BMW PROPULSE LA X2 AVEC WHATSAPP P.14

ADOPTEZ L'ESPRIT START-UP! P.30

CETTE INTELLIGENCE ARTIFICIELLE QUI DÉFIE TOUS LES BUSINESS P.78

inside digimedia

RENDEZ-VOUS À DIGITAL FIRST
DÉCOUVREZ LE CATALOGUE DU SALON EN P.52

HOW IS YOUR SMART COMPANY?

Votre entreprise face à la transformation digitale

Êtes-vous digital first ? De nouveaux business modèles en rupture

Choisissez les bons outils et misez sur l'agilité

Digimedia Think digital.
9 771371 396009

Inside, 28 rue Belvédère, 1050 Bruxelles - P501130 - dépôt Bruxelles x

Pourquoi la transformation digitale et la relation client vont de pair ?

Les entreprises considèrent la transformation digitale comme un moyen efficace pour se démarquer de la concurrence et améliorer leur image. Bien évidemment, cette transformation doit concerner tous les niveaux de l'organisation, mais tout commence par la relation-client comme nous l'explique Julien Rio, Head of Marketing de Dimelo.

Quel est l'impact de la transformation digitale sur la relation client?

Julien Rio: Cette année, la grande tendance de la relation-client est le développement rapide du messaging comme point de contact favori entre les entreprises et leurs clients. Des études montrent que 91% des adolescents utilisent des applications de messaging quotidiennement alors que la part du canal voix est passée de 67% à 56% entre 2015 et 2017. L'émergence de plus en plus de "digital natives" va forcer les entreprises à entreprendre une transformation digitale de leur service de relation-client, principal intermédiaire avec leurs clients.

Transformation digitale et relation client: par où commencer?

J.R.: Les attentes des clients ont beaucoup évolué. Ils recherchent des réponses plus rapides et des canaux plus pratiques et surtout moins contraignants. Plus encore, les clients s'attendent aussi à utiliser le canal de leur choix pour contacter une entreprise sans avoir à faire de compromis sur la qualité de service. C'est pour cela que 58% des clients sont frustrés par une expérience inégale entre les différents canaux. Dès lors, c'est aux entreprises de s'adapter aux attentes de leurs clients.

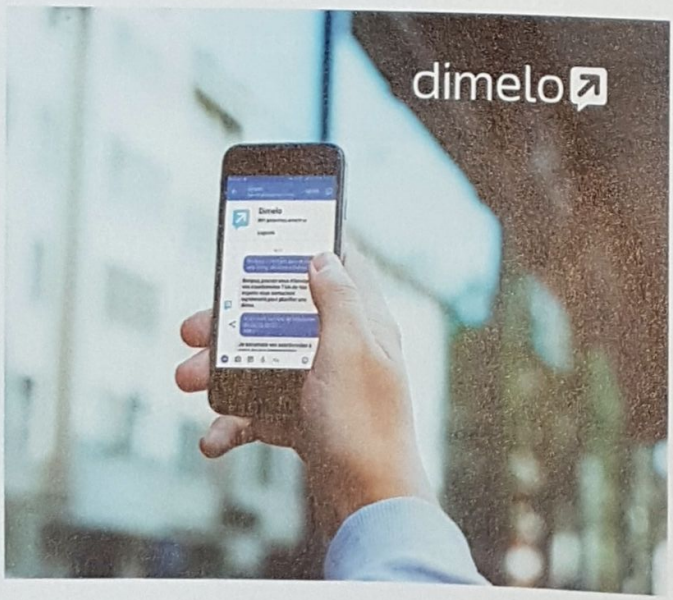
LES CLIENTS RECHERCHENT DES RÉPONSES PLUS RAPIDES ET DES CANAUX PLUS PRATIQUES ET SURTOUT MOINS CONTRAIGNANTS

Julien Rio
Dimelo

Du côté des entreprises, la gestion de ces canaux peut vite devenir très compliquée. Pour outrepasser cette difficulté, il faut réorganiser les équipes afin de se débarrasser des silos technologiques qui sont des obstacles à la création d'une expérience client sans couture sur tous les canaux. En effet, en regroupant vos équipes autour d'un objectif et d'un outil commun, vous pourrez obtenir une qualité de service beaucoup plus homogène.

Chez Dimelo, notre philosophie est de promouvoir l'Omni-Digital afin de produire une même expérience, quel que soit le canal choisi par le client.

Comment envisager le futur de la relation client Omni-Digitale?

J.R.: 89% des clients sont frustrés de devoir répéter leurs demandes à plusieurs reprises. Pour atteindre de hauts niveaux de satisfaction client, les entreprises ont besoin d'une meilleure connaissance des demandes de leurs clients. Le futur de la relation-client Omni-Digitale repose donc sur le concept de plateforme ouverte, c'est à dire la capacité à interconnecter facilement et intégrer les différents outils qui constituent la relation client (plateforme d'interactions digitales, CRM, chatbot, solution voix, BI, BPM, etc) pour que l'information puisse circuler librement entre les outils dans le but d'enrichir l'expérience client.

Chez Dimelo, nous sommes conscients qu'aucune solution n'est complètement idéale: le but n'est donc pas de trouver un outil qui sert à tout mais d'avoir plusieurs outils qui communiquent parfaitement pour fluidifier le travail de vos agents et offrir une expérience client sans couture sur tous les canaux. ●