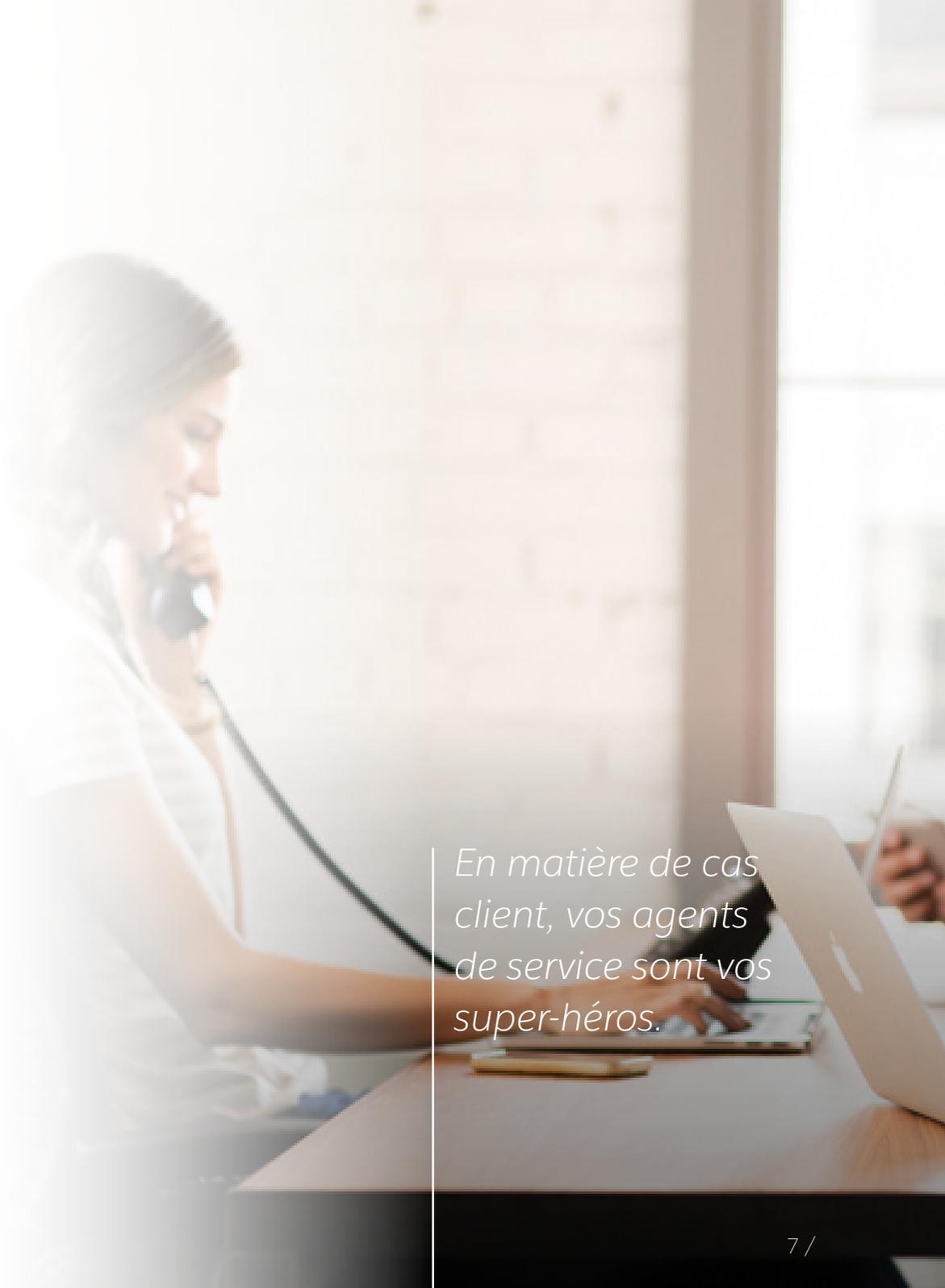
La réussite client est le nouveau service client

Le service client repose sur quelque chose de bien plus simple et de bien plus important que la résolution des problèmes au premier appel et des taux de recommandation nets : il s'agit d'assurer le succès de vos clients. Dans le monde hyper connecté d'aujourd'hui, les clients accordent de l'importance à une expérience satisfaisante plutôt qu'aux fonctionnalités ou au prix du produit. Cela signifie que votre marque et vos produits valent en grande partie par la qualité du service (et de l'expérience) fourni.

