RingCentral

FR

Longue vie au service client ! Les clés pour des expériences client exceptionnelles



Table des matières

CHAPITRE 1
Un service client haut de gamme pour une expérience client exceptionnelle 3

CHAPITRE 2
Simplifier les communications entre collaborateurs et avec les clients 4

CHAPITRE 3
Renforcer le service client et l'efficacité du personnel 7

CHAPITRE 4
Développer votre activité sans vous ruiner 11

CHAPITRE 5
Success stories : des PME expertes en matière d'expérience client 14

Pepper Money

Valda Energy

Costa Express

CHAPITRE 6
Faites en sorte que chaque conversation avec vos clients compte 17

CHAPITRE 1

Un service client haut de gamme pour une expérience client exceptionnelle

Les consommateurs sont aujourd'hui plus sensibles que jamais à l'expérience client que les marques leur proposent.

88 %

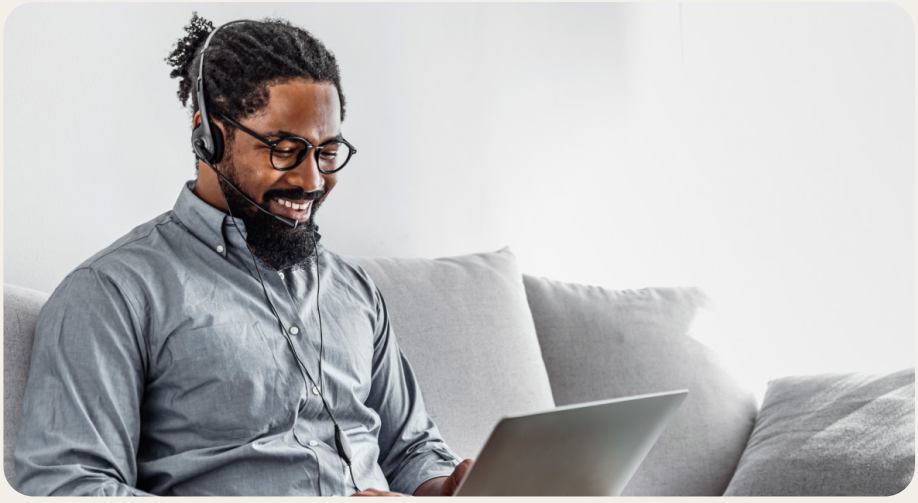
des personnes interrogées considèrent que l'expérience d'achat et aussi importante que la qualité des produits.

Une étude signée Salesforce révèle que 48% des clients ont changé de marque pour un meilleur service client. Autrement dit, vous devez tout faire pour offrir un service client d'excellence.[1]

Or, briller par son service client d'exception n'est pas toujours chose aisée, surtout lorsqu'on n'est pas une multinationale ou un grand groupe. Bien souvent, les petites et moyennes entreprises ne disposent pas d'une équipe dédiée au service client, mais comptent sur des collaborateurs multitâches auxquelles elles confient alternativement ces missions. Mais alors, comment offrir à vos clients le niveau de prise en charge qu'ils attendent de vous ?

Que vous employiez vingt ou 200 personnes, nous vous donnons toutes les clés pour offrir un service client d'exception et, à terme, une expérience client hors pair. Vous découvrirez aussi quelles exigences un système de communication doit remplir pour soutenir votre stratégie en matière de service client.

C'est parti !

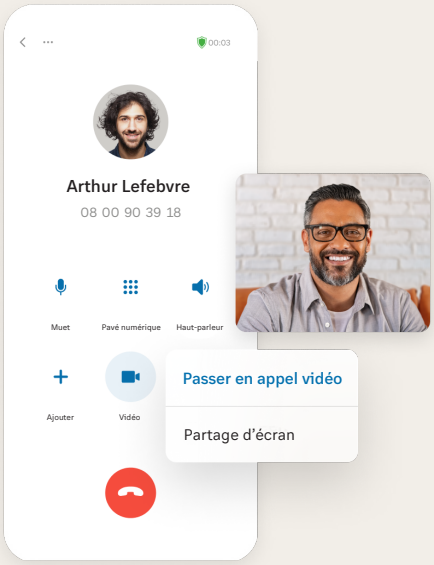


1. Étude « Focus sur le client connecté », Salesforce

CHAPITRE 2

Simplifier les communications entre collaborateurs et avec les clients

Première étape incontournable pour se distinguer par son expérience client : offrir une expérience collaborateur remarquable. C'est bien simple : si vos collaborateurs sont heureux au travail, ils seront davantage disposés à satisfaire vos clients. Vous devez donc leur fournir les outils dont ils ont besoin pour être performants.



