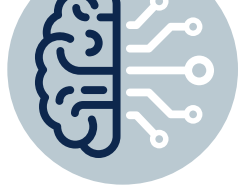
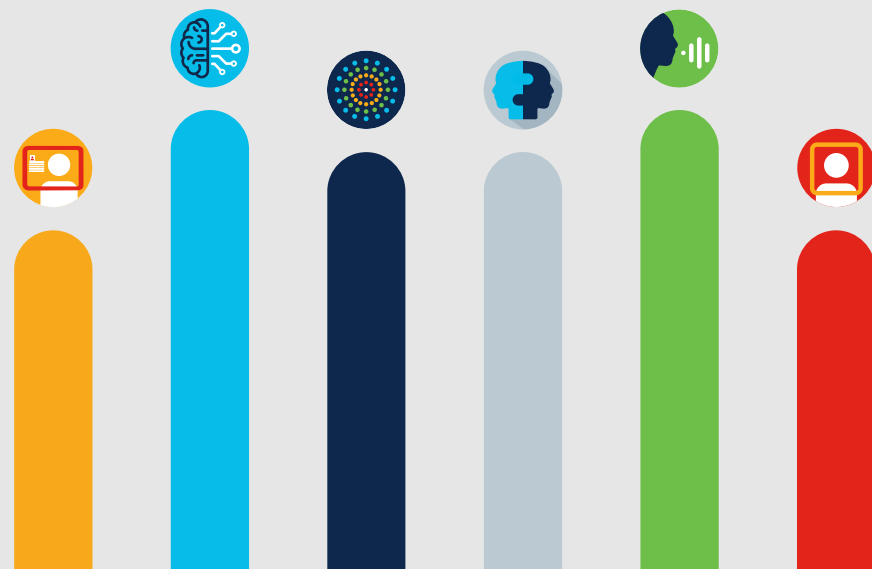


# Le service client devient cognitif

Work smarter with **Webex Contact Center.\***  
(\*Travaillez de façon plus agile grâce au centre de contact Webex.)



Les entreprises B2B se démarquent en fonction de l'expérience qu'elles offrent à leurs clients. Cette stratégie est vouée à prendre de l'ampleur, tandis qu'elles vont moins miser sur leurs produits et leurs prix pour se différencier.<sup>1</sup>



**L'expérience des clients devient un impératif stratégique pour les entreprises qui cherchent à se démarquer de la concurrence.** Dans le même temps, les clients veulent pouvoir vous contacter via diverses méthodes (voix, e-mail, texte, chat et réseaux sociaux), ce qui complique la tâche des centres de contact, qui doivent gérer tous ces canaux et rediriger les clients vers les ressources adéquates.

Ces canaux sont souvent cloisonnés, ce qui oblige les agents à utiliser des applications disparates et engendre l'insatisfaction des clients à cause d'expériences fragmentées et impersonnelles.

Et si vous utilisiez des technologies de pointe pour créer un centre de contact cognitif ? Vous obtiendriez d'importantes informations sur vos clients, pourriez mettre en place des expériences clients prévisibles et proactives, et profiteriez d'une intégration fluide avec le reste de votre entreprise.

Avec les ressources et les solutions adéquates, le service client peut amener de nombreuses retombées positives pour l'entreprise.

**Chapitre 1 : Créer un centre de contact cognitif**

**Chapitre 2 : Des expériences clients basées sur les données**

**Chapitre 3 : La nécessité de mettre en place des processus prédictifs**

**Chapitre 4 : Une gamme de solutions de collaboration intégrées**

**Chapitre 5 : Tout le monde y gagne**

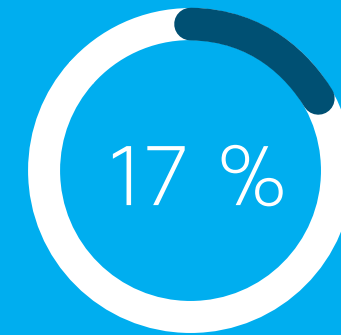
1. Customers: The Future of B-to-B Customer Experience 2020, rapport de recherche Walker, 2013.

