

AFRC

WEBINAR

L'expérience collaborateur plus que jamais au service de l'expérience client



Eric Dadian
Président
AFRC



Thomas Husson
VP, Principal Analyst
Forrester



Jean-François Pruvot
VP Europe du Sud
Blueprism

Jeudi 14 janvier 2021 - 11h à 11h45

L'expérience collaborateur plus que jamais au service de l'expérience client

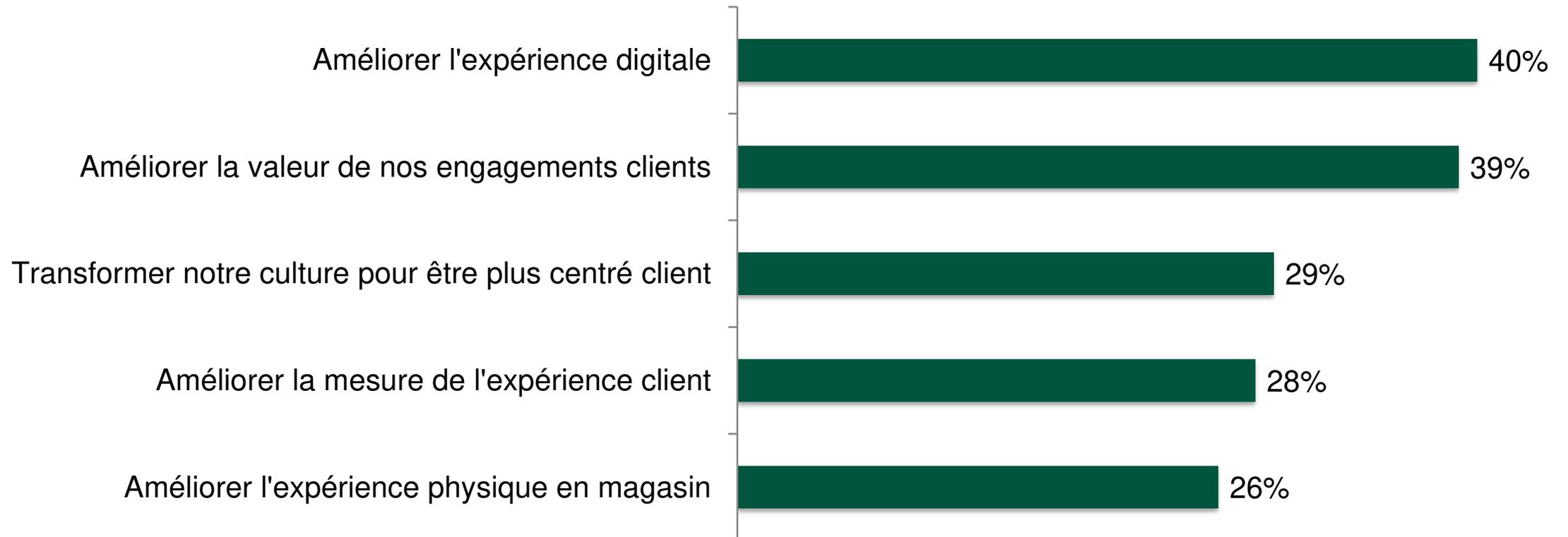
@Thomas_Husson, Vice-Président, Principal Analyst

Paris, le 14 janvier 2021
Webinar AFRC/Blue Prism



La crise accélère les initiatives pour améliorer la perception de l'expérience client...

