

Ciscomag

Votre rendez-vous mensuel avec Cisco France

numéro 12

La relation client et la vidéo

La prochaine vague : la vidéo dans les centres de contacts pour les services assistés et non assistés.

Le centre de contacts est l'aboutissement d'une évolution profonde de la place du client dans la stratégie de l'entreprise. Cette évolution est souvent la résultante d'une démarche de CRM (GRC – Gestion de la Relation Client) qui vise à mettre le client au centre de l'entreprise. Le centre de contacts est devenu le premier point d'entrée pour de nombreuses entreprises. Comme les clients deviennent de plus en plus demandeurs, mobiles et à la pointe des technologies de communication, les centres de contacts doivent utiliser l'ensemble des moyens disponibles dans leur arsenal pour s'assurer que le service fourni est à la hauteur des attentes. La vidéo est une des innovations technologiques qui est évaluée aujourd'hui pour améliorer le service dans le centre de contacts. La vidéo est un sujet d'actualité du fait des terminaux mobiles de nouvelle génération intégrant nativement des capacités vidéo, de l'adoption en entreprises et chez les particuliers des réseaux de communication IP et des échanges de films vidéo autour des sites communautaires.

Un grand nombre de personnes pense que la vidéo n'apporte pas de valeur ajoutée dans la GRC. Il serait judicieux de rappeler que plus de 60% d'une communication est non verbale et que plus de 70% des personnes se souviennent de ce qu'elles voient et entendent. Dans une perspective où la GRC a comme objectifs d'améliorer la rentabilité de l'entreprise et de fidéliser le client, la vidéo est un élément de contribution important. La vidéo deviendra bientôt un moyen différenciant d'amélioration de la GRC. Elle permettra une plus grande proximité, convivialité et personnalisation du contact.

De plus dans un contexte économique hautement compétitif, le centre de contacts est continuellement soumis au défi de maintenir des coûts bas tout en offrant un service client de haute valeur. Cela passe par un équilibre précaire entre la mise en œuvre de services assistés (les agents) et de services non assistés (services vocaux interactifs – SVI). L'introduction de la vidéo dans la GRC doit impacter positivement les modèles opérationnels mentionnés ci-dessus. De même, nous ne pouvons pas ignorer que la vidéo va également impacter le métier des agents. La vidéo introduit des questions structurantes dans la gestion des ressources humaines. L'agent, au-delà de son rôle qui lui est dévolu dans la GRC, va porter davantage l'image de la société. La vidéo doit être abordée comme un élément de revalorisation du métier de l'agent.

La vision de Cisco

Cisco voit dans la vidéo une technologie devant permettre de réinventer et de renforcer l'expérience client.

L'introduction de la vidéo dans les services non assistés (SVI) aide à la simplification des applications vocales et à l'enrichissement du contenu diffusé. Le client a une liberté complète

d'utiliser un kiosque vidéo, un terminal mobile communiquant, un décodeur de téléviseur, un PC, etc. pour initialiser une communication utilisant la voix, la vidéo et le clavier pour interagir avec le centre de contacts. Le bénéfice pour le client est de ne plus se perdre dans les méandres d'une arborescence vocale car les menus seront visibles, lisibles et permettront une navigation facilitée. Même si l'introduction des technologies de reconnaissance vocale, de langage naturel, etc. ont largement amélioré l'ergonomie des applications vocales, notre mémoire cognitive est ainsi faite que l'assimilation et l'appropriation des services sont facilités par l'association de la voix et du visuel. De même, les phases de mise en attente pourront être agrémentées de contenus visuels personnalisés au contexte du client.

L'agent et le client pourront se voir ponctuellement ou durant toute la durée de la conversation de manière bijective ou pas, à la convenance des uns et des autres. Ceci permettra de gérer la sensation d'intrusion que peut engendrer la vidéo. Pour améliorer la qualité du service et la productivité des agents, ces derniers pourront depuis leur bandeau de Téléphonie Assistée par Ordinateur (T.A.O) accéder à une bibliothèque de vidéos préenregistrées qu'ils pourront « pousser » à destination du client final. Cette fonctionnalité permettra d'améliorer le service rendu en diffusant auprès du client final l'information temps réel la plus opportune tout en permettant à l'agent d'interagir vocalement avec ce dernier.