Il est parfois difficile de se défaire de schémas de collaboration et d'expérience client médiocres, surtout quand ils ont eu le temps de s'installer. Posez-vous les questions suivantes :

- Utilisez-vous un système de téléphonie dont les fonctionnalités limitées minent votre collaboration et votre service client ?
- Vos équipes travaillant en boutique reçoivent-elles des appels destinés aux services client ou commercial ?
- Les équipes de vos services client et commercial ont-elles du mal à traiter rapidement les requêtes de vos clients parce que leurs collègues tardent à leur répondre ?

Si vous avez répondu « Oui » à l'une de ces questions, il est temps de revoir votre stratégie en matière de service client. Une solution simple facilitant la communication interne et externe peut tout changer.

Dialoguez avec vos collaborateurs et vos clients

Optez pour une application unique pour les communications afin d'aider vos collaborateurs à dialoguer entre eux et avec vos clients, par exemple une plateforme cloud unifiée leur permettant d'échanger par téléphone, vidéo et messagerie. Pas mal, non ?

Débarrassez-vous une fois pour toutes de vos systèmes obsolètes et de vos outils en surnombre au profit d'un système de communication tout-en-un : vous ne le regretterez pas !

Distinguez clairement les sphères professionnelle et privée

Dans une petite ou moyenne structure, les frontières entre travail et vie privée sont parfois ténues. Il vous faut donc trouver des moyens de bien séparer ces deux sphères, pour vous comme pour vos collaborateurs.

Tout d'abord, équipez-vous d'un système de téléphonie professionnelle qui conserve votre numéro actuel ou vous fournisse vos propres numéros locaux ou internationaux afin de rester joignables en tous lieux, ou encore des numéros verts. En outre, rien ne vous oblige à utiliser votre numéro privé dans le cadre de votre travail.

Déchargez votre personnel

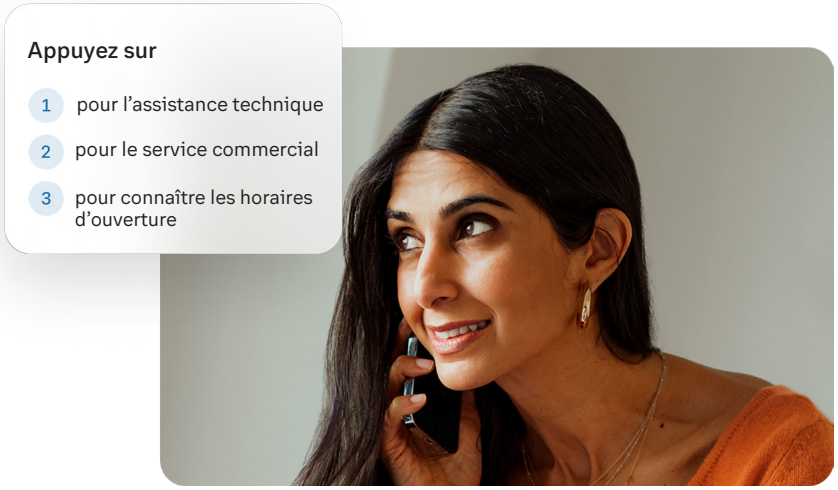
Toutes les demandes de clients ne sont pas complexes. Le processus de traitement peut donc, lui aussi, gagner en simplicité. Avec des serveurs vocaux interactifs (SVI) personnalisables et en self-service, vos clients pourront réaliser eux-mêmes certaines actions simples. À la clé : plus de temps pour vos collaborateurs et des requêtes clients traitées plus rapidement. Tout le monde y gagne !

Si vous doutez encore de l'intérêt des SVI en self-service, sachez que 92% des Français jugent important de trouver les informations recherchées en toute autonomie, sans devoir contacter un conseiller.[2]

Transférez les appels vers les bonnes personnes

Quand vos clients ont besoin de votre aide, il est essentiel qu'ils puissent joindre la personne la plus à même de les assister. Pour éviter les attentes interminables et les transferts à n'en plus finir, créez des files d'attente et paramétrez un routage automatisé des appels de sorte que vos clients soient immédiatement mis en relation avec l'expert du service client ou commercial dont il a besoin.

Un point à ne pas négliger, quand on sait que 59 % des clients préfèrent contacter une marque par téléphone[3] et que 83 % d'entre eux souhaitent interagir immédiatement avec quelqu'un quand ils appellent une entreprise.