# 1 Créer un centre de contact cognitif

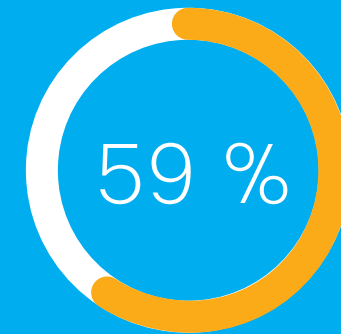
## Transformer les challenges en opportunités

Pour améliorer l'expérience des clients, il est important de trouver des solutions qui répondent à leurs principaux problèmes :

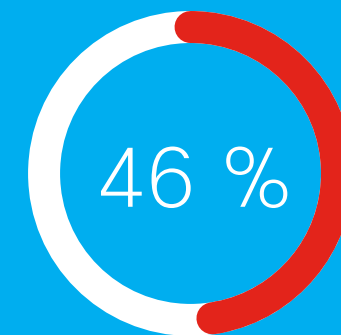
- La fragmentation et la déconnexion des expériences
- La lente résolution des problèmes
- Les longues périodes d'attente
- L'inefficacité des agents, qui manquent de connaissances et d'expérience
- Le manque de canaux de contact (par exemple, messagerie instantanée, téléphone, e-mail)
- La teneur impersonnelle des interactions



Les clients américains sont prêts à dépenser 17 % de plus pour profiter d'un service d'excellence.<sup>2</sup>



Aux États-Unis, même si les utilisateurs aiment votre entreprise ou votre produit, 59 % d'entre eux vont voir ailleurs après plusieurs mauvaises expériences, et 17 % après une seule mauvaise expérience.<sup>3</sup>



46 % des clients se détournent d'une marque si les collaborateurs de cette dernière ne sont pas assez compétents.<sup>3</sup>

Lorsque vous réglez ces problèmes, gardez à l'esprit que les agents de votre centre de contact ont également des problèmes qui les empêchent d'effectuer leur travail dans la pleine mesure de leurs moyens :

- Ils sont submergés par un trop-plein d'informations.
- Ils ne trouvent pas les bonnes infos pour résoudre le problème d'un client du premier coup.
- Ils n'en savent pas assez sur les clients pour répondre à leurs besoins de manière personnalisée.
- Ils utilisent trop d'applications et de systèmes.
- Ils ont du mal à obtenir les réponses d'experts en temps réel.
- Ils veulent un travail motivant avec un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

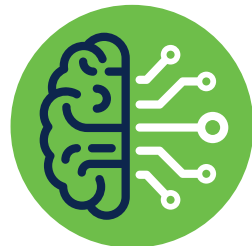


## Qu'est-ce qu'un centre de contact cognitif ?

Un centre de contact cognitif dispose d'informations intégrées à chaque étape de l'expérience du client et de l'agent. Chez Cisco, nous transformons ce type d'expériences de l'intérieur grâce aux technologies.



Des analyses de données puissantes dans le cloud qui vous aident à en savoir plus sur vos clients

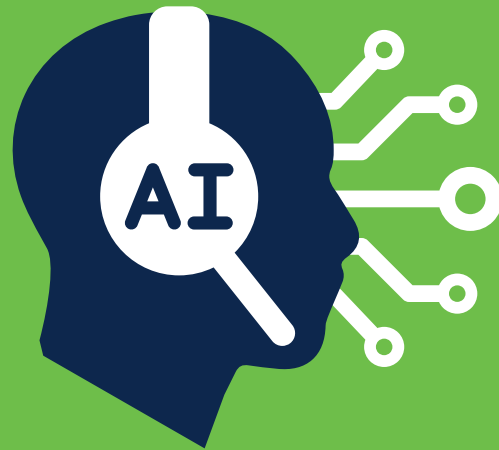


L'intelligence artificielle (IA), qui ajoute des informations contextuelles, fait des suggestions et crée des expériences prévisibles et proactives pour vos clients



Une collaboration intégrée pour permettre à vos agents de contacter facilement et rapidement des experts pour améliorer la résolution au premier contact





Les centres de contact Cisco offrent des fonctionnalités innovantes :

- Services omnicanaux
- Acheminement basé sur une analytique prédictive
- Collaboration et communication avec des experts
- Intégration des systèmes CRM
- Analyse du parcours du client à 360 degrés
- Optimisation de l'utilisation du personnel
- Campagnes sortantes

## 2

## Des expériences clients basées sur les données

Par le passé, les centres de contact ne disposaient généralement pas de suffisamment de données. Maintenant, c'est l'abondance, vous disposez de nombreuses informations sur l'expérience de vos clients. Ces informations vous permettent d'en savoir plus sur le parcours des clients dans toute votre entreprise, au-delà du simple centre de contact.