La figure ci-dessous représente la vision de Cisco qui est de pouvoir collecter les interactions depuis différents points de terminaison reposant sur différentes technologies et de fournir un service de centre de contacts de bout en bout, commun et centralisé aussi bien dans la dominante des services assistés que des services non assistés.



Un scénario de relation à travers la vidéo et les solutions de centres de contacts de Cisco pourrait être celui-ci :

1. Le client initie une interaction depuis le portail Web de votre société. Une interface voix et vidéo embarquée dans la page « contactez nous » permet d'interagir.
2. Le centre de contacts réceptionne la demande. Une vidéo d'accueil est diffusée souhaitant la bienvenue à vos clients utilisant ce média. Cisco Unified Customer Voice Portal est la brique technologique sollicitée afin de rendre ce service.
3. Un menu interactif et visuel est diffusé au client lui permettant de naviguer dans l'arborescence des services qui lui sont proposés. Le client est libre d'utiliser la reconnaissance vocale, les séquences DTMF, etc. comme élément de navigation.
4. Le client sélectionne un item du menu. Cisco Unified Customer Contact Enterprise recherche

- une compétence disponible afin de mettre en relation le client et un agent.
5. Aucun agent n'est disponible pour le moment. Durant le temps d'attente estimé, un film vidéo est diffusé auprès du client sur le service demandé. Un message texte est incrusté dans le film afin de lui indiquer le temps d'attente.
 6. Un agent est disponible. Les deux parties sont mises en relation. Au cours de la discussion, l'agent juge opportun d'agrémenter son discours oral avec une vidéo. L'agent sélectionne dans la bibliothèque une vidéo préenregistrée qu'il va pousser à destination du client final afin de l'aider dans la résolution de la demande.
 7. L'agent explique au client comment résoudre son problème en mixant la voix et la vidéo.
 8. La résolution de la demande du client fait que l'agent doit communiquer avec une ressource du deuxième niveau. L'agent met en garde l'interaction. Un film vidéo est de nouveau diffusé auprès du client. Le système a insidieusement sélectionné une vidéo relative au nouveau contrat de support et d'assistance. L'agent a fini de collecter les informations manquantes auprès du deuxième niveau. Il reprend l'interaction et les deux parties sont de nouveau en visuel.
 9. Le client a obtenu les informations demandées et la communication établie est terminée.

L'image améliore la qualité du service rendu et une meilleure compréhension du contexte notamment dans les métiers de support aux ventes et d'assistance.

Des exemples de mise en œuvre

Les usages autour de la relation clients et de la vidéo sont multiples :

- Santé & médico-social – Permettre l'assistance à la personne
 - Services pour accompagner l'aide au maintien à domicile des personnes âgées,
 - Services pour faciliter la mise en œuvre de l'hospitalisation à domicile.
- Finance – Développer les services à distance de type agences
 - Créer une proximité clientèle à travers des services à distance
- Services au citoyen – Rapprocher les services publics des citoyens
 - Accessibilité des services au citoyen aux personnes fragilisées, communautés rurales, etc.
 - Guichet virtuel donnant accès à une multitude de services

Ci-dessous vous trouverez un exemple concret de mise en œuvre des technologies Cisco dans un environnement de centre de contacts vidéo pour la société Significan't.

Significan't Ltd. Corporation est une société qui travaille dans l'assistance à la personne. Elle fournit des services de centre de contacts à des personnes ayant des déficiences auditives et de la parole. Sur la base des solutions de communication unifiée et de centre de contacts de Cisco, le centre de contacts SignVideo permet la mise en relation visuelle entre un interprète spécialisé dans le langage des signes et les citoyens via la mise en place de kiosques vidéo dans les centres de santé et les services publics. Ce point d'intermédiation permet à ces citoyens de communiquer plus efficacement avec les autorités locales et les services publics. Ce service innovant a grandement amélioré le quotidien de ces citoyens qui accèdent aux interprètes en moins d'une heure comparé à la situation courante (2 à 3 semaines). En effet, pour une population évaluée à plus de 70000 personnes, seulement 200 interprètes certifiés et assermentés sont présents sur tout le territoire britannique. Le satisfecit est de l'ordre de 95%.



En conclusion

La vidéo dans le centre de contacts, au-delà du simple intérêt de curiosité suscité autour de ce nouveau canal d'interaction, apporte de véritables bénéfices dans le cadre de la relation clients :

- Une nouvelle opportunité pour les services non-assistés – Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) offrira la possibilité de visualiser l'arborescence des services vocaux proposés. Ce qui améliorera la facilité et la rapidité de la navigation et permettra des services interactifs plus riches.
- Des services de support technique, à la personne, etc. plus efficaces – La mise à la disposition des clients de films vidéo préenregistrés sur les questions les plus fréquemment posées permettra de réduire de manière significative le temps de communication.
- De nouvelles façons de communiquer – La vidéo peut permettre des solutions innovantes telles que jouer, à des clients ciblés durant les phases d'attente, des avatars dans les menus vidéos afin de renforcer l'image et la marque de votre société.
- Un outil d'aide aux agents – La vidéo peut être un outil efficace d'amélioration de la relation entre le client et l'agent. Elle permettra à ce dernier, via Cisco Agent Desktop, de l'assister et d'améliorer le cycle de décision. Typiquement, l'agent pourra diffuser auprès du client un film vidéo présentant les différentes options d'un même produit en vue de faciliter son choix, de comparer les options et de décider plus rapidement.

Cisco, riche de ses nombreuses références dans les centres de contacts, permet d'embrasser l'ensemble des besoins et des opportunités basées autour de la vidéo et de la relation client. Nos offres continuent d'évoluer afin de vous assurer une gestion sans couture de la voix et de la vidéo dans une même interaction.

Il convient de ne pas oublier que, quand on considère une nouvelle technologie, le temps est l'essence même de la réflexion. L'avantage compétitif d'un jour deviendra une commodité demain. Seul Cisco est en mesure de vous accompagner et de faire que cette prophétie devienne une réalité.



Contactez-nous :
www.cisco.fr
0800 907 375

Siège social Mondial
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
Etats-Unis
www.cisco.com
Tél. : 408 526-4000
800 553 NETS (6387)
Fax : 408 526-4100

Siège social France
Cisco Systems France
11 rue Camille Desmoulins
92782 Issy Les Moulineaux
Cedex 9
France
www.cisco.fr
Tél. : 33 1 58 04 6000
Fax : 33 1 58 04 6100

Siège social Amérique
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
Etats-Unis
www.cisco.com
Tél. : 408 526-7660
Fax : 408 527-0883

Siège social Asie Pacifique
Cisco Systems, Inc.
Capital Tower
168 Robinson Road
#22-01 to #29-01
Singapour 068912
www.cisco.com
Tél. : +65 317 7777
Fax : +65 317 7799

Cisco Systems possède plus de 200 bureaux dans les pays et les régions suivantes. Vous trouverez les adresses, les numéros de téléphone et de télécopie à l'adresse suivante :

www.cisco.com/go/offices

Afrique du Sud • Allemagne • Arabie saoudite • Argentine • Australie • Autriche • Belgique • Brésil • Bulgarie • Canada • Chili • Colombie • Corée • Costa Rica • Croatie • Danemark • Dubaï, Emirats arabes unis • Ecosse • Espagne • Etats-Unis • Finlande • France Grèce • Hong Kong SAR Hongrie • Inde • Indonésie • Irlande • Israël • Italie • Japon • Luxembourg • Malaisie • Mexique • Nouvelle Zélande • Norvège • Pays-Bas • Pérou Philippines • Pologne • Portugal • Porto Rico • République tchèque • Roumanie • Royaume-Uni • République populaire de Chine • Russie Singapour • Slovaquie • Slovaquie • Slovénie • Suède • Suisse • Taiwan • Thaïlande • Turquie • Ukraine • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe



Copyright © 2007 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés. CCSP, CCVP, le logo Cisco Square Bridge, Follow Me Browsing et StackWise sont des marques de Cisco Systems, Inc. ; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, et iQuick Study sont des marques de service de Cisco Systems, Inc. ; et Access Registrar, Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Cisco Unity, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, le logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, le logo Networkers, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient et TransPath sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays.

Toutes les autres marques mentionnées dans ce document ou sur le site Web appartiennent à leurs propriétaires respectifs. L'emploi du mot partenaire n'implique pas nécessairement une relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (0502R) 205534.E_ETMG_JD_11/07