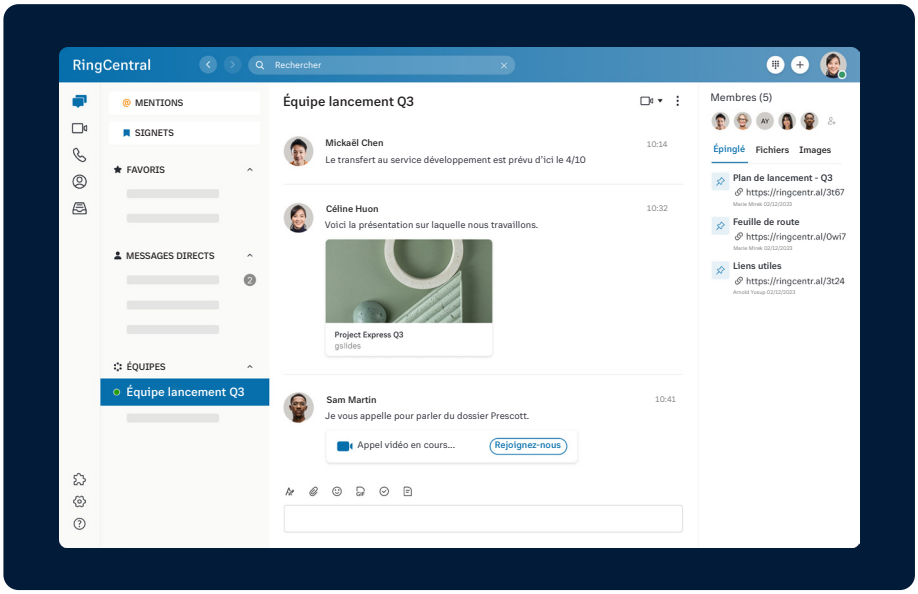


2. Étude sur les attentes des Français en matière de service client, Yext

3. Rapport « Local Business Websites and Google My Business Comparison Report », Brightlocal

Simplifiez vos processus

La messagerie d'équipe, le partage de documents et la gestion des tâches favorisent la collaboration et aident vos équipes à communiquer rapidement et en temps réel. Optez pour un système vous permettant de collaborer et de communiquer de manière instantanée à l'échelle de votre entreprise.



Accompagnez, coachez et soutenez vos collaborateurs

Améliorez la formation de vos équipes et l'expérience client en écoutant discrètement les appels en temps réel sans que vos clients le sachent. Les solutions de communication de pointe proposent aussi des options de chuchotement vous permettant d'aider vos collaborateurs en direct pour optimiser le traitement des demandes de vos clients.

CHAPITRE 3

Renforcer le service client et l'efficacité du personnel

Bien souvent, les PME ont du mal à contrôler la performance passée et en temps réel du personnel de leurs services client, commercial et de prospection téléphonique.

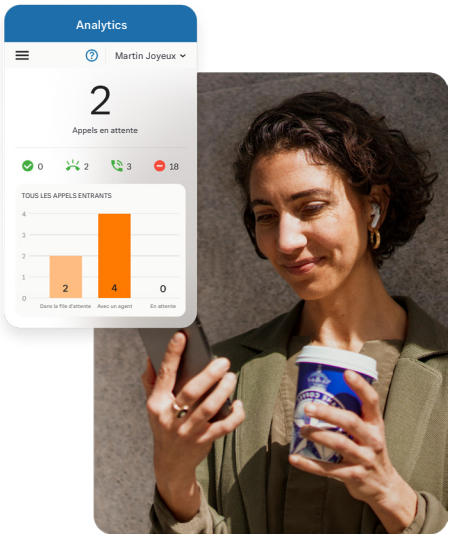
Pour obtenir de précieux indices sur l'expérience client, il faut pouvoir identifier les tendances en termes de volume d'appels et affecter son personnel en conséquence.

En adoptant une solution de communications aboutie, vous augmenterez votre agilité opérationnelle en surveillant les files d'attente en temps réel, et en recevant les informations nécessaires pour booster la satisfaction client et la productivité de vos équipes.

Accédez à des rapports en temps réel et à votre historique

Appuyez vos décisions stratégiques sur des données en temps réel et sur vos tendances historiques. Les systèmes de communication de pointe vous permettent de surveiller les files d'attente, d'exploiter des analyses de votre activité et de consulter des tableaux de bord pour contrôler la performance des agents de votre service client ainsi que votre expérience client globale.

Exploiter ces données précieuses vous aidera à axer votre stratégie en matière de service client sur les bonnes bases et de prendre des décisions pertinentes.





Passez maître dans l’art de l’expérience client

Le saviez-vous ? En moyenne, les PME expertes en matière d’expérience client affichent un temps de résolution 44 % plus court ![4] Rejoignez le mouvement en adoptant un système de communication intégrant des données en temps réel, comme RingCentral.

