



Préparez vos équipes à la révolution omnicanal

eBook

LE PARCOURS CLIENT OMNICANAL EST EN MARCHÉ

Savez-vous où sont vos clients et ce qu'ils font ? Peut-être pas, mais si vous lisez ces lignes, vous avez déjà un coup d'avance.

Selon une étude récente¹, seuls 17 % des leaders du digital analysent les parcours en ligne de leurs clients. En d'autres termes, beaucoup ignorent encore la trajectoire de leurs clients tout au long de leur cycle de vie.

Mais ils sont en train de rattraper leur retard. 42 % investissent déjà dans de nouveaux canaux digitaux... et vous ?

Quoi qu'il en soit, la révolution omnicanal exerce déjà un impact considérable sur vos équipes.

¹ Altimeter, "The 2014 State of Digital Transformation," Report

VOS EFFECTIFS ÉVOLUENT

Préparez l'avenir

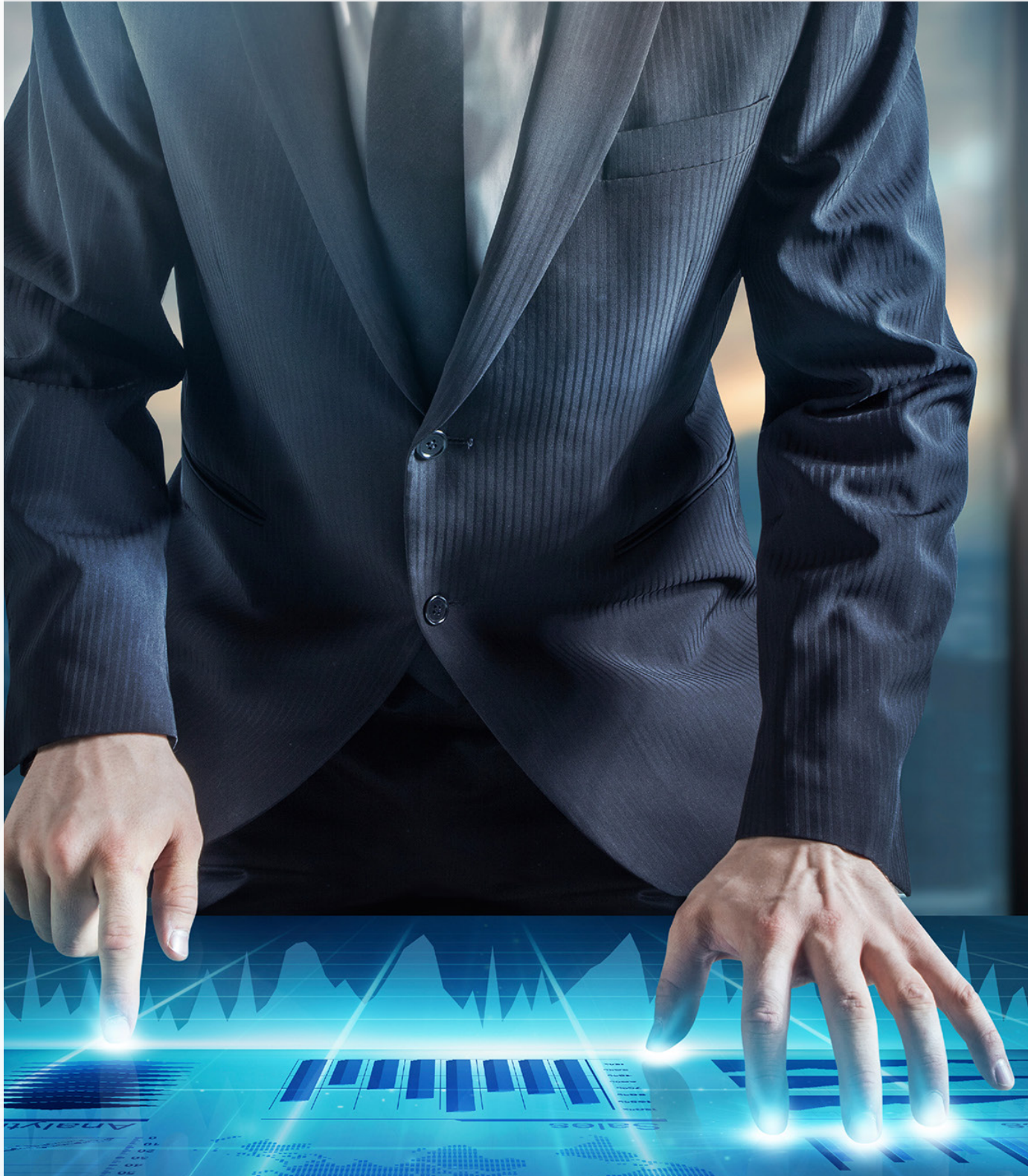
Pour optimiser leur expérience client, de nombreuses entreprises **multiplient désormais les canaux d'interaction.**

