



3 FAÇONS D'AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT TOUT EN RÉDUISANT LES COÛTS

Comment profiter de l'automatisation, de l'optimisation et de la visibilité basées sur l'IA dans un seul système d'implication

Sommaire

Votre approche de la gestion du service client est-elle vraiment efficace ?

Aujourd'hui, les clients sont plus exigeants que jamais. Près de 70 % d'entre eux déclarent qu'ils pourraient changer de marque en raison d'une mauvaise expérience de service client¹. Cela signifie que les entreprises doivent examiner attentivement la manière dont leurs investissements en matière de talents et de technologie permettront de booster la fidélité de leurs clients et de se démarquer avec une prestation de services client d'exception. Mais dans leur tentative de transformation de l'assistance client, elles se heurtent à d'imposants obstacles, tels que :

- Des attentes élevées des clients en matière de libre-service et d'aide fournie par des agents en direct
- Un patchwork de processus incohérents, de systèmes déconnectés et d'équipes cloisonnées
- Des agents éparpillés qui n'ont pas la formation, les ressources et les outils automatisés dont ils ont besoin

Surmonter ces obstacles avec plus de technologie et d'effectifs ne fait qu'augmenter les coûts et la complexité. Il faut donc trouver des moyens d'améliorer l'expérience client tout en réduisant les coûts : cela passe par un libre-service transparent, une infrastructure unifiée et un espace de travail qui booste la productivité des agents.

Gestion du service client : bilan

- **67 %** des clients préfèrent communiquer avec un agent humain, surtout s'ils pensent que le libre-service ne répondra pas à leur demande².
- **70 %** des agents du service client déclarent utiliser 4 applications ou plus pour résoudre les problèmes des clients³.
- **77 %** des entreprises déclarent que leurs solutions digitales ont permis de résoudre des problèmes en libre-service pour seulement 20 % des contacts⁴.
- **50 %** des agents du service client déclarent utiliser 4 applications ou plus pour résoudre les problèmes des clients⁵.

¹ TENDANCES EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE CLIENT (CX) : [Le service client à l'ère de l'IA générative](#), première édition, 2023

² ibid

³ ibid

⁴ McKinsey & Company, [The state of customer care](#) (L'état du service client), 2022

⁵ Gartner, [Market Guide for Digital Customer Service and Support](#) (Guide du marché pour le service client et le support digital), 2023

Booster la gestion du service client avec l'IA

Une bonne solution de service client doit utiliser efficacement les ressources pour répondre aux demandes des clients rapidement, dès le premier contact. Elle offre une vue globale du processus de résolution et automatise le flux de travail pour booster la productivité et réduire les coûts. Les agents ont accès à des conseils intelligents et à des options de coaching pour améliorer leurs compétences par l'intermédiaire d'un seul espace de travail. Les responsables du service client peuvent recueillir des perspectives en temps réel à partir de mesures de performance détaillées, afin d'éliminer les goulots d'étranglement des processus et d'assurer une amélioration continue.

ServiceNow CSM offre une visibilité et des options d'automatisation et d'optimisation basées sur l'IA tout au long du cycle de vie du service client, de la première interaction à la résolution, le tout sur une seule et même plateforme.

Pour quels résultats ?

Forrester Consulting valide la valeur business des solutions de gestion du service client (CSM) de ServiceNow via les données d'évaluation Total Economic Impact™ (TEI). Tous les chiffres fournis ci-dessous sont basés sur les mesures collectées auprès des clients ServiceNow*.

60 % de réduction annuelle du volume de tickets traités par les agents

24 % de réduction du temps de traitement des tickets

42 % de tickets traités par un agent virtuel/en libre-service

20 % de réduction du temps nécessaire pour orienter les nouveaux agents

Dans ce guide, vous découvrirez les trois approches qui permettent d'améliorer l'expérience client tout en réduisant les coûts :



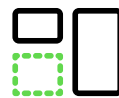
Optimiser le libre-service sur tous les canaux

Proposez un portail client personnalisé avec des chatbots intelligents, l'acheminement des demandes basé sur l'IA et une assistance client multicanal.



Automatiser les opérations dans toutes les fonctions

Digitalisez le workflow de résolution de bout en bout grâce à l'IA, pour anticiper les problèmes et améliorer l'efficacité.



Fournir aux équipes des informations et des outils pour booster leur productivité

Donnez à vos équipes un espace de travail unique et optimisé par l'IA pour accélérer le traitement des tickets, allouer les ressources et gérer les problèmes récurrents.

* Forrester, The Total Economic Impact™ of ServiceNow – Validated Financial Model Data: Validated default inputs and benefit metrics (The Total Economic Impact™ de ServiceNow—Données validées de modèle financier : données par défaut et mesures des avantages validées), 2022

APPROCHE N° 1

Optimiser le libre-service omni-channel et la résolution des problèmes basée sur l'IA

Les clients souhaitent que votre entreprise leur offre une expérience fluide et rapide. Le fait de disposer d'options limitées pour vous contacter, par téléphone ou par e-mail par exemple, s'avère fastidieux et chronophage et conduit à des expériences frustrantes et négatives.

Avec ServiceNow, vous pouvez fournir à vos clients un portail personnalisé pour résoudre facilement les problèmes à l'aide d'un catalogue de services, d'une base de connaissances et de communautés. Le portail fournit également un chatbot optimisé par l'IA pour répondre rapidement aux demandes ou les acheminer 24 h/24 et 7 j/7, ainsi qu'un outil de messagerie qui vous permet d'interagir avec les clients via leurs canaux de communication préférés.

Si les clients ne parviennent pas à résoudre eux-mêmes leurs problèmes, leurs demandes sont automatiquement transférées vers les équipes appropriées pour une résolution rapide à l'aide de workflows optimisés par l'IA.

27 % des responsables affirment que l'IA est l'option la plus efficace pour réduire les efforts des clients

« Compte tenu du manque de ressources, de capacité et de disponibilité des agents, les responsables de l'expérience client se tournent de plus en plus vers l'IA, et désormais vers l'IA générative, qui fournissent des options essentielles pour améliorer tous les aspects du service client. Les responsables affirment que l'IA est l'option n°1 pour réduire les coûts, le volume de tickets et les délais de résolution. Et leurs investissements dans l'IA (chatbots, analyse des sentiments, recommandations d'articles de la base de connaissances, etc.) sont rentables. »

Extrait de TENDANCES EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE CLIENT (CX) : [Le service client à l'ère de l'IA générative, première édition](#), 2023

CSM EN ACTION



Le Dakota du Sud modernise les services aux citoyens

Grâce à CSM, l'État du Dakota du Sud a centralisé les contacts sur le web, par téléphone, par chat en direct et par un chatbot IA sur un seul point d'entrée pour les citoyens, les entreprises et les visiteurs, grâce au portail SD.gov qui fournit un large éventail de services pour gouvernement 24 h/24 et 7 j/7.

[→ En savoir plus](#)

« Sur le portail SD.gov, nos citoyens ont tout ce dont ils ont besoin à portée de main grâce au moteur de recherche avancé et à la messagerie instantanée. »

Pat Snow
Chief Technology Officer, État du Dakota du Sud

9 000 visites quotidiennes sur le portail citoyen SD.gov avec réduction du MTTR

99 % de temps en moins passé à traiter les appels d'offres

88 demandes de réinsertion professionnelle traitées en moins de 30 jours

APPROCHE N° 2

Automatiser les opérations dans tous les départements

Trop d'entreprises ont des processus de gestion des tickets lents et incohérents. La fragmentation du service nuit à la fidélisation des clients. Avec CSM de ServiceNow, vous pouvez rapidement obtenir une visibilité sur l'ensemble du processus de résolution, puis automatiser les workflows de bout en bout. Les agents peuvent identifier et résoudre les problèmes de manière proactive avant que les clients ne soient affectés. Les responsables de services peuvent utiliser les informations sur les performances pour réduire le nombre d'appels entrants et avertir les clients en amont des problèmes potentiels. L'optimisation des processus basée sur l'IA aide vos équipes à simplifier la collaboration entre les fonctions. Un ensemble d'outils puissant doit inclure :

- **Des playbooks** avec des conseils étape par étape sur les tâches de workflow pour résoudre rapidement les problèmes des clients
- **Le monitoring de l'infrastructure** avec des options d'apprentissage machine pour détecter, hiérarchiser et résoudre rapidement les problèmes
- **Une analyse des performances** pour anticiper les tendances et améliorer continuellement les opérations
- **L'exploration des processus** pour mesurer la prestation de services par rapport aux SLA, puis éliminer les goulots d'étranglement

78 % des responsables considèrent que l'optimisation des effectifs est l'option la plus importante à déployer.

« Les responsables qui planifient et développent de nouvelles options cherchent à obtenir un certain nombre d'avantages. Les systèmes intelligents et l'automatisation peuvent les leur fournir. »

Extrait de TENDANCES EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE CLIENT (CX) : [Le service client à l'ère de l'IA générative, première édition](#), 2023

CSM EN ACTION



Une grande entreprise de médias réinvente sa philosophie de service client

Une grande entreprise de télécommunications et de médias a déployé ServiceNow CSM pour transformer l'ensemble de ses activités d'assurance de service. L'entreprise s'appuie sur l'engagement proactif, les analyses client et les opérations en temps réel pour atteindre un niveau de connaissance ultra-détaillé de ses clients et de leur infrastructure. Cette solution permet une gestion et une prévention actives de la grande majorité des problèmes.

« ServiceNow nous a fourni les outils nécessaires pour offrir un service cohérent et nous a permis de séduire et convaincre nos collaborateurs. »

Vice President, Technical Customer Service de l'entreprise

41 % de réduction des volumes de tickets journaliers

19 % de réduction des rappels

71 % des clients donnent à l'entreprise une note d'au moins 9 sur 10

APPROCHE N° 3

Offrir aux équipes des outils de visibilité et de productivité

Pour fournir efficacement des services de qualité, les agents ont besoin de conseils intelligents et de pouvoir utiliser une seule application pratique pour aider les clients. Les responsables, eux, ont besoin de mesures globales des performances des prestations de services afin d'optimiser l'expérience client.

Avec ServiceNow CSM, les agents peuvent gérer les tickets rapidement et avec empathie, à partir d'un seul espace de travail qui offre des informations contextuelles basées sur l'IA pour résoudre les problèmes dès le premier contact. Les managers peuvent également utiliser ces informations pour stimuler la productivité des agents et attribuer les ressources de manière plus stratégique. Les responsables ont la possibilité de superviser les problèmes les plus importants en les regroupant dans un seul dossier afin que les clients affectés reçoivent des alertes d'état automatisées. Cet ensemble puissant d'outils comprend également :

- **Une IA générative** qui regroupe les récapitulatifs des tickets, les interactions, les actions entreprises et les étapes de résolution pour aider les agents à traiter les tickets plus rapidement.
- **La gestion des tickets** pour collecter facilement les détails sur les problèmes auprès des clients, respecter les accords sur les niveaux de service et fournir des services en collaboration avec des tiers.
- **L'optimisation des effectifs** pour aider les responsables à améliorer l'efficacité et la satisfaction au travail des équipes de service, grâce à une planification intelligente, un suivi du développement des compétences et des instantanés des performances.
- **L'affectation de travail avancée** pour acheminer automatiquement les tickets vers les agents les plus adaptés en fonction de leur expérience, de leurs connaissances ou d'autres critères.

CSM EN ACTION



7-Eleven fournit rapidement à ses clients l'aide dont ils ont besoin sur leurs canaux préférés

Les options omni-channel de la solution Gestion du service clientèle de ServiceNow permettent aux clients de bénéficier d'une aide à tout moment, partout et de la façon souhaitée. L'outil crée les dossiers et les classe par ordre de priorité automatiquement dès leur arrivée, puis les achemine vers l'agent approprié pour une résolution rapide.

[→ En savoir plus](#)

« Notre priorité est la résolution dès le premier contact : le client est satisfait et n'a pas à rappeler. Grâce à Gestion du service clientèle de ServiceNow, nous pouvons envisager une résolution dès le premier contact en tant qu'équipe et en tant qu'agents individuels. »

Senior Customer Experience Manager pour 7-Eleven

93 % de réduction du volume de tickets

205 % d'amélioration des taux de résolution des tickets

75 % de réduction des délais de réponse du service client



Étendre l'automatisation à tous les domaines

Les workflows CSM de ServiceNow peuvent ouvrir une multitude de possibilités d'automatisation, améliorant ainsi l'expérience des clients, mais aussi l'efficacité dans l'ensemble de l'entreprise. En revanche, il est fort probable que vous disposiez également de workflows manuels bien spécifiques et d'îlots de technologies complexes qui ne sont pas pris en charge par nos solutions groupées.

