

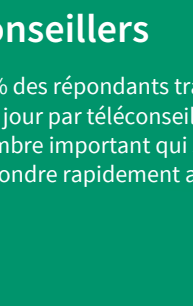
Les tendances de la relation client digitale en 2019

EasyVista vous propose de découvrir les grandes tendances qui s'annoncent concernant l'organisation, les outils et les perspectives de la relation client digitale cette année.

VOTRE SERVICE CLIENT

Effectif de votre Service :

+70% des professionnels interrogés ont une équipe de plus de 10 personnes, preuve du poids que prend le service au sein de l'entreprise.



Vos équipes relation client sont internes, externes ou les deux :

53,6% des sondés ont externalisé tout (43%) ou partie de leur service client. Dans ce contexte, on comprend qu'il soit important d'avoir des outils pour garantir la cohérence et la pertinence du discours de la marque.

Nombre d'appels/contacts traités par jour en moyenne par chacun de vos conseillers

40% des répondants traitent plus de 50 contacts par jour par téléconseiller et 78% plus de 15. Un nombre important qui suppose de pouvoir répondre rapidement aux demandes des clients.

4.0%

Moins de 8

18.4%

8 à 15

38.4%

15 à 50

29.6%

50 à 100

9.6%

>100

LE DIGITAL DANS VOTRE SERVICE CLIENT

63.2% La digitalisation est en cours mais il reste beaucoup à faire

17.6% La digitalisation est terminée ou en cours de finalisation

15.2% La démarche digitale est en projet pour 2019

4.0% Pas de démarche digitale pour le moment

Le niveau de digitalisation de votre service client ?

La maturité digitale des sondés est encore en développement avec 63% déclarant qu'elle est en cours mais qu'il reste beaucoup à faire.



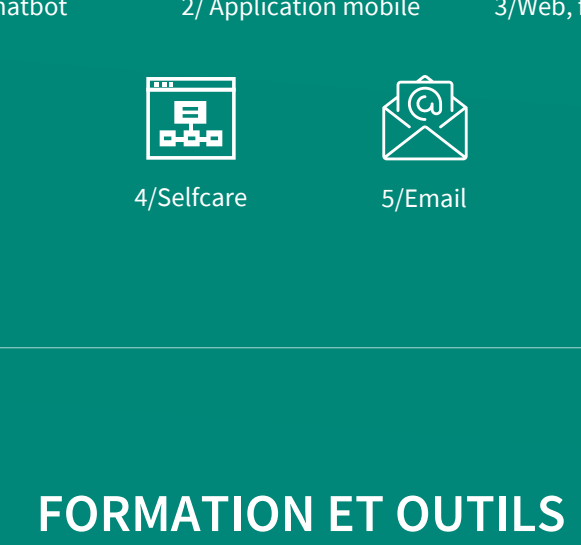
Avez-vous des équipes dédiées pour les nouveaux canaux digitaux ?

59% des répondants n'ont pas d'équipe dédiée au digital : les collaborateurs du service client doivent être de plus en plus polyvalents.

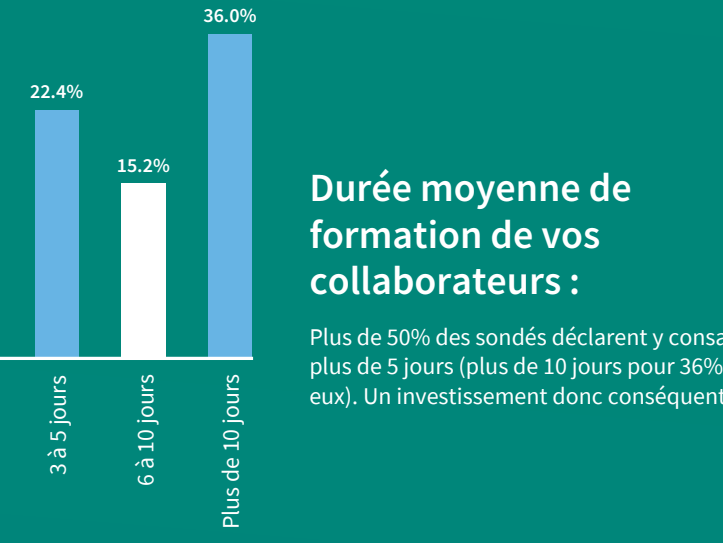
Les outils mis à disposition pour vos clients :

La transformation digitale est bien en marche. De nombreux outils digitaux sont mis à disposition des clients mais une large marge de progression existe, notamment autour de l'assistant virtuel, du selfcare et des apps.