Être capable de collecter, de consolider et d'analyser toutes ces précieuses données vous aide à améliorer les expériences des clients. Vous comprenez aussi mieux ce qu'ils aiment ou n'aiment pas. En outre, vous identifiez des modèles comportementaux qui vous permettent d'optimiser leur expérience et d'en tirer le meilleur parti.

Si elle est combinée aux données, l'intelligence artificielle devient un outil puissant pour améliorer votre engagement envers les clients. Vos agents disposent ainsi des informations contextuelles, des connaissances et des renseignements pertinents dont ils ont besoin pour offrir une assistance proactive et prévisible aux clients.



## L'analytique améliore de plus en plus l'expérience des clients.

Le système Cisco Customer Journey Analyzer vous permet d'améliorer dynamiquement l'expérience de vos clients afin de mieux les satisfaire, de les fidéliser et d'accroître la valeur tout au long du cycle de vie de leurs solutions. C'est un système cloud compatible avec vos solutions pour centres de contact Cisco® sur site. Il collecte et unifie toutes les données de vos clients, qui proviennent de plusieurs sources et systèmes utilisés dans votre entreprise, et offre une visibilité sur l'intégralité du parcours de vos clients, le tout dans un seul et même outil.

Grâce à l'analyse des performances statistiques, Cisco Customer Journey Analyzer évalue les attributs et les comportements des clients et des agents, afin d'atteindre de meilleurs résultats. Vous pouvez modéliser des hypothèses qui vous aident à prévoir l'impact des changements sur l'entreprise, comme l'acheminement des clients, les compétences des agents, la dotation en personnel et bien plus encore. Il prévoit même les besoins des clients, détermine l'agent le mieux adapté et achemine les demandes en conséquence.

Cisco Customer Journey Analyzer fournit une vue d'ensemble complète et consolidée du parcours du client afin d'optimiser l'efficacité opérationnelle, les performances financières et l'expérience client.

## Migration vers le cloud

Cisco intègre la technologie cloud et l'intelligence artificielle dans votre centre de contact, qu'il soit sur site ou dans le cloud. Vous gardez votre centre de contact Cisco sur site, tout en ajoutant des services cloud avancés qui ne perturbent pas votre activité. Vous réalisez donc un déploiement hybride qui vous permet de profiter des innovations cloud et de tous les bénéfices associés, jusqu'à ce que vous soyez prêt à effectuer une migration complète. De plus, vous protégez vos précieux investissements sur site.

## La flexibilité de la facturation en fonction des besoins

Pour assurer une transition encore plus fluide vers le cloud, nous avons créé le forfait **Cisco Collaboration Flex Plan** destiné aux centres de contact. Ce forfait Collaboration Flex Plan vous permet d'acheter facilement un mélange de services de centres de contact cloud, sur site et hébergés qui sont facturés en fonction des besoins sur la base d'un abonnement qui dépend du nombre d'utilisateurs. Ainsi, vous pouvez déplacer vos utilisateurs dès que nécessaire et vous pérennisez vos investissements par la même occasion.



Vous songez à passer au cloud ?

[Consultez notre évaluation du niveau de préparation >](#)



### 3 La nécessité de mettre en place des processus prédictifs

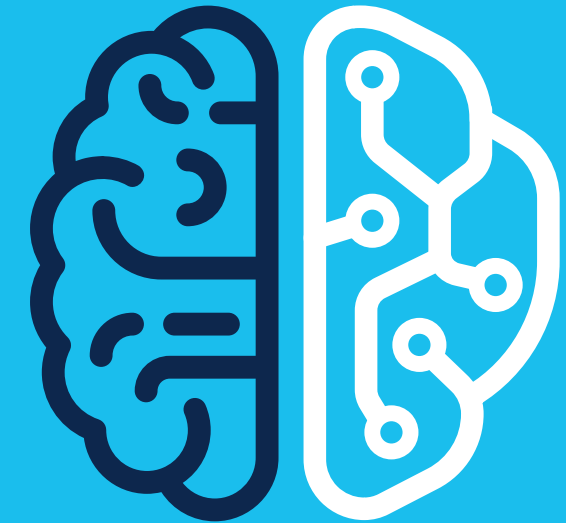
#### Que signifie créer une expérience client prévisible ?

Cela signifie trouver la bonne ressource, qu'il s'agisse d'une personne ou d'une information, au bon moment dans une conversation. Puis, grâce à ces informations, résoudre les problèmes du premier coup.

Imaginons qu'un client contacte votre centre d'assistance via la fonction de chat. Cisco Answers, optimisé par l'intelligence artificielle, écoute la conversation et suggère des articles et des solutions pertinents en temps réel pour résoudre le problème du client.

Et si nous allions plus loin ? Et si nous utilisions l'IA et l'apprentissage automatique pour prévoir le problème du client et lui envoyer une solution avant même qu'il sache qu'il a un problème ? C'est là que la magie opère.

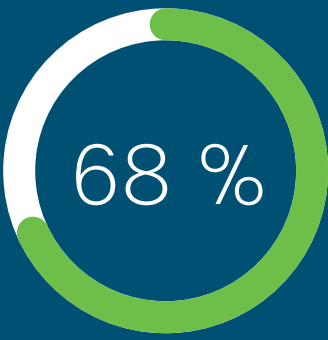
Cisco intègre l'intelligence artificielle dans le centre de contact pour aller au-delà des fonctionnalités en libre-service des robots et de l'efficacité des agents. Grâce à la technologie appropriée, vous bénéficierez d'interactions personnalisées, prévisibles et proactives avec vos clients qui stimuleront leur fidélité et la valeur tout au long du cycle de vie des solutions.



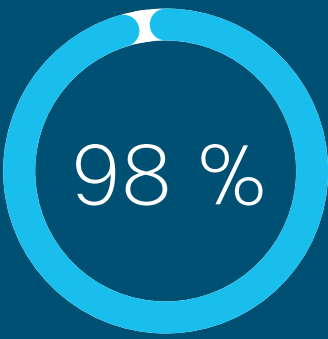
#### Une expérience client prévisible a trois objectifs principaux :

1. Mettre intelligemment les clients en contact avec les agents.
2. Fournir le bon contexte exactement au bon moment.
3. Proposer un service personnalisé, prévisible et proactif.

## 4 Une gamme de solutions de collaboration intégrées



Les entreprises qui offrent à leurs agents une solution de communications unifiées connaissent une augmentation annuelle de 68 % des marges bénéficiaires clients.<sup>4</sup>



98 % des entreprises parviennent à améliorer la fidélité de leurs clients lorsque leur centre de contact dispose de solutions de communications unifiées.<sup>4</sup>



25 % des entreprises enregistrent une baisse du taux de rotation de leurs agents lorsque le centre de contact est doté de solutions de communications unifiées.<sup>4</sup>

**Les agents, qu'ils soient numériques ou humains, font toute la différence lorsqu'il s'agit de créer des interactions de qualité avec les clients.** Mais ils ont souvent besoin d'un peu d'aide de la part d'experts pour proposer des solutions aux clients. Longtemps, le centre de contact était séparé du reste de l'entreprise. Il était difficile pour les agents de contacter des experts et d'autres personnes de l'entreprise.

Les solutions Cisco viennent à bout des obstacles en matière de communication et étendent le centre de contact pour inclure le reste de l'entreprise. C'est possible grâce à une gamme de solutions intégrées de collaboration qui fonctionnent en toute transparence avec votre centre de contact.

Imaginez l'ensemble de l'entreprise comme un centre de contact géant, où chaque question peut être traitée par la bonne personne. En présence d'une demande complexe, l'agent du centre de contact peut facilement rechercher et appeler un expert dans ce domaine ou lui envoyer un message, sans avoir à quitter son poste de travail.

De cette façon, les agents sont plus productifs et tissent des liens solides avec leurs collègues, et les clients obtiennent des réponses immédiatement.

4. The Intelligent Contact Center: Get Smarter to Drive Customer Satisfaction, Aberdeen, juin 2018.

## 5 Tout le monde y gagne

### Les bénéfices pour votre entreprise :

- Les agents sont plus heureux et plus productifs lorsqu'ils possèdent les outils, les ressources et l'historique des clients qui les aident à mener à bien leur mission.
- Les agents ont accès quand ils le souhaitent à des informations contextuelles clés et à des experts.
- Les clients à risque sont plus fidèles si vous anticipez leurs besoins et si vous les mettez en contact avec les agents les plus aptes à fidéliser la clientèle.
- L'efficacité opérationnelle s'améliore à mesure que vous équilibrez la charge des appels entre les sites et les agents, quelle que soit la zone géographique.
- Les coûts diminuent lorsque vous basculez l'infrastructure de votre centre de contact vers le cloud.
- Les agents assurent des expériences clients proactives et prévisibles, ce qui fait du centre de contact un centre stratégique pour nouer des relations plus étroites et plus rentables avec vos clients.



Vos clients ne sont pas toujours faciles à combler, mais lorsque leur expérience est une priorité stratégique de votre entreprise, vous pouvez générer toutes sortes de résultats positifs, comme améliorer leur satisfaction et l'avantage concurrentiel. Les clients satisfaits passeront le mot et vous aideront à améliorer la réputation de votre marque.

Pour y parvenir, vous devez utiliser une technologie de pointe et pouvoir compter sur un partenaire qui dispose de l'expertise nécessaire pour vous aider.

### Les bénéfices pour vos clients :

- Ils bénéficient d'un service plus rapide, plus efficace et plus proactif.
- Ils se sentent mieux compris par vos agents.
- Ils profitent d'une expérience fluide sans transferts ni longues périodes d'attente.
- Leurs besoins sont prévisibles et ils sont mis en relation avec l'agent qui y répondra le mieux.
- Leurs problèmes sont résolus au premier contact, sans avoir à rappeler.



Découvrez comment optimiser la valeur de vos investissements actuels dans votre centre de contact.

[Plus d'infos >](#)





## Pourquoi choisir Cisco ?

Offrir des expériences exceptionnelles aux clients, à chaque fois, n'a jamais été aussi important. Après tout, c'est ce qui fait pencher la balance en faveur d'un achat. Cisco propose la gamme la plus complète de solutions pour centres de contact, qui combine les meilleures solutions cloud d'appels, de réunions et de collaboration avec des casques et des équipements audio et vidéo.

- **Le leader mondial du cloud** : Cisco domine le marché des centres de contact. Nous sommes numéro un en Amérique du Nord et numéro deux dans le monde entier. Nous comptons plus de 30 000 clients fidèles et avons installé plus de 3 millions d'agents à travers le monde.
- **Une gamme intégrée** : Cisco dispose d'une gamme complète et étroitement intégrée ainsi que d'une expertise approfondie dans tous les domaines de la communication, du centre de contact, de la collaboration, des appels, de la sécurité, du réseau et des équipements. Nous assurons des économies d'échelle considérables en matière de recherche et de développement ainsi que d'intégration des fonctionnalités essentielles.
- **Une migration flexible** : notre approche « priorité au cloud, mais pas uniquement » vous permet d'effectuer facilement vos premiers pas dans le cloud. Commencez par un modèle de consommation flexible et des services cloud hybrides avancés qui vous permettent de profiter des innovations relatives au cloud sans nuire à vos opérations stratégiques sur site.



- **Des parcours intelligents** : Cisco tire parti de la puissance de l'intelligence artificielle et de l'analytique cloud pour vous aider à proposer des expériences contextuelles, suggestives et prévisibles aux clients. Nous avons investi des milliards de dollars dans des entreprises qui viennent nourrir nos solutions d'IA et d'apprentissage automatique.
- **Une plate-forme ouverte unifiée** : notre architecture de plate-forme ouverte vous permet d'améliorer facilement les processus commerciaux et l'efficacité des workflows, mais aussi d'y intégrer tous les outils nécessaires à votre centre de contact. Nos outils intuitifs d'interface, de création de rapports et de gestion offrent une expérience commune et unifiée à vos agents.
- **Sécurité et confiance** : Cisco jouit d'une réputation incontestable en matière de sécurité et continue à investir des milliards de dollars pour mieux protéger vos centres de contact.

Obtenir le rapport

En savoir plus