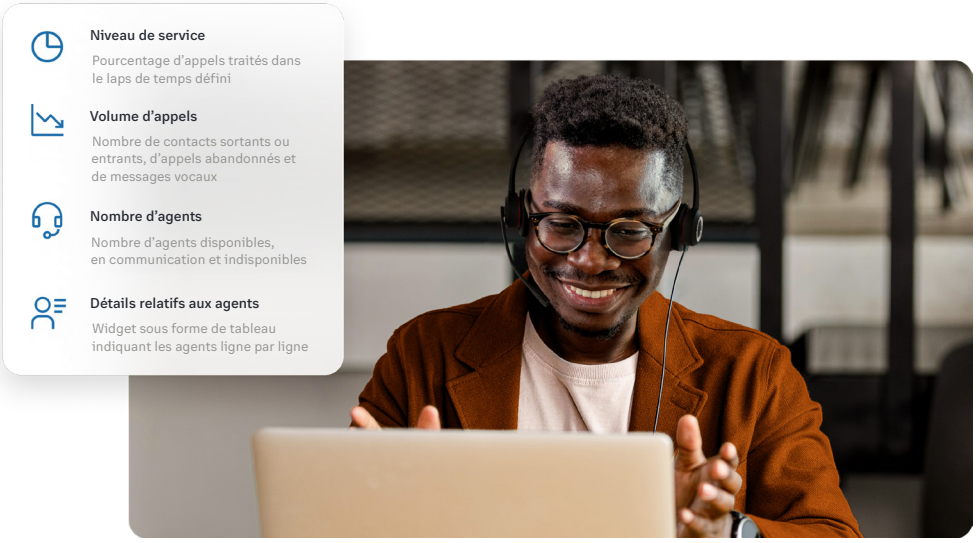
Contrôlez l’engagement client

Avec une solution de communication avancée, c'est simple comme bonjour de prendre le pouls de l’engagement client. Comme vous savez quand un client est ajouté à une file d’attente, combien de temps il patiente, avec qui il est mis en relation et combien de temps dure la conversation, vous pouvez en déduire si le résultat était satisfaisant et suivre l’expérience client globale.

4. Article « How SMB CX Leaders Who Raise Their Game Are Driving Business Success », Zendesk

Améliorez la qualité de votre service client

Offrez une expérience client hors pair en améliorant en continu la qualité de votre service client. Pour améliorer la performance de vos collaborateurs, équipez-vous d'un système de communication vous permettant à la fois d'identifier les appels ayant révélé un besoin en coaching, et de surveiller les appels en attente, la disponibilité des agents, les appels manqués et les niveaux de service en général.



Optimisez l'affectation de votre personnel

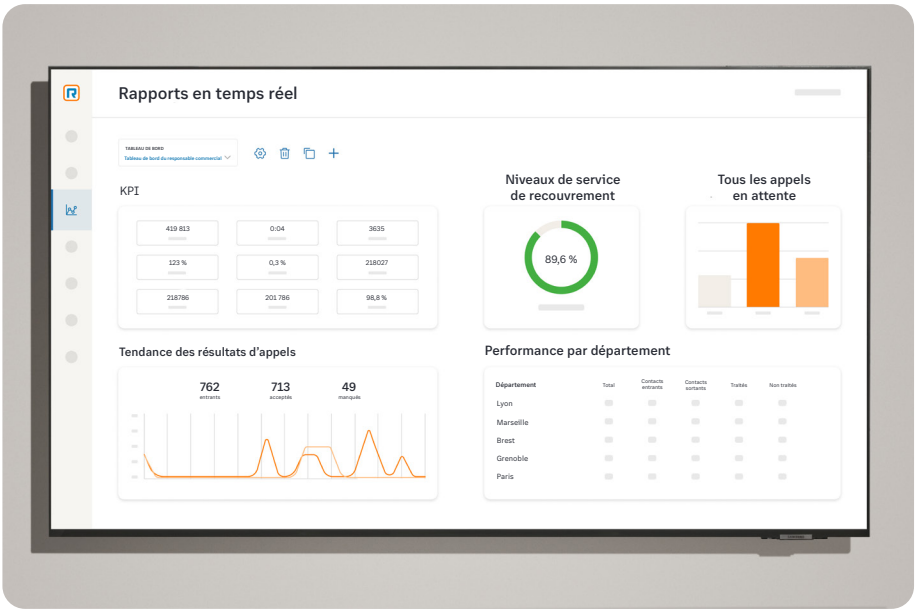
Les systèmes de communication axés sur les données vous aident à analyser les files d'attente et à déceler les tendances émergentes dans le trafic d'appels. Résultat : vous pouvez optimiser l'affectation de vos collaborateurs pour empêcher l'engorgement. Grâce à un niveau inégalé de précision, vous avez même la possibilité d'ajuster vos ressources à l'échelle des sites en cas de gros volumes d'appels.