Vos agents de service sont en première ligne pour garantir le succès de vos clients. Ils les aident tous les jours, fournissent de précieuses remarques à l'organisation et identifient les opportunités de développement de la relation client. En matière de cas client, ils sont vos super-héros.

C'est pourquoi il est essentiel d'équiper vos agents de tout ce dont ils ont besoin pour satisfaire le client à chaque interaction. Vous devez leur fournir les outils et l'intelligence nécessaires à l'optimisation de leur productivité et le contexte propice à fournir une expérience personnalisée à chaque client. En effet, lorsque c'est le cas, ils ne font pas qu'offrir de la valeur au client, ils en offrent également à l'entreprise.

Chez Salesforce, la réussite du client est primordiale. Tout ce que nous faisons est centré sur cette priorité. C'est pourquoi nous continuons à investir dans l'innovation trois fois par an avec



En matière de cas client, vos agents de service sont vos super-héros.

Service Cloud, la plateforme de service client et système d'interaction conçu pour offrir une expérience de service aisée à vos clients et faciliter la tâche à vos agents.

Pour résumer, Service Cloud rend les clients plus heureux à moindre coût. Des clients plus heureux signifient une augmentation de leur fidélité. Combien vaut la fidélité ? Selon le White House Office of Consumer Affairs, un consommateur fidèle vaut jusqu'à 10 fois plus que le montant de son premier achat.

Gérez avec une meilleure perspective

Service Cloud ne fait pas que rendre vos agents plus productifs, il offre une meilleure visibilité et rend la gestion de votre équipe de support plus facile que jamais.

Grâce à Service Cloud, vous pouvez construire de puissants rapports personnalisés et des tableaux de bord complets qui mettront en avant les indicateurs les plus importants pour vous. Les données peuvent être facilement configurées par l'utilisateur professionnel et les tableaux de bord sont disponibles de manière native sur n'importe quel appareil mobile. Qu'ils se trouvent à l'autre bout du bureau ou à l'autre bout du pays, les responsables ont accès aux analyses en temps réel et peuvent prendre des décisions sur le vif depuis n'importe quel appareil. Ils peuvent également recevoir des notifications lorsque les indicateurs atteignent des seuils spécifiques, afin de n'être jamais déconnectés du centre de support et de leurs agents.

En rationalisant les procédés du service client et en ouvrant la porte à davantage de perspectives précieuses grâce aux données, les clients de Salesforce constatent en moyenne une réduction de 35 % de leurs coûts de support.



Service Cloud ne fait pas que rendre vos agents plus productifs, il rend la gestion de votre équipe de support plus facile que jamais.

Conclusion

Fournir un niveau de service répondant non seulement aux attentes de votre client, mais les dépasse, peut tout d'abord paraître intimidant. Cependant, avec les bons outils à votre disposition, vous pouvez libérer vos données client pour obtenir une vue à 360° de chacun de vos clients et offrir des interactions plus intelligentes et plus personnalisées à chaque fois. Êtes-vous prêt à transformer l'expérience de service de vos agents et de vos clients ?



DES SOLUTIONS COMMERCIALES QUI VONT BOOSTER LA PRODUCTIVITÉ DE VOTRE BUSINESS

Pour mettre les clients au cœur de votre activité,
vous devez offrir un service client d'excellence et vous
connecter à vos clients comme jamais !

[En savoir plus >](#)

34 % d'augmentation de la
fidélisation des clients

38% de diminution du délai de
résolution des requêtes

39% d'augmentation de la
productivité des agents



Les informations communiquées dans le présent e-book sont réservées à nos clients et fournies à titre purement informatif. Salesforce ne garantit ni l'exactitude ni l'exhaustivité des informations, textes, graphiques, liens ou autres contenus de ce document. Salesforce ne garantit en aucun cas l'obtention de résultats du fait des recommandations de cet e-book. Nous vous recommandons de vous adresser à un spécialiste (avocat, comptable, architecte, consultant ou ingénieur) pour obtenir des conseils précis, adaptés à votre situation.

© 2014 Salesforce.com. Tous droits réservés.

Vous apprécierez également les ressources suivantes :



Découvrez les 20 meilleures pratiques pour le service client

[LIRE L'E-BOOK](#)



5 annonces de Dreamforce qui auront un impact sur le service client en 2015

[LIRE L'E-BOOK](#)



Découvrez une démo de Service Cloud

[Regarder la démo >](#)



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM
SALES SERVICE MARKETING COMMUNITY ANALYTICS APPS