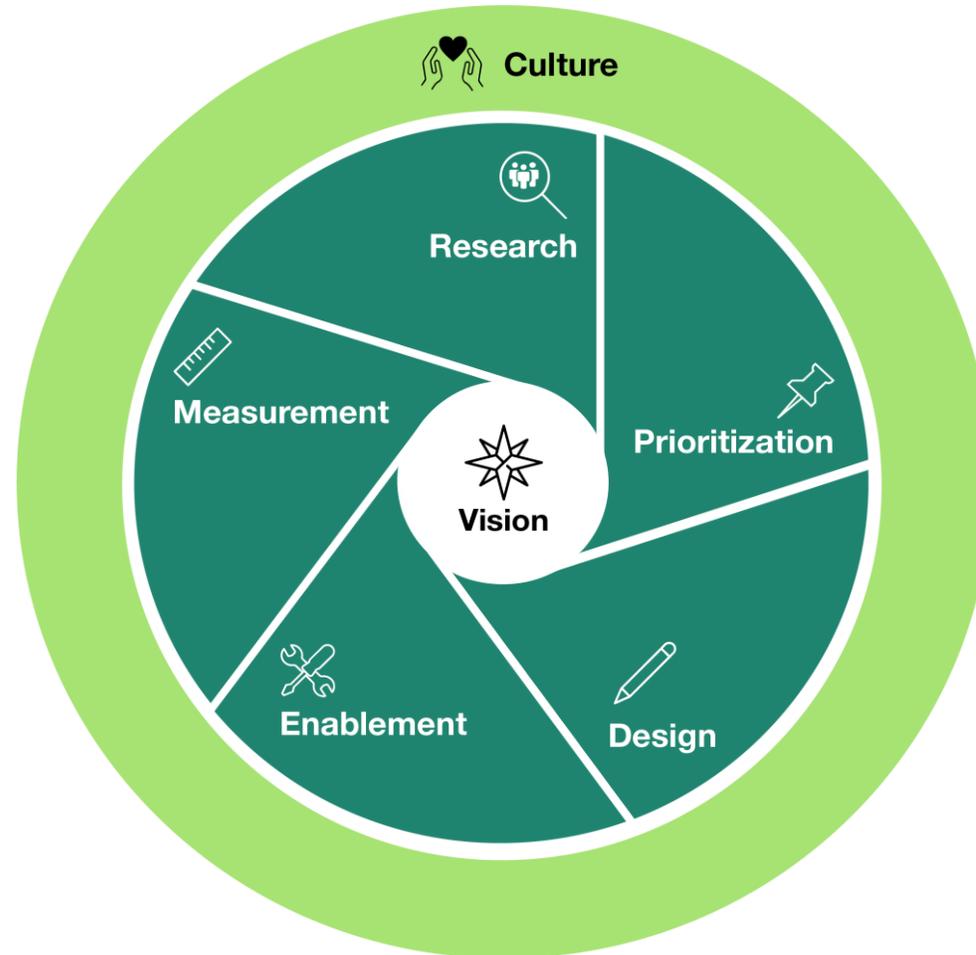
Quelles sont les principales actions que votre entreprise mène pour améliorer l'expérience client? (Top 5)



Source: Business Technographics Priorities And Journey Survey, Juin 2020

Base: 2051 influenceurs d'achats technologiques qui ont indiqué que s'adapter aux changements était leur priorité numéro 1

...mais trop peu d'entreprises françaises se transforment en profondeur par l'expérience client



Faire évoluer la culture en mettant en œuvre des principes d'engagement clients *et* collaborateurs



The image shows a screenshot of the HomeServe website. At the top left, there is the HomeServe logo (a red house icon with a smile) and a red award badge that says "ELU SERVICE CLIENT 2020". To the right of the logo are two navigation links: "DÉCOUVRIR HOMESERVE" and "SERVICES", both with downward-pointing chevrons. Below the navigation is a large banner with the text "Toutes les réparations, tous les travaux. Pour chaque maison." in red. Underneath the banner are four service categories, each with a colored circular icon and a label: "Plomberie" (teal icon of a water drop), "Électricité" (yellow icon of a plug), "Serrurerie" (purple icon of a key), and "Chauffage & Clim" (orange icon of a thermometer and snowflake).