Cependant, plus de 57 % des entreprises interrogées n'ont toujours pas les technologies en place pour gérer les prévisions, la planification et les processus établis à travers tous les canaux².

Ces lacunes ne sont pas sans conséquences. Dès lors qu'une entreprise multiplie les canaux digitaux, les choses tendent à se compliquer.

La solution : une planification complète des équipes omnicanal pour orchestrer les parcours des clients et optimiser leur expérience globale.

² Dimension Data 2015 Benchmarking Report



ÉQUATION DE LA PLANIFICATION ET DE L'OPTIMISATION DES ÉQUIPES OMNISCANAL

Prévision et planning intégrés des plans de charge pour l'optimisation des équipes omniscanal

- + Élimination des solutions spécialisées opérant en vase clos
- + Intégration étroite de la gestion des effectifs à la plateforme de centre de contacts
- + Routage omniscanal rapide et pertinent
- + Capacité à capturer et suivre la totalité du parcours client
- + Analytique et gestion de la qualité des canaux voix et digitaux dans une solution tout-en-un
- + Collecte automatisée des données et fonctionnalités complètes de reporting



Expériences client-agent positives



NE PERDEZ PAS VOTRE ARGENT AU « JEU DES ÎLOTS »

Depuis longtemps, la question du "best of suite" et du "best of breed" fait débat. En d'autres termes, faut-il adopter une solution tout-en-un ou faire appel à différentes solutions spécialisées ?

Imaginez que vous êtes sur une île. Sans pont, vous aurez des problèmes à partager quoi que ce soit avec une autre île. Et un simple canot ne suffira pas.

L'absence d'intégration entre vos canaux de communication crée exactement la même situation.

Ne vous y trompez pas : le coût initial d'achat et de déploiement de canaux isolés est peut-être raisonnable, mais les extensions et les mises à niveau coûtent cher. Sans parler des lacunes dans la circulation de l'information et le partage des ressources. Quant à la planification du travail de vos équipes, elle peut se révéler coûteuse et compliquée.

RELIEZ LES ÎLOTS POUR RÉDUIRE VOS COÛTS

Si vous ne prenez pas la simplification des processus et l'intégration des systèmes à bras le corps, vous risquez d'enclencher une spirale des coûts que l'apparition de nouveaux îlots ne fera qu'accélérer.

Qu'il vous contacte par téléphone, e-mail ou chat, votre client n'a pas envie de s'entendre dire qu'il doit patienter 26 minutes parce que le seul agent qualifié pour traiter sa demande est occupé ailleurs.

Des études révèlent qu'avec des **outils automatisés et totalement intégrés de prévision et de planning** des plans de charge de vos équipes multicanal, vous pouvez réaliser une économie de 34 % à 46 % en coûts de main-d'œuvre et en augmentation des capacités opérationnelles.





UTILISEZ VOTRE PLATEFORME DE CENTRE DE CONTACTS POUR GÉRER VOS ÉQUIPES ET BOOSTER LEUR EFFICACITÉ

Un routage inefficace augmente à la fois les coûts en heures supplémentaires imprévues et les temps moyens de traitement. D'où la nécessité d'une plateforme de centre de contacts capable de planifier avec précision les **dotations en effectifs** dans un environnement omnicanal :

- Routage multicanal intelligent qui prend en compte les plannings et les compétences individuels pour diriger chaque tâche vers l'agent disponible le plus qualifié pour la traiter.
- Outils automatisés qui relèguent les changements manuels de plannings et de profils de compétences au rang de mauvais souvenir.

RÉDUISEZ LE TEMPS DE TRAITEMENT GRÂCE À UN ROUTAGE OMNICANAL EN TEMPS RÉEL

Envie de réduire de 37 à 50 secondes vos temps moyen de traitement ?³

C'est possible avec **une planification et un routage omnicanal intelligents**, basés sur des informations historiques et temps réel.

Les tâches et les interactions clients sont ainsi acheminées vers les agents disponibles les mieux qualifiés, de la manière la plus efficace possible. Résultat : une résolution des problèmes plus rapide et plus productive, quel que soit le mode de communication privilégié.

³ Étude comparative des avantages de l'engagement digital (Genesys)





FORMEZ VOS ÉQUIPES ET DIVERSIFIEZ LEURS TÂCHES POUR MIEUX LES MOTIVER

Si le routage omnicanal intelligent fait partie intégrante de l'équation, différents canaux peuvent parfois nécessiter différentes compétences. En d'autres termes, pour bien faire leur travail, vos agents doivent être formés en conséquence. Leur formation doit couvrir tous les canaux, sans toutefois interférer avec leur plan de charge ni entraver leur productivité.

L'évaluation continue des compétences et la formation automatisée se traduisent par une amélioration du service et un gain d'efficacité pour vos agents.

Quant à la diversité des tâches et des canaux assignés, elle permettra d'éviter tout effet de lassitude. En donnant à vos agents les moyens de bien faire leur travail, vous favorisez leur épanouissement et, par effet d'entraînement, la satisfaction de vos clients.

ÉCOUTEZ ET OBSERVEZ LES PARCOURS OMNICANAL DE VOS CLIENTS

Vous devez pouvoir identifier et suivre l'ensemble du parcours du point de vue du client.

Voix ? E-mail ? Chat ? Peu importe, tous ces points de contact s'intègrent dans un seul et même parcours.

Si vous n'enregistrez pas les interactions pour appréhender le parcours du client dans sa totalité, vous passez à côté de pans entiers d'informations pourtant indispensables à vos agents. Sans elles, impossible d'offrir une expérience client omnicanal digne de ce nom.

Intégrée à la Plateforme d'Expérience Client Genesys, **la fonction d'enregistrement des interactions** vous permet de capturer le parcours intégral de vos clients.





AFFINEZ VOTRE VISIBILITÉ OMNISCANAL GRÂCE À L'ANA- LYSE DES INTERACTIONS

L'adoption de canaux digitaux impose d'intégrer et d'analyser aussi bien les interactions vocales que textuelles (e-mail, chat, SMS, réseaux sociaux, etc.).

Ce faisant vous passez au crible tous les échanges pris en charge par votre centre de contacts. Résultat : hausse du chiffre d'affaires, réduction des coûts et optimisation de l'expérience client.

Avec **la fonction Genesys d'analyse des interactions**, vous analysez 100 % des échanges de façon homogène et sur tous les canaux. Vous pouvez ainsi détecter les nouvelles tendances tout en maximisant la productivité et les performances des agents.

Au final, vous avez la certitude de proposer un service client irréprochable à chaque interaction.

