



Stimuler sa croissance, réduire ses coûts et maintenir un service d'exception avec Zendesk

Fournissez à chaque équipe et service les données et les outils dont ils ont besoin pour répondre aux attentes des clients, promouvoir le changement et identifier les opportunités de ventes additionnelles en vue de doper votre chiffre d'affaires.

Une transformation au service de votre croissance

Depuis la crise sanitaire, la notion de transformation digitale est plus que jamais essentielle pour prospérer dans un environnement en constante évolution où les clients sont toujours plus exigeants. Mais comment réussir cette transition ?

On imagine parfois qu'il suffit de remplir quelques objectifs clés, comme « optimiser ses processus obsolètes » ou « réduire ses coûts opérationnels ». En réalité, le changement doit être bien plus profond : la transformation digitale est un processus continu qui implique d'utiliser des technologies et des stratégies digitales pour modifier l'ADN même de votre **culture**, de vos **opérations** et de votre **expérience client**.

Pour initier ce changement, des actions d'ampleur doivent être menées au plus haut niveau de l'organisation pour redéfinir le modèle commercial, mettre à jour les compétences des employés et donner une chance aux idées nouvelles.

La tâche peut sembler dantesque, mais l'inaction n'est pas une option.

C'est une question de survie. En ce moment, il est probable qu'un concurrent (qu'il soit un gros joueur ou un petit nouveau) s'apprête à bousculer le train-train de votre secteur en proposant ses produits ou services

dans une interface hautement efficace où les clients peuvent en prime contacter l'assistance à toute heure de la journée.

Si les bienfaits de votre transformation digitale peuvent se ressentir dans tous les aspects de votre activité, leurs plus grands effets s'observeront dans l'optimisation des processus et dans votre capacité à fournir à chaque équipe des informations utiles pour mieux interagir avec les clients et ainsi doper votre chiffre d'affaires.

Les leaders de l'expérience client sont formels : un service d'exception est devenu primordial pour tirer son épingle du jeu. Pour cela, vous devez investir dans des outils capables de sublimer chaque point de contact avec les clients.

Pour stimuler votre croissance, il est temps de repenser le rôle de votre entreprise et d'évoluer progressivement afin de répondre aux attentes toujours plus élevées des clients et des employés. Pour briller dans l'après-pandémie, vous ne devez plus suivre le mouvement, mais au contraire le mener en optant pour une stratégie d'optimisation constante afin d'anticiper les changements et de surpasser les standards de votre secteur.

Relier la transformation digitale à l'expérience client

La transition numérique de votre service client repose sur un déploiement et une adoption rapides, une visibilité accrue sur les sources de données, une intégration facile avec vos solutions existantes, un processus simple d'ajout de canaux et une capacité à automatiser les tâches chronophages.

Les entreprises qui fournissent à leurs équipes un profil complet sur chaque client et un historique d'achat sur tous les canaux via une interface centralisée peuvent traiter un plus grand nombre de requêtes, résoudre plus de tickets au premier contact, mieux fidéliser les clients et améliorer leurs résultats globaux.

Ces trois piliers doivent servir de fondement à votre parcours de transformation :

1. Bâtir un écosystème

Vous devez voir une pile technologique comme un écosystème d'outils qui coordonne le comportement des consommateurs et les informations recueillies en coulisses sans entraver l'expérience des clients et sans compliquer la tâche de vos équipes.

Cet écosystème doit être relié à vos principales applications métiers pour générer des données clients essentielles dans votre plateforme d'assistance et fournir aux agents le contexte requis

pour accélérer la résolution des tickets, offrir une aide proactive et transformer les interactions en sources de revenus.

2. Privilégier le délai de rentabilité

Vous pensez qu'il faudra patienter des mois, voire des années, pour récolter les fruits de cette transformation ? Pas du tout, à condition d'utiliser les bons outils !

Vous pouvez accélérer le délai de ROI en déployant une plateforme d'expérience client moderne qui intègre les fonctions et les bonnes pratiques nécessaires pour personnaliser, automatiser et optimiser votre expérience en temps réel et sur le long terme, mais aussi la relier au reste de votre activité.

3. Gagner en réactivité vis-à-vis des clients

Les entreprises qui réussissent leur transformation digitale peuvent se développer de façon innovante, suivre aisément l'évolution du marché et gérer efficacement les bouleversements à venir.

Elles tirent notamment leur épingle du jeu en écoutant les attentes des clients et en remisant les produits et les services qui ne répondent plus à leurs besoins : elles s'adaptent rapidement aux nouvelles tendances sans être freinées par leurs outils ou leurs processus.

Zendesk propose une solution tout-en-un pour le service client. Grâce à ses données précieuses, vous pourrez renforcer votre efficacité opérationnelle, multiplier les opportunités de vente croisée et générer plus de revenus.

En savoir plus sur les solutions Enterprise et sur le ROI offert par Zendesk.