HomeServe ELU SERVICE CLIENT 2020

DÉCOUVRIR HOMESERVE ▾ SERVICES ▾

Toutes les réparations, tous les travaux.
Pour chaque maison.

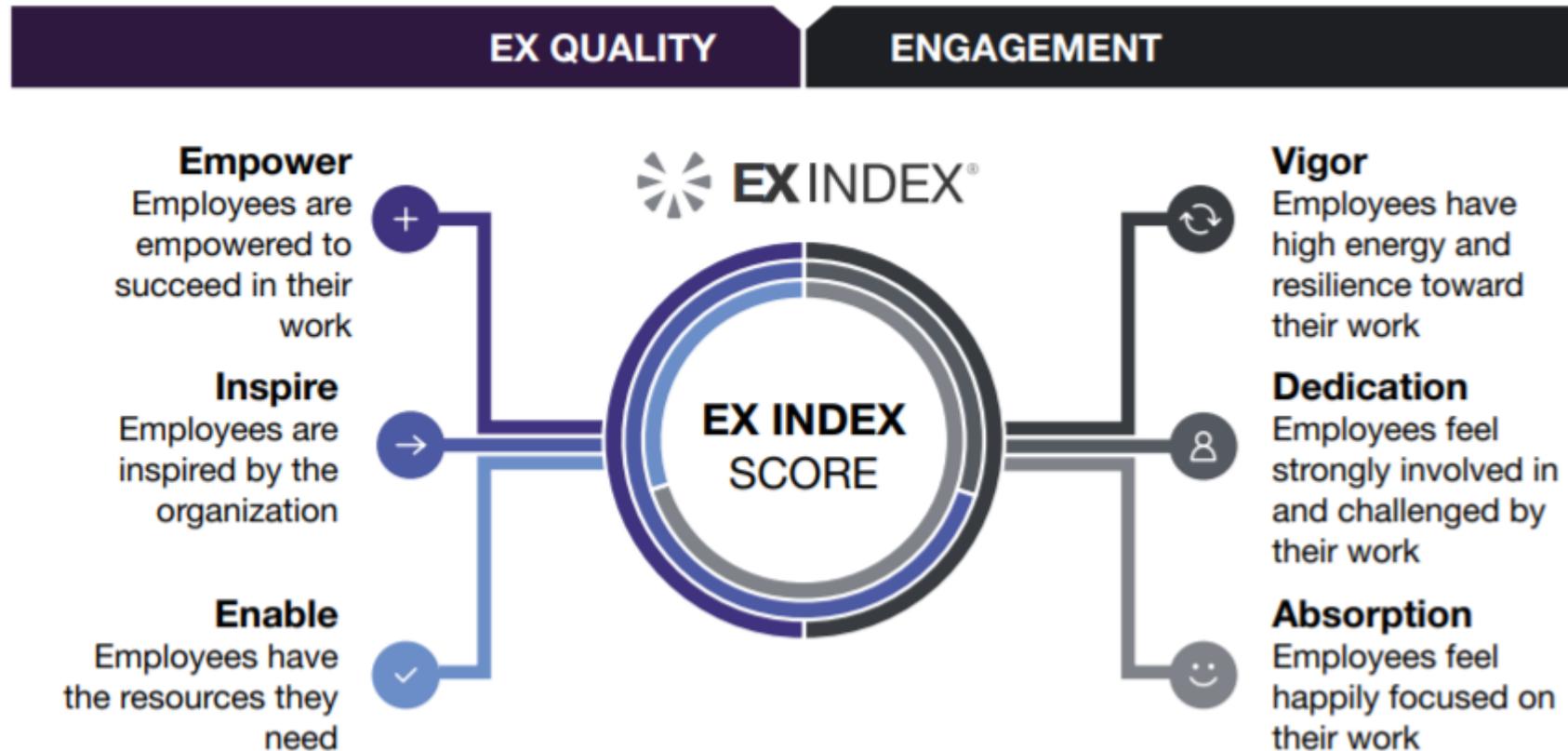
Plomberie

Électricité

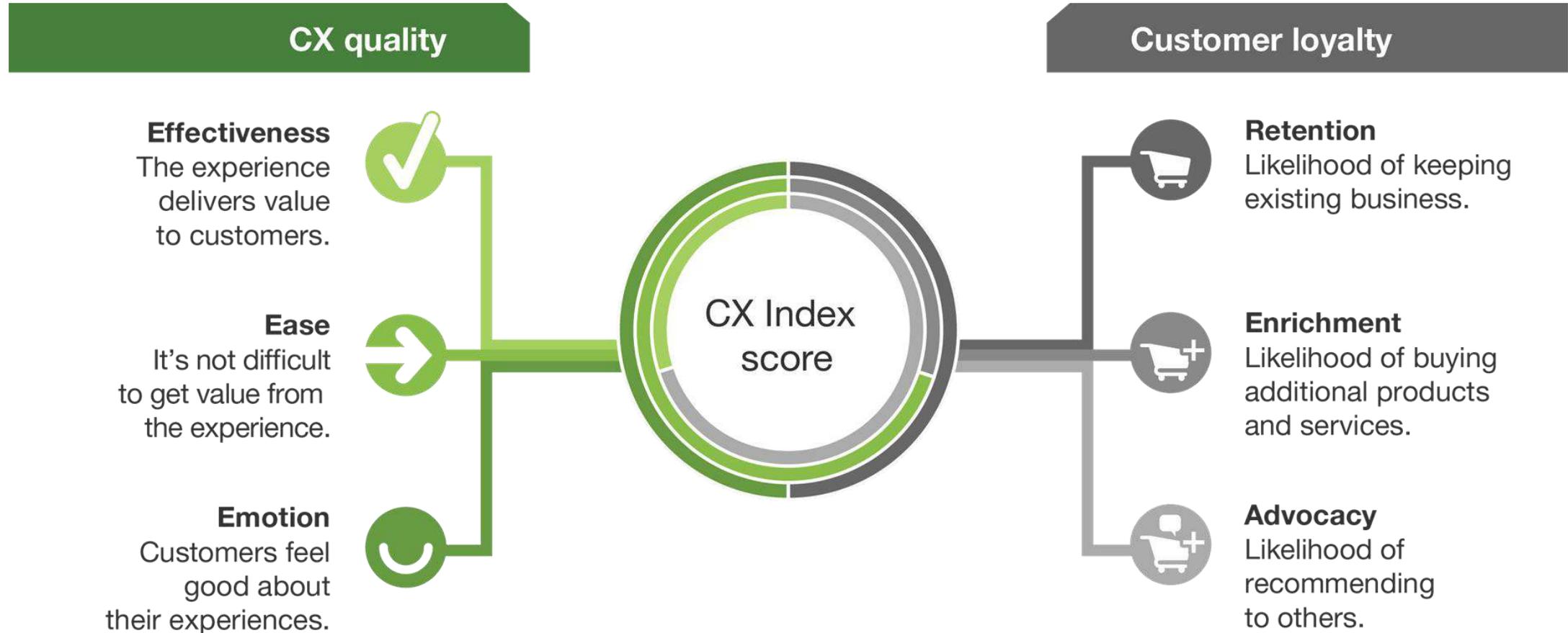
Serrurerie

Chauffage & Clim

La mesure de la qualité de l'engagement collaborateur est de plus en plus critique



Une des difficultés est de mesurer la qualité de l'expérience client et de lier cette mesure à la performance de l'entreprise



La corrélation
entre expérience
employé,
expérience client
et performance
est plus forte que
jamais.



Meilleure CX

24x

Les entreprises avec un score EX index élevé ont vingt-quatre fois plus de chances de délivrer une bonne expérience client.