L'automatisation intelligente proposée par ServiceNow est composée d'outils et de connecteurs low-code clés qui visent à décupler la puissance de l'automatisation et à atteindre vos objectifs les plus ambitieux. Vous bénéficierez de l'automatisation de bout en bout dont vous avez besoin pour créer rapidement des applications personnalisées et unifier des systèmes disparates. Le résultat pour votre entreprise : une accélération de l'innovation et une réduction des coûts. Tirez parti de cette technologie pour :

- ✓ Développer votre vivier de compétences en développement optimisées par l'IA afin de créer rapidement des applications low-code
- ✓ Augmenter la productivité de vos développeurs les plus qualifiés grâce à la puissance de l'IA générative
- ✓ Optimiser les processus manuels ou hérités afin d'offrir des expériences clients exceptionnelles
- ✓ Connecter tout système, toute donnée ou tout document aux workflows ServiceNow
- ✓ Appliquer les normes d'entreprise pour gérer la qualité des applications et la sécurité des données
- ✓ Faire émerger de nouvelles opportunités d'automatisation et bénéficier d'une visibilité complète sur l'intégrité opérationnelle

Faites appel à ServiceNow pour répondre plus rapidement à l'évolution des besoins professionnels en matière de CSM. Utilisez une plateforme d'automatisation unifiée qui connecte les personnes, les processus et les systèmes à des Workflows Digitaux groupés et personnalisés.

[→ En savoir plus](#)

Les leaders du marché automatisent 5 fois plus que leurs homologues.

Bain & Company, [A New Dawn for Automation \(De nouvelles perspectives pour l'automatisation\)](#)



Résultats attendus de l'extension de l'automatisation au sein de l'entreprise

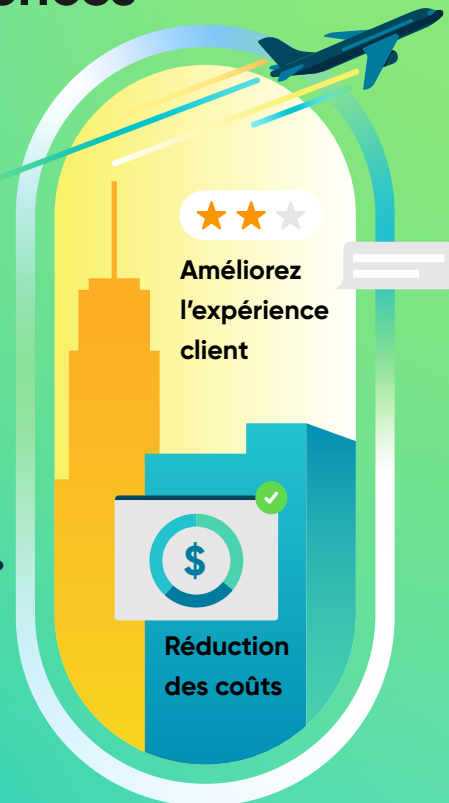
- 20 %** d'augmentation du chiffre d'affaires et du pipeline
- 15** applications héritées regroupées sur une seule plateforme
- 40 %** de diminution du traitement manuel des transactions
- 4X** plus de rapidité dans la fourniture des applications

Source : résultats obtenus par les clients de ServiceNow selon des [études de cas](#).

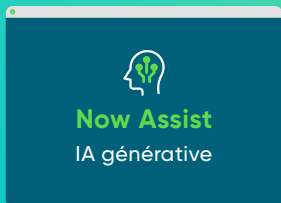
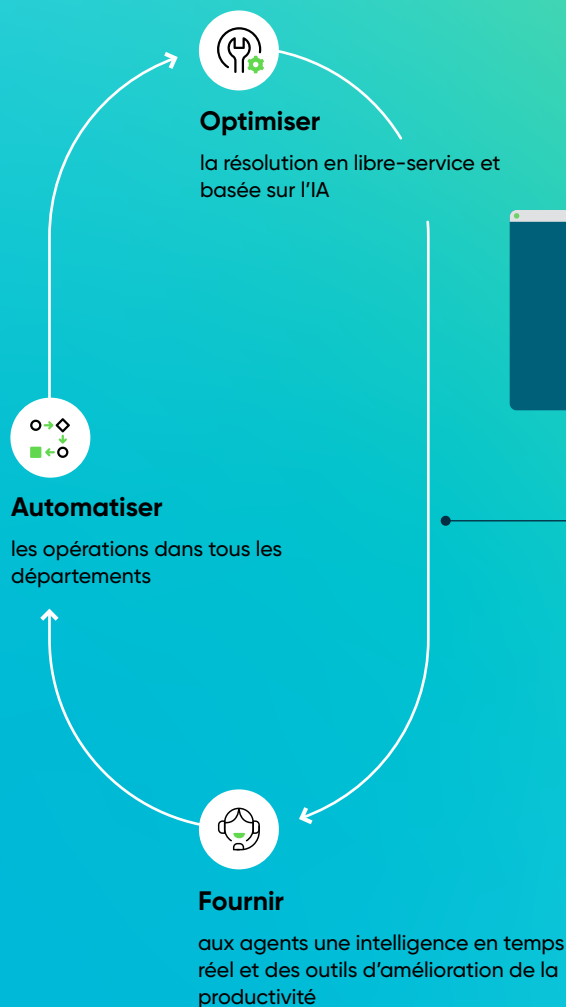
Exploitez encore davantage les services et les opérations avec l'aide d'[un partenaire ServiceNow](#).

Dites oui à de meilleures expériences tout en réduisant les coûts

Grâce à ces options, vous pouvez automatiser et optimiser chaque aspect du cycle de vie du service client tout en bénéficiant d'une visibilité de bout en bout. Lorsque vous pourrez résoudre les problèmes de manière transparente, réduire le risque d'erreur et agir sur la base de vos informations, vous atteindrez l'excellence opérationnelle, offrirez des expériences client d'exception et, en fin de compte, fidéliserez vos clients plus que jamais.



[→ En savoir plus](#)

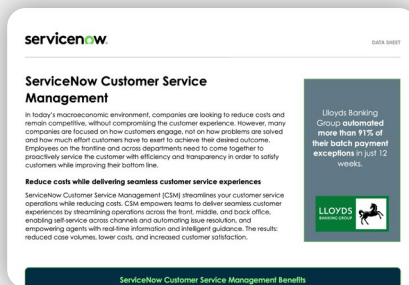


Pour en savoir plus sur la solution Gestion du service clientèle, nous vous recommandons de lire le contenu suivant :

ServiceNow Customer Service Management

Découvrez comment rationaliser vos opérations de service client, réduire les volumes de tickets, diminuer les coûts et augmenter la satisfaction client grâce à une solution unique.

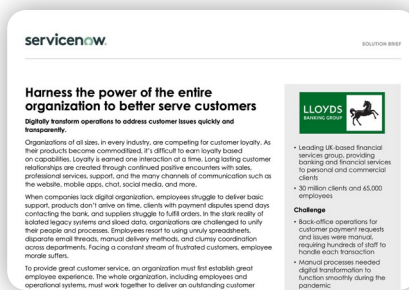
Consulter la fiche technique



Exploitez le potentiel de toute l'entreprise afin de mieux servir vos clients

Découvrez comment tous les niveaux de votre entreprise, y compris les employés et les systèmes opérationnels, peuvent collaborer pour offrir une expérience client d'exception.

Lire la présentation de la solution



servicenow®

À propos de ServiceNow

ServiceNow (NYSE : à la Bourse de New York) simplifie le monde du travail pour tout le monde. Notre plateforme et nos solutions basées sur le cloud permettent de digitaliser et d'unifier les organisations pour les aider à trouver de meilleures façons, plus rapides et plus efficaces, de simplifier leurs workflows. Ainsi, les employés et les clients peuvent être plus connectés, plus innovants et plus agiles. Et nous pouvons tous créer l'avenir que nous imaginons. The world works with ServiceNow™. Pour plus d'informations, consultez le site www.servicenow.com/fr.

© 2024 ServiceNow, Inc. Tous droits réservés. ServiceNow, le logo ServiceNow, Now, Now Platform et les autres marques de ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms d'entreprises, appellations de produits ou logos peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.