Or, qui dit affectation du personnel optimisée, dit aussi meilleur taux de résolution au premier contact : un argument clé, sachant que 99% des particuliers trouvent qu'il est important d'avoir une réponse claire et adaptée à leur demande dès le premier échange, et 70% seraient prêts à changer de marque ou de fournisseur s'ils ne l'obtiennent pas.7.[5]

5. Étude « Les nouveaux enjeux de la Relation Client », Akio

Affichez tous vos tableaux de bord

Les plateformes les plus performantes vous permettent d'afficher tous vos tableaux de bord sur un écran mural afin que tous vos collaborateurs puissent les consulter. Ainsi, chaque membre de votre équipe est au fait de l'activité en continu et peut donc immédiatement réagir en cas de besoin pour accroître la productivité.



CHAPITRE 4

Développer votre activité sans vous ruiner

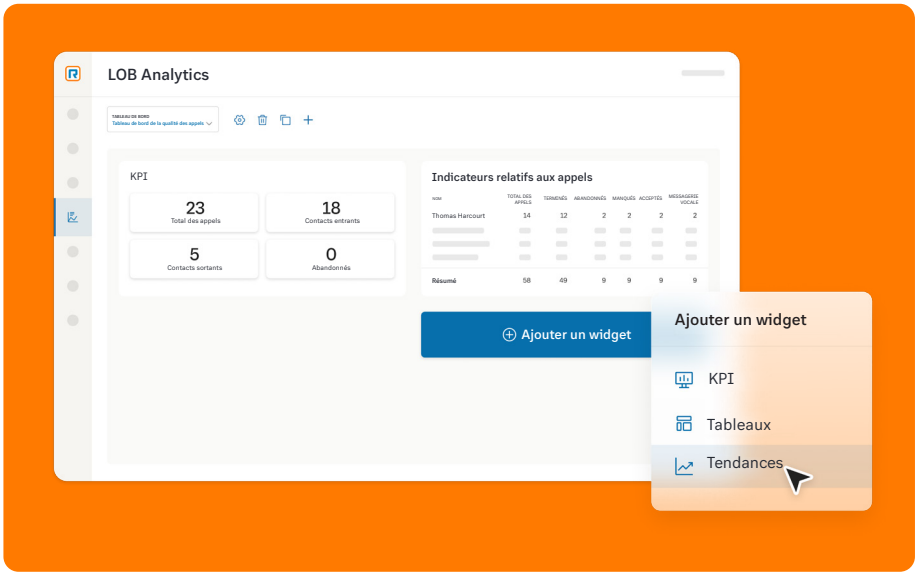
Toute PME souhaitant se doter de nouveaux outils et améliorer son activité doit tenir compte d'un facteur décisif : le coût. Privilégiez des solutions capables d'évoluer au même rythme que votre entreprise sans grever votre budget.

Bon nombre de PME ne peuvent se permettre d'investir dès le début dans une solution complète pour centre d'appels. Mieux vaut, dans ce cas, opter pour un système abordable à même de satisfaire aux besoins actuels et futurs de votre entreprise.

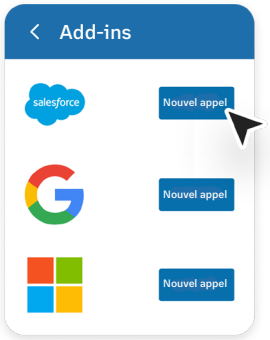
Bonne nouvelle : en utilisant une application sécurisée unique, vous pouvez faire évoluer les communications de vos services client et commercial pour accroître votre ROI sans vous ruiner.

Créez instantanément des lignes et utilisateurs supplémentaires

Optez pour un système de communication intégrant des outils de configuration simples à utiliser pour pouvoir créer des lignes et utilisateurs en deux temps trois mouvements. Veillez aussi à ce que votre solution permette aux managers d'utiliser des modèles prêts à l'emploi ainsi que des tableaux de bord personnalisables pour suivre les KPI, les tendances, etc. sans avoir besoin d'une expertise technique.



Simplifiez vos processus



72% des agents de services clients en France déclarent avoir du mal à gérer efficacement les demandes des clients et 80% avoir des difficultés à collaborer avec les bonnes équipes du fait d'applications trop nombreuses.[6] Une raison de plus de rationaliser vos processus en connectant votre système de téléphonie aux applications métier que vous utilisez le plus, comme Salesforce, Google, Zendesk et Hubspot.