Acquisition
et retention
talent

9x

Les entreprises avec un score EX index élevé ont neuf fois plus de chances de voir leur salariés recommander leur job.



Meilleure
performance

2x

Les entreprises avec un score EX index élevé ont deux fois plus de chances d'avoir une croissance annuelle de 10% ou plus.

Quelques macro-tendances pour les centres de contact en 2021

- Le service client en première ligne pour les clients les plus impactés par la crise.
- Croissance de 40% des interactions digitales avec un service client.
- La voix restera le canal privilégié pour démontrer l'empathie client.
- Plusieurs marques emblématiques basculeront l'intégralité de leur service client en télétravail.
- Les retailers et les banques vont créer un rôle hybride de "store-contact center".
- Les leaders vont dédier 10% de leur budget insights à l'analyse de l'émotion.

Optimiser le temps des agents est clef non seulement pour la productivité mais aussi pour l'engagement des collaborateurs

35%

Du temps passé par les agents à rechercher une information dans une base de données ou un CRM

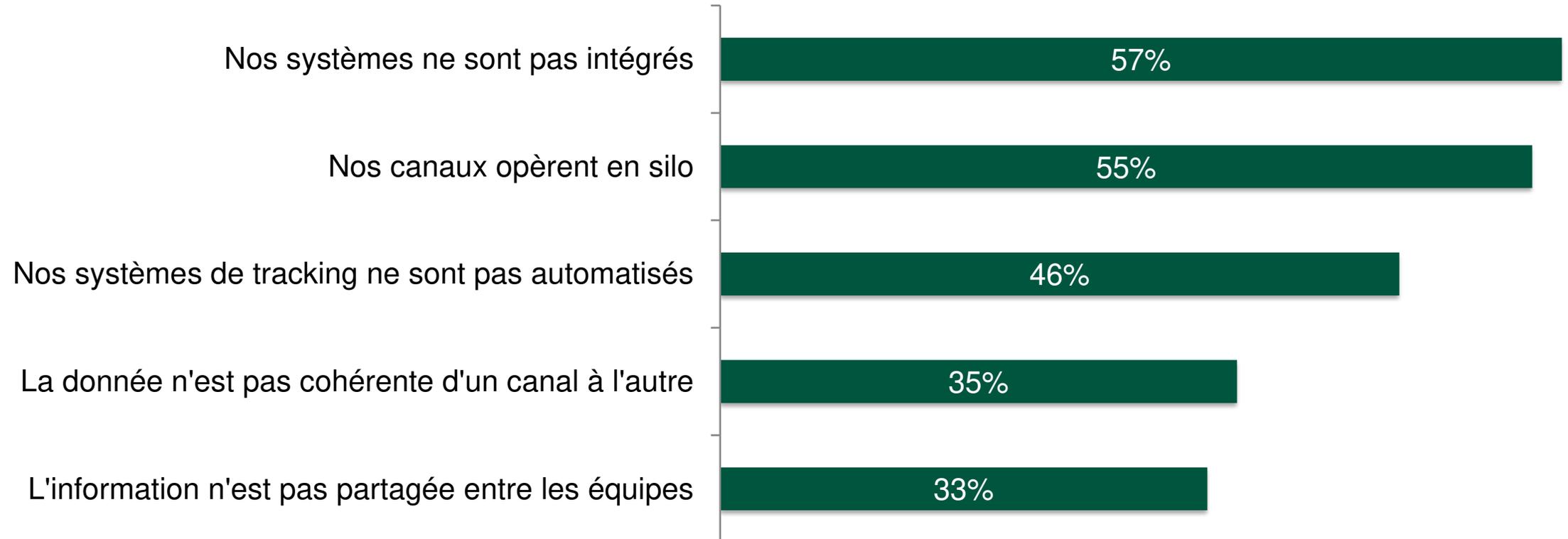
15%

Du temps passé par les agents à effectuer des tâches de saisie manuelle ou répétitive

