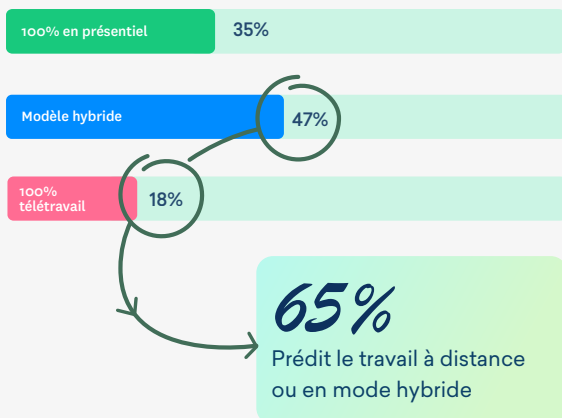


Antisèche

5 conseils pour améliorer l'efficacité de votre équipe de support client malgré le télétravail



Il ressort de notre étude, **The New CX Mandate**, que **65 %** des responsables de service client dans le monde misent sur des modèles de travail à distance ou hybrides, permettant de travailler aussi bien depuis la maison qu'au bureau.

Utilisez cette antisèche pour optimiser votre service client en présentiel ou en télétravail en donnant à vos agents les clés de l'efficacité.

1

Opter pour le routage omnicanal pour répartir intelligemment le volume sur les différents canaux

Alors que les volumes des services clients augmentent, le problème le plus fréquent est l'allongement de la file d'attente des requêtes sur certains canaux. Vos lignes téléphoniques, où les attentes sont plus élevées, peuvent être surchargées par rapport à l'assistance par e-mail. Ce déséquilibre dans l'activité du service a un impact sur le temps d'attente des clients et par conséquent sur leur score de satisfaction.

Maintenant que les équipes travaillent à distance, il est encore plus pertinent de s'assurer que les canaux d'assistance sont optimisés pour les temps d'attente en :

- introduisant le chat comme canal d'assistance pour réduire le volume des appels téléphoniques
- gérant la disponibilité des agents sur les canaux
- équilibrant la charge de travail entre les canaux en routant automatiquement les tickets en fonction des compétences et de la bande passante des agents

2

Créer une vue client à 360 degrés pour accélérer et simplifier la résolution des tickets

Pour comprendre, diagnostiquer et résoudre efficacement les requêtes des clients, les agents ont besoin de pouvoir accéder rapidement aux anciennes conversations l'historique des commandes et les connaissances internes. En réunissant toutes ces données sur un seul écran en intégrant des applications métier à votre plateforme de service client, vous aiderez vos agents à résoudre plus rapidement et plus efficacement les problèmes.

Faites en sorte que vos agents n'aient plus à passer d'un onglet ou d'une fenêtre à l'autre en :

- déployant une plateforme de service client omnicanal pour une interface unifiée entre les canaux, et
- utilisant les intégrations d'applications et les API personnalisées pour générer une vue à 360 degrés du client sur le bureau de l'agent.

3

Diviser et conquérir pour créer un sens de la propriété et des responsabilités

Lorsque les équipes travaillent à distance, le service client a tendance à avoir une moins bonne visibilité sur l'avancée des problèmes complexes. Cela entraîne une collaboration chaotique et des requêtes peuvent passer à travers les mailles du filet.

Pour garantir l'homogénéité du service et simplifier la collaboration en télétravail, un logiciel de service client moderne vous permettra de :

- fractionner les tickets et partager leur propriété sans perte de visibilité afin de permettre à plusieurs équipes de travailler en parallèle sur le même ticket en toute transparence, et
- relier les tickets similaires pour avoir un suivi des problèmes connexes et envoyer des mises à jour aux utilisateurs en une seule fois.

4

Permettre la collaboration contextuelle pour rassembler les équipes internes

Pour résoudre les requêtes des clients, les agents d'assistance recherchent des informations auprès de leurs collègues susceptibles de connaître la réponse qui connaissent la réponse. Cette communication passe par des canaux comme les e-mails ou Slack, ce qui entraîne une perte de responsabilité et de contextualisation.

Collaborez avec des équipes interfonctionnelles en intégrant votre plateforme de service client et votre logiciel de collaboration. Cela permettra aux équipes concernées d'avoir accès au contexte et aux informations du compte client, évitant ainsi des allers-retours inutiles.

L'intégration de votre plateforme de service client à votre logiciel de collaboration interne vous permettra également de :

- envoyer des notifications instantanées sur les mises à jour des tickets, et
- identifier ou ajouter des collaborateurs dans un souci de visibilité et de responsabilité.

5

Créer des tableaux de bord en direct et des rapports sur la performance de l'équipe et la charge de travail des canaux

Les chefs de service client ont tendance à perdre de vue la performance des équipes lorsque celles-ci sont en télétravail. Ce manque d'information et de perspective sur la charge de travail, la capacité et la performance du personnel accroît les risques de défaillance du service.

Pour remettre votre équipe sur la voie du succès malgré le télétravail, mettez en place des tableaux de bord en direct et des rapports sur mesure et gardez un œil sur vos indicateurs opérationnels comme :

- le suivi des tendances concernant le volume des canaux et le transfert de tickets entre les canaux pour optimiser le coût par contact,
- la configuration et la mesure des SLA tout au long du cycle de vie du ticket pour identifier et éliminer les goulots d'étranglement afin d'accélérer la résolution, et
- le contrôle des flux de travail des chatbots et des feedbacks sur les articles de la base de connaissance pour améliorer la déviation des tickets.

Vous voulez optimiser votre service client pour le télétravail ?

Demandez une démo personnalisée maintenant →