Vous pouvez même aider vos collaborateurs à booster leur efficacité grâce à l'affichage à l'écran d'informations sur le client qui cherche à les joindre et leur faire gagner du temps en intégrant votre solution de communication à votre CRM. À la clé : une interface centralisant toutes les données clients et les appels. Finis les allers-retours incessants d'une application à une autre !

Recevez une seule facture pour toutes vos communications d'entreprise

Traiter avec de nombreux fournisseurs différents peut être un vrai casse-tête, ne serait-ce qu'en raison de toutes les charges administratives que cela implique. Confiez vos besoins en communications internes et externes à un seul partenaire : vous en retirerez de nombreux avantages, à commencer par une facture unique.

Avant de faire votre choix, assurez-vous que votre futur fournisseur vous proposera toujours un service d'assistance dédié pour vous accompagner dans la gestion de votre système de communications. Vérifiez aussi qu'il vous fournira des analyses en temps réel de vos appels téléphoniques et conférences pour tirer pleinement profit de votre investissement.

Restez connecté quoi qu'il arrive

Disponibilité (%)	Interruption par an
99,99 %	52,60 minutes
99,999 %	5,26 minutes

Perte de productivité, baisse des ventes : les entreprises ne connaissent que trop bien les conséquences néfastes d'interruptions imprévues. Pouvoir compter sur un système de communication disponible à tout instant est essentiel.

Choisissez une solution offrant un taux de fonctionnement de 99,999 % pour avoir la garantie que l'infrastructure de niveau opérateur de votre fournisseur sera disponible jour et nuit et, donc, que vous soyez connecté en continu. Attention : 99,99 % et 99,999 %, ce n'est pas la même chose ! Dans le premier cas, le temps d'arrêt peut atteindre 52,60 minutes par an, contre seulement 5,26 minutes dans l'autre.[8]

Un temps de fonctionnement de 99,999 % vous permettra de gérer facilement vos équipes à distance en tous lieux, y compris depuis votre terminal mobile.

Sécurisez vos données clients

Surtout, ne lésinez pas sur la sécurité. Même si votre entreprise ne rivalise pas encore avec les grands noms de son secteur, vous avez tout intérêt à miser sur une sécurité de tout premier ordre.

Protégez votre activité en choisissant un système de communication pleinement sécurisé, capable de chiffrer toutes vos conférences et conversations.

6. Rapport « Tendances de l'expérience client 2022 », Zendesk

7. Article « Le Direct Routing pour Microsoft Teams : la nécessité d'une fiabilité à 99,999% »

CHAPITRE 5

Success stories : des entreprises expertes en matière d'expérience client

Voici le portrait de trois entreprises offrant un service client d'exception pour une expérience client remarquable.

pepperMoney

Secteur : Services financiers

Nombre de collaborateurs : 93

Si votre PME compte moins de 100 employés, la success-story de Pepper Money vous intéressera peut-être. Pepper Money propose, par l'intermédiaire de ses conseillers en prêts hypothécaires qualifiés ou via ses courtiers, une gamme d'hypothèques de second rang à taux variable, fixe ou réduit. Leur approche innovante en matière de tarifs leur permet de garantir des prix adaptés aux besoins individuels de chacun de leurs clients.

L'équipe de Pepper Money était à la recherche d'une solution fiable et évolutive offrant, entre autres, la possibilité de s'intégrer à sa plateforme interne de demande de prêt, l'intégration d'une solution SVI pour faciliter le self-service ou encore des capacités de centre de contact omnicanal[8].

« Nous avons contacté plusieurs prestataires de services de télécommunication et avons assisté à plusieurs démonstrations, mais ce qui nous a le plus frappé avec l'équipe de RingCentral, c'est leur enthousiasme », explique Paul Strinati, partenaire fondateur et responsable informatique chez Pepper Money. « Nous partageons une passion pour la technologie et travaillons selon une approche positive. C'est une qualité qui s'est révélée utile notamment lors de notre première réunion, où nous avons évoqué des problèmes qui avaient été jugés complexes et onéreux à résoudre selon le prestataire précédent. »

La solution déployée a ainsi mis l'accent sur la téléphonie, un SVI intelligent avec des options de self-service pour aider les clients à joindre rapidement l'agent le plus à même de répondre à leurs demandes, ainsi que sur l'intégration aux systèmes CRM de Pepper Money.