Source: Forrester, [24]7.ai, « Use RPA To Deliver Better Customer Service Experiences », December 2019

Les centres de contact souffrent de systèmes insuffisamment intégrés qui ne peuvent échanger les données clients

Quels sont les principaux défis que vous rencontrez pour analyser les parcours clients ? (Top 5)



Base: 681 customer experience decision makers

Source: Dimension Data 2019 Global Customer Experience Benchmarking Report

L'intelligence artificielle est à l'origine d'une transformation en profondeur des centres de contact

AI is the foundation of customer service operations



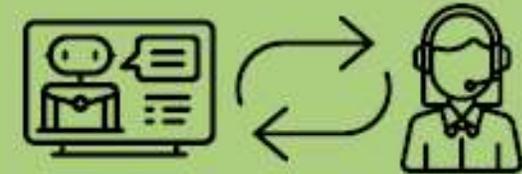
- Self-service technologies
- Robotic process automation (RPA)
- Prescriptive AI
- IoT insights
- Robots

AI empowers superagents to focus on work that matters



- Enhanced customer context
- Adaptive experiences
- Collaboration and autonomy

AI transforms the agent workforce

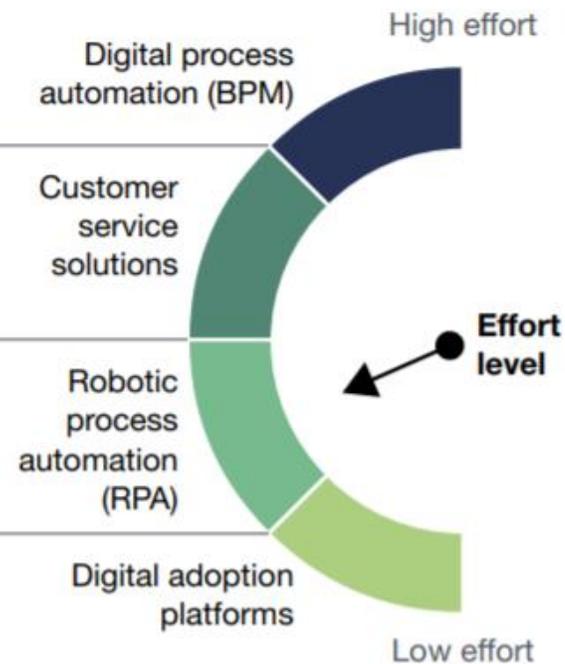


- Staffing practices
- Success measures
- Evolved culture

Quelques bonnes pratiques pour réussir l'automatisation des services clients

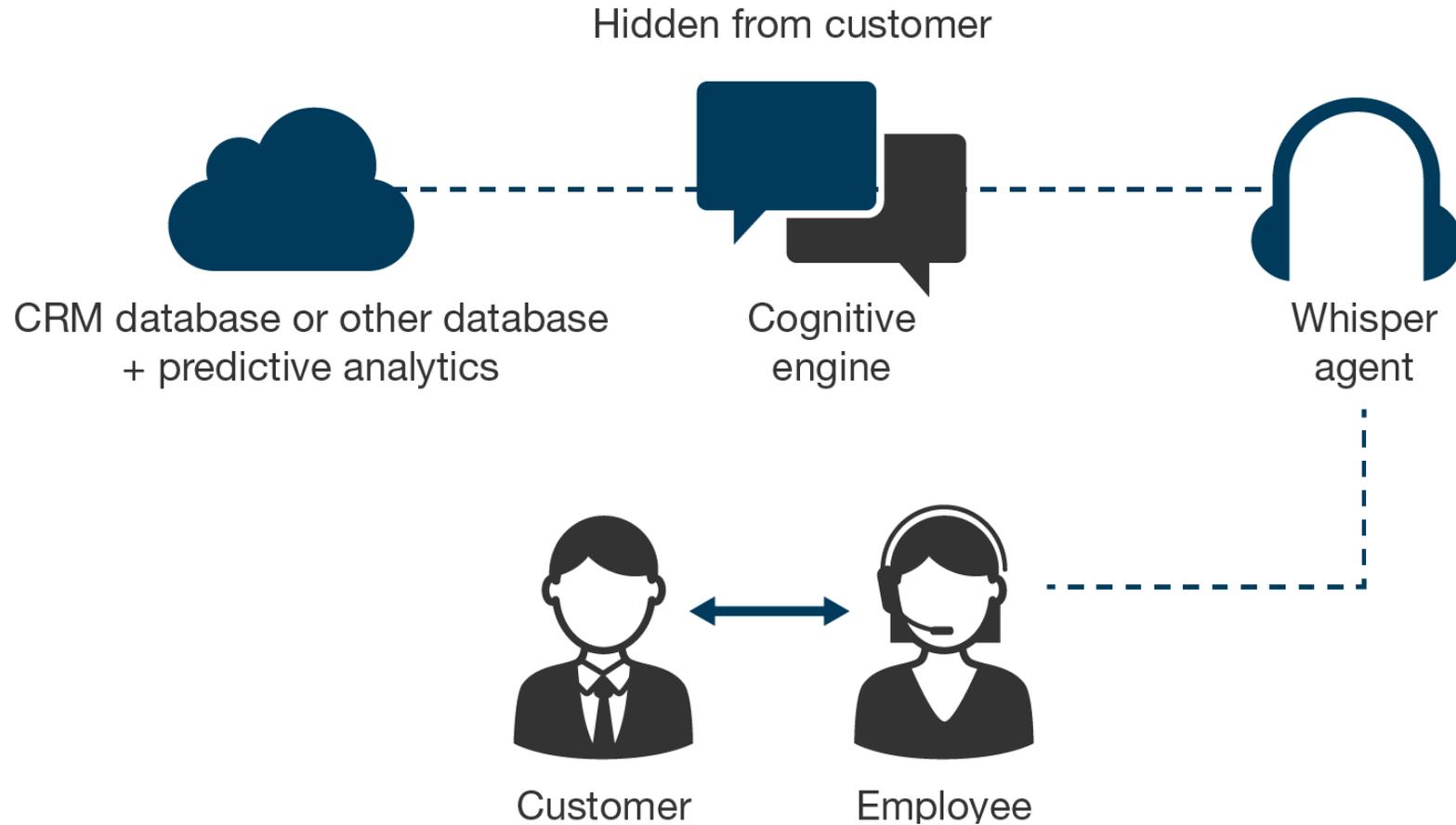
Automation technologies are best used to:

- Standardize long-running, structured processes
- Guide agents through customer service workflows
- Automate low-value, repetitive agent tasks
- Guide agents through workflows within an application via tip balloons and lightweight automation



- Simplifier avant d'automatiser!
- Identifier le bon niveau d'automatisation en fonction des technologies
- Travailler avec un centre d'excellence transverse qui inclut la DSI
- Mesurer le RQ (« Robotics Quotient ») de votre organisation et communiquer la valeur de l'automatisation à chaque rôle au sein du service client
- Définir un plan de carrières pour les agents
- Ne sous-estimez pas le change management
- Mesurer l'expérience collaborateur et client, pas seulement les gains de productivité

Des agents augmentés pour personnaliser la conversation et trouver le bon équilibre entre humain et digital



En conclusion

- Avec la crise, la corrélation entre expérience collaborateur, expérience client et performance des entreprises est plus forte que jamais.
- L'accélération de la digitalisation et de l'automatisation va forcer les centres de contact à simplifier leur process, à revoir leur organisation et à mettre en oeuvre une vision CX.
- L'enjeu clef est de trouver le bon mix entre humain et digital pour activer les émotions aux moments clefs des parcours clients *et* collaborateurs.

Merci.

Thomas Husson
VP, