

33.6% 24.8%

Effectif de votre Service:

équipe de plus de 10 personnes, preuve du poids que prend le service au sein de l'entreprise.

+70% des professionnels interrogés ont une

16.8%







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

16.8%

8.0%

Les deux 46.4%

53,6% des sondés ont externalisé tout (43%) ou

Externes 7.2% Internes 46.4%

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.

38.4% 15 à 50 29.6% 50 à 100 9.6% >100

8 à 15

LE DIGITAL DANS VOTRE **SERVICE CLIENT** La digitalisation est en cours mais il reste beaucoup à faire

La digitalisation est terminée ou

La démarche digitale est en

en cours de finalisation

projet pour 2019

beaucoup à faire. 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



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 :



3/ Courrier

A disposition :

4/ Web, Forum 5/ Réseaux Sociaux Pas encore à disposition :



Téléphone: 56,5%

Autant Téléphone et

digital: 27,5%

* détails dans le rapport comp

Digital: 16%





La majorité des demandes sont encore surtout traités par téléphone, mais près d'un tiers des

du changement en cours

5/Email

Durée moyenne de formation de vos

collaborateurs:

sondés déclare également utiliser le digital : signe

白

3/Web, forum, blog

3/ Application mobile

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.

1/ Chatbot

22.4%

Proposez-vous des sessions de formation

des collaborateurs est bien initiée.

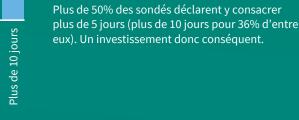
au digital:

15.2%

17.6%

8.8%





FORMATION ET OUTILS

36.0%



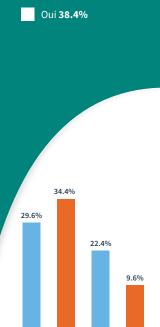
40.0%

32.0%

Oui

Avez-vous un outil de 28% gestion de votre base de connaissance: 62% des sondés ont accès à une base de connaissance (surtout des dossiers partagés et des modules Knowledge de CRM/ERP), même si Non 40% estiment qu'elle pourrait être améliorée. à améliorer

L'accompagnement à la transformation digitale



4.0%

Ne sais pas

>10

En projet pour 2019 30.4%

Non **31.2%**

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.

57.6% 27.2% 15.2% Oui, déjà en Oui, déjà en Non, aucun place mais à place et satisfait améliorer

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

5/ Les échanges avec les clients sont plus fluides

4/ Les collaborateurs participent à l'amélioration du

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.

2/ Ce permet d'accéder à toutes les informations pour plus

1/ Cela simplifie le travail des collaborateurs

de polyvalence du collaborateur

service client

3/les collaborateurs gagnent du temps

travail, la réduction des budgets et du délai de montée en compétence des conseillers.

1/ Augmenter la satisfaction client

à traiter les appels



l'engagement de vos clients dans la durée.

2/ Réduire le temps passé

DEMANDER UNE DÉMO

5/ Réduire les budgets de fonctionnement

3/ Réduire le nombre

d'appels

fournies correspondent aux réponses complètes des 125 sondés sur 865 interactions au total. Le panel des répondants est représentatif de tous secteurs d'activités (hors public) en France et est constitué de grandes (41% de plus de 1000 salariés) et moyennes (39,2% entre 100 et 1000 salariés) entreprises. 38,5% sont des Directeurs de la relation client et comptent plus de 50 collaborateurs dans leur service (41,5%) et 33,6% entre 10 et 50 collaborateurs. Retrouvez l'ensemble des résultats de l'étude sur le site : www.easyvista.com/fr À PROPOS DE EASYVISTA

automatise et personnalise la fourniture de services pour les employés et les clients des entreprises. Présent dans 8 pays en Europe et en Amérique du Nord, le groupe EasyVista compte plus de 1.300 clients dans le monde dans tous les domaines d'activité : services financiers, la santé, les technologies, le secteur public, la grande distribution, l'industrie... EasyVista est cotée sur Alternext d'Euronext Paris (ALEZV:EN). La solution logicielle Self Help de EasyVista, permet de libérer pleinement votre service clients de toute complexité organisationnelle et technologique. Notre plateforme de digitalisation de process permet à vos utilisateurs d'accéder en temps réel via des parcours intelligents omnicanaux, à la bonne réponse selon leur demande et leur contexte. Vous accélérez ainsi la transformation digitale de votre entreprise et assurer

Enquête réalisée en décembre 2018 et janvier 2019 auprès de plus de 25000 Directeurs et Responsables de la Relation client, du marketing et du commercial de grandes et moyennes entreprises. Les informations EasyVista est un acteur global spécialisé dans la robotisation des services. La plateforme EasyVista