A disposition :



Pas encore à disposition :



Téléphone : 56,5%

Digital : 16%

Autant Téléphone et digital : 27,5%

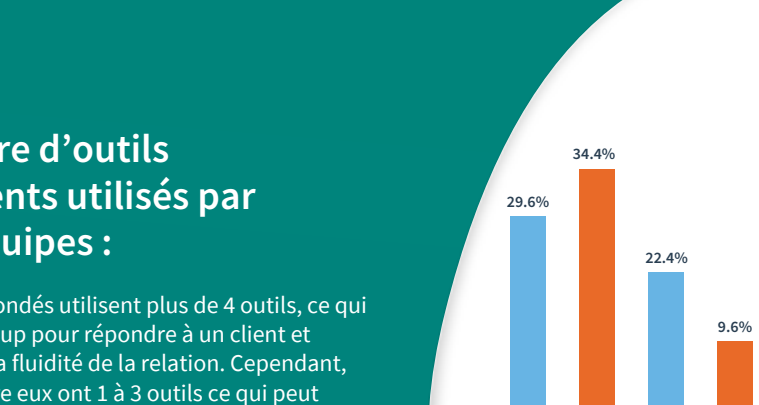
* détails dans le rapport complet

Les demandes clients (commerciales, administratives ou techniques) sont traitées :

La majorité des demandes sont encore surtout traitées par téléphone, mais près d'un tiers des sondés déclare également utiliser le digital : signe du changement en cours

Investissements envisagés sur 2019 :

Les Services Clients comptent investir en 2019 dans le digital et notamment les agents virtuels/chatbots ce qui nécessite une bonne base de connaissance.



FORMATION ET OUTILS

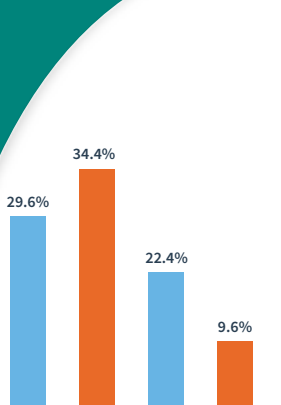


Durée moyenne de formation de vos collaborateurs :

Plus de 50% des sondés déclarent y consacrer plus de 5 jours (plus de 10 jours pour 36% d'entre eux). Un investissement donc conséquent.

Proposez-vous des sessions de formation au digital :

L'accompagnement à la transformation digitale des collaborateurs est bien initiée.



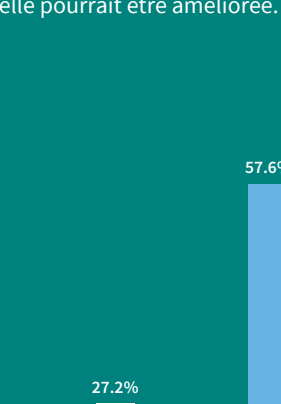
Nombre d'outils différents utilisés par vos équipes :

70% des sondés utilisent plus de 4 outils, ce qui est beaucoup pour répondre à un client et empêche la fluidité de la relation. Cependant, 30% d'entre eux ont 1 à 3 outils ce qui peut indiquer aussi une tendance à la recherche de la simplification.



Proposez-vous des sessions de formation au digital :

L'accompagnement à la transformation digitale des collaborateurs est bien initiée.



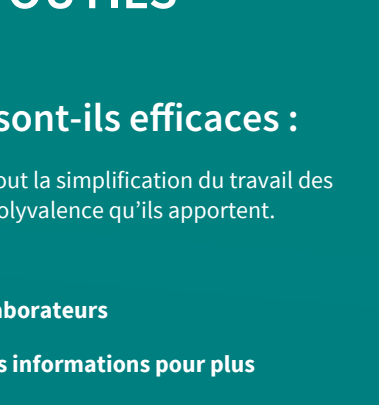
Nombre d'outils différents utilisés par vos équipes :

70% des sondés utilisent plus de 4 outils, ce qui est beaucoup pour répondre à un client et empêche la fluidité de la relation. Cependant, 30% d'entre eux ont 1 à 3 outils ce qui peut indiquer aussi une tendance à la recherche de la simplification.



Avez-vous un Selfcare :

Peu de répondants ont un Selfcare satisfaisant. Il est nécessaire pour cela d'avoir une bonne qualité de base de connaissance couplée à une interface avec votre base client pour bénéficier du contexte de chaque demande et ainsi obtenir la bonne réponse rapidement.



FORMATION ET OUTILS

En quoi les outils digitaux sont-ils efficaces :

Les avantages que les sondés rapportent sont surtout la simplification du travail des conseillers, l'accès à toute l'information, la polyvalence qu'ils apportent.

- 1/ Cela simplifie le travail des collaborateurs
- 2/ Ce permet d'accéder à toutes les informations pour plus de polyvalence du collaborateur
- 3/ Les collaborateurs gagnent du temps
- 4/ Les collaborateurs participent à l'amélioration du service client
- 5/ Les échanges avec les clients sont plus fluides

Les avantages attendus des outils digitaux pour votre service client :

Les répondants attendent surtout de la digitalisation l'amélioration de la satisfaction client, la réduction du temps passé à traiter les appels et le nombre d'appels totaux passés.

Ils ressentent en revanche moins d'effets concernant l'amélioration de l'environnement de travail, la réduction des budgets et du délai de montée en compétence des conseillers.

- 1/ Augmenter la satisfaction client
- 2/ Réduire le temps passé à traiter les appels
- 3/ Réduire le nombre d'appels
- 4/ Augmenter le CA et panier moyen
- 5/ Réduire les budgets de fonctionnement

DEMANDER UNE DÉMO