ÉVALUEZ VOS KPI

Ils peuvent vous révéler des informations essentielles sur vos équipes omnicanal

Faute d'intégration des canaux, vous passez à côté d'informations précieuses sur vos collaborateurs. D'où le besoin de bien intégrer, traiter et communiquer les **informations et analyses**. En effectuant vos relevés statistiques à partir d'un outil de reporting centralisé, vous faites non seulement gagner un temps précieux à votre équipe opérationnelle, mais vous lui livrez également des éclairages autrefois inaccessibles.

Les outils essentiels :

- Modèles préformatés de rapports pour les prévisions, les plannings, les congés, les heures supplémentaires et d'autres paramètres sur tous les canaux.
- Rapports plurijournaliers et multi-canaux des tendances de performance du centre de contacts et des collaborateurs individuels.
- Possibilité d'exporter des données vers d'autres systèmes et départements pour une meilleure diffusion de l'information dans l'entreprise.





LE POSTE DE TRAVAIL OMNI-CANAL PERMET AUX AGENTS D'OFFRIR DES EXPÉRIENCES CLIENT D'EXCEPTION

Équipez vos agents d'un poste de travail omnicanal pour doper leur productivité et garantir une expérience client optimale.

Grâce à l'interface unifiée, ils disposent d'une vue d'ensemble de la totalité des points de contact et des tâches pour mieux gérer l'ensemble des interactions clients. L'uniformité de l'interface facilite sa prise en main et stimule la productivité des équipes.

Bref, un **poste de travail omnicanal** facilite la vie de vos agents, réduit le turnover et leur permet d'offrir le niveau de service que vos clients exigent, indépendamment du canal.

ORIENTEZ LES PARCOURS DE VOS CLIENTS SUR LA BONNE VOIE AVEC DES ÉQUIPES OMNICANAL ULTRA-PERFORMANTES

L'intégration totale des outils d'optimisation des effectifs produit des résultats exceptionnels⁴.

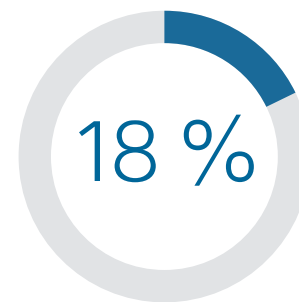
Pour découvrir comment des entreprises comme la vôtre ont fait confiance à Genesys pour constituer des équipes omnicanal ultra-performantes, consultez les témoignages de nos clients.



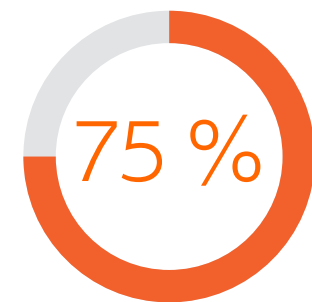
Hausse des taux de résolution au premier contact



Réduction du temps moyen de traitement



Gain de productivité des agents



Réduction des temps d'attente moyens

[Plus d'infos](#)

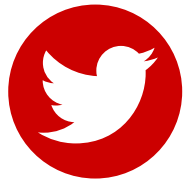
[Témoignages clients](#)

[Actualités](#)

⁴ Résultats d'implémentations réelles par des clients Genesys



Site web : www.genesys.com/fr Nous contacter : **01 41 10 17 17**



Créateur de la Plateforme d'Expérience Client n° 1 au monde, Genesys aide les entreprises à bâtir des expériences omnicanal, des parcours et des relations d'exception avec leurs clients. Fidèles à cette mission depuis plus de 25 ans, nous avons la conviction profonde que la réussite d'une entreprise passe par un engagement client irréprochable. Avec plus de 4 700 clients dans 120 pays, Genesys gère chaque année plus de 24 milliards d'interactions de centres de contacts, sur site et dans le cloud. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.genesys.com/fr.

Copyright ©2016 Genesys.
65 rue Camille Desmoulins,
92130 Issy les Moulineaux

Tous droits réservés. Genesys et le logo Genesys sont des marques déposées de Genesys. Tous les autres noms d'entreprise et logos peuvent être des marques, déposées ou non, de leurs détenteurs respectifs.