« Les fonctionnalités et capacités d'intégration de RingCentral nous ont bluffés : elles montrent combien la solution peut évoluer au gré de nos besoins actuels comme futurs. » – Paul Strinati, partenaire fondateur et Directeur IT, Pepper Money

8. Pepper Money, RingCentral



VALDA ENERGY

Secteur : Énergie

Nombre de collaborateurs : 50

Valda Energy est un fournisseur britannique d'électricité et de gaz pour petites et moyennes entreprises. Quelques mois seulement après son lancement en 2019, le positionnement de Valda Energy, axé vers ses clients, attirait déjà l'attention des médias du secteur de l'énergie, lui permettant de décrocher des contrats auprès de PME de différents secteurs tout en agrandissant son équipe.

Le choix d'une technologie basée sur le cloud a permis à Valda Energy d'offrir à ses clients un accès ininterrompu à ses centres de contact et de maintenir ouverts tous les canaux de communication habituels, même en temps de crise, que ses employés travaillent à distance ou sur place. Grâce à son système de communication dans le cloud, l'entreprise a su garantir une certaine flexibilité à ses employés tout en conservant son orientation client[9].

Valda Energy avait besoin d'une solution capable de suivre les évolutions de sa plateforme de communications. « RingCentral dispose d'un environnement API ouvert et de nombreuses intégrations tierces qui nous permettront d'ajouter facilement des applications et des services au fur et à mesure de l'expansion de nos activités », explique Daljeet Kaur, Directeur des opérations chez Valda Energy. En tant que start-up promouvant une culture de l'innovation, Valda Energy est également confrontée à des défis uniques. « Nous testons et réévaluons régulièrement nos processus, de l'organisation des files d'attente aux messages d'accueil que nous enregistrons », explique Daljeet Kaur.

« Nous avions besoin d'une solution qui nous permette de faire ces mises à jour nous-mêmes, plutôt que d'envoyer des demandes et d'attendre une réponse du fournisseur. Le système intuitif de RingCentral nous donne la possibilité de procéder à ces changements, de les tester et de les mettre en œuvre. » - Daljeet Kaur, Directeur des opérations

[9] Valda, RingCentral

COSTA EXPRESS

Secteur : Commerce de détail

Nombre de collaborateurs : 125

Costa Coffee a récemment déployé l'une des innovations les plus populaires de ses 50 années d'existence : un distributeur de cafés en libre-service, le Costa Express. Ces machines faciles à utiliser ont rencontré un tel succès auprès des consommateurs que l'entreprise en a installé plus de 10 000 dans tout le Royaume-Uni.

Elle a mis en place un centre de contact pour fournir une assistance technique ou autre à ses clients professionnels ayant installé l'une de ces machines.

La direction a décidé de tester la solution de centre de contact RingCentral pour voir si l'équipe chargée du support client pouvait travailler efficacement à distance.

« C'était à l'occasion de notre séminaire d'entreprise annuel », se souvient Deborah Woods, Responsable du centre de contact chez Costa Express[10]. « Les années précédentes, nos agents n'avaient pas pu s'y rendre car ils devaient rester dans les bureaux pour prendre les appels. Mais cette fois-là, la direction a voulu voir s'il était possible d'installer la plateforme RingCentral sur les ordinateurs de tous nos agents pour les laisser assister au séminaire. C'est ce que nous avons fait et ça a très bien fonctionné. Depuis, nous utilisons cet outil. »

Deborah ajoute qu'elle et son équipe ont également trouvé d'autres moyens d'améliorer leurs activités. Le routage basé sur les compétences de RingCentral permet notamment de mettre plus rapidement les clients en contact avec les bons agents. L'équipe de Deborah Woods utilise aussi la plateforme d'administration intuitive de la solution pour ajouter des options personnalisées au SVI, notamment des options d'automatisation qui permettent aux clients de trouver eux-mêmes une solution à leur problème plutôt que d'attendre d'être mis en relation avec un agent.

Son équipe s'appuie aussi sur les rapports et les analyses avancés de RingCentral pour gagner en efficacité. « Nous devons être disponibles 7 jours sur 7, mais grâce aux données très fines sur les volumes d'appels, nous avons pu ajuster les horaires et réduire les heures travaillées pour améliorer la productivité des agents et réduire les temps d'attente », explique-t-elle.

« RingCentralmet à notre disposition tout ce que nous pouvions espérer d'une solution de support client et permet à notre service de fonctionner normalement, même lorsque tous nos effectifs sont en télétravail. Nous avons tous les outils nécessaires pour rendre nos agents plus efficaces et plus productifs, et donc améliorer notre expérience client. » — Deborah Woods, Responsable du centre de contact

[10] Costa Express, RingCentral

CHAPITRE 6

Faites en sorte que chaque conversation avec vos clients compte

Ne vous contentez plus d'un système de téléphonie sur site ni de vos téléphones mobiles privés pour rester en contact avec vos clients. Quand bien même vous n'auriez pas encore besoin d'une solution pour centre d'appels traditionnelle, vous avez tout intérêt à passer à un système cloud capable d'évoluer à votre rythme pour accéder uniquement aux outils dont vous avez besoin aujourd'hui et vous réserver la possibilité d'en utiliser davantage plus tard.

Avec les communications unifiées et les analyses en temps réel comprises dans le portefeuille de produits RingCentral, vous simplifierez vos communications internes et externes, renforcerez votre service client et boosterez la productivité de vos employés. Contrairement à d'autres solutions disponibles sur le marché, RingCentral offre à toutes les entreprises une solution à la fois simple, abordable, hautement fiable et leader mondial du marché.

Bénéficiez de la meilleure expérience client avec RingCentral.

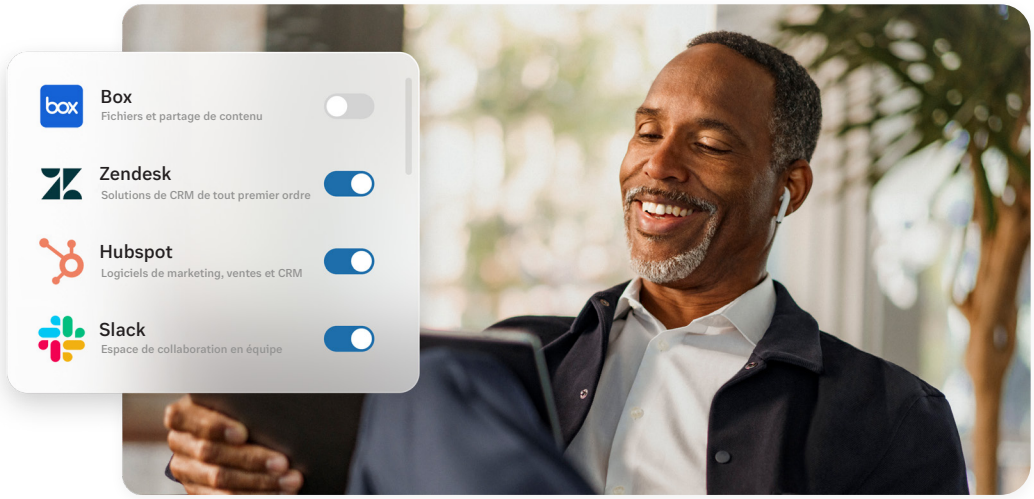
Tirez profit d'un système de téléphonie complet apportant une valeur ajoutée au service client.



Sans compter tous les avantages qu'offre RingCentral ! Quelques exemples :

- Plus de 300 pré-intégrations dans la Galerie d'applications RingCentral et des API ouvertes via le portail développeurs RingCentral pour personnaliser tous vos processus ;
- Des solutions complémentaires pour répondre à tous vos besoins, notamment :
  - Balto pour un coaching en temps réel,
  - Liquid Voice pour la gestion de la qualité et la conformité,
  - Akazio pour l'archivage des appels, l'exploration et la conformité,
  - Genesis pour les notifications en cas d'urgence.

Pour en savoir plus sur RingCentral, rendez-vous sur https://www.ringcentral.com/fr/fr/effortless-customer-engagement.html.



Pour plus d'informations, n'hésitez pas à prendre contact avec un représentant commercial. Rendez-vous sur ringcentral.fr ou composez le 0800 90 39 18.

RingCentral, Inc. (NYSE: RNG) est un chef de file mondial dans la fourniture de communications unifiées (messagerie, vidéo, téléphonie), la fidélisation de la clientèle et les solutions en termes de centre de contact pour les entreprises. En remplaçant les systèmes existants de visioconférences et de PBX par des solutions plus flexibles et rentables, RingCentral donne aux travailleurs mobiles et aux équipes dispersées les moyens de communiquer, de collaborer et de se connecter via n'importe quel biais, depuis tout type d'appareil et où qu'ils se trouvent. La plateforme ouverte de RingCentral intègre les applications d'entreprise et permet aux clients de personnaliser facilement la gestion des flux. Le siège de RingCentral est situé à Belmont en Californie, et l'entreprise possède des bureaux dans le monde entier.

RingCentral

RingCentral France SAS, 3 rue Saint-Georges, Paris, France. ringcentral.fr

© 2020 RingCentral, Inc. Tous droits réservés. RingCentral et le logo RingCentral sont des marques déposées de RingCentral, Inc. Les éventuels autres marques et logos de tiers figurant dans le présent document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

568369189 10/2020