



Choisissez la bonne solution de service client pour votre entreprise

Les outils et technologies : des centres de contact pour le guide du service client

Selon Forrester, « la fourniture d'une expérience client différenciée nécessite d'utiliser les technologies, les processus et les structures organisationnelles appropriées ». Chez Zendesk, nous croyons que les organisations de service client prospères partagent toutes trois caractéristiques : elles offrent à leurs clients l'aide dont ils ont besoin, elles donnent à leur équipe les outils adéquats pour réussir et elles appliquent des opérations d'assistance agiles et contrôlées. Nos produits sont justement conçus pour atteindre ces objectifs. Ce rapport peut être utilisé comme guide des éléments à prendre en compte et du processus lors de l'évaluation de nouvelles technologies de service client.

« La complexité de l'écosystème technologique du service client s'est accrue au fil du temps en raison du développement de nouvelles technologies client et méthodes de déploiement, de la fusion et de l'acquisition de fournisseurs et des attentes croissantes des clients. Au cours des cinq dernières années, les entreprises ont dû faire face au passage du service client sur les réseaux sociaux et à l'apparition d'une pléthore d'applications de messagerie, ainsi qu'à l'avènement des chatbots, de l'apprentissage automatique et des technologies de compréhension du langage naturel. » **Forrester, Choisissez la bonne solution de service client pour votre entreprise**

Points à retenir de ce rapport :

- La preuve de l'importance d'accorder la priorité à la qualité du service client dans la stratégie d'expérience client et les défis imposés par l'accroissement de la complexité de l'écosystème technologique et par l'évolution des exigences des clients.
- Un guide étape par étape sur un processus méthodique à suivre lors du choix d'une nouvelle solution de service client. Parmi ces étapes, l'on retrouve :
- un aperçu de 5 technologies permettant la communication avec les clients sur tous les canaux, fournissant du contenu contextuel aux employés pour leur permettre de fournir un service proactif et personnalisé, et offrant des informations fondées sur les données ;
- des ressources* permettant d'accélérer le processus de sélection pour trouver la solution de service client la plus adaptée.

** disponibles à l'achat ou aux abonnés Forrester.*

« Pour offrir un service client fluide, les professionnels du développement et de la fourniture d'applications doivent exploiter les technologies permettant de communiquer avec les clients sur les canaux vocaux, numériques et sociaux. Idéalement, ces technologies devraient également fournir aux employés du contenu contextuel leur permettant de répondre aux questions des clients, d'offrir un service proactif et personnalisé à l'aide d'informations issues d'analyses, ainsi que d'écouter et de réagir à la voix du client. » **Forrester, Choisissez la bonne solution de service client pour votre entreprise**

Plus de 150 000 clients (et ce n'est que le début)

Zendesk est une société de gestion de la relation client axée sur le service avant tout proposant des logiciels d'assistance, de ventes et de communication avec les clients conçus pour améliorer les relations avec les clients. Des grandes entreprises aux start-ups, nous sommes convaincus qu'une expérience client performante et innovante doit être accessible à toutes les entreprises, peu importe leur taille, leur secteur ou leur ambition. Zendesk fournit plus de 150 000 clients dans des centaines de secteurs et dans plus de 30 langues. Le siège social de Zendesk se trouve à San Francisco et nous possédons des bureaux dans le monde entier. Pour en savoir plus, consultez www.zendesk.fr.

Pour obtenir un exemplaire gratuit du rapport, cliquez [ici](#).

En savoir plus sur **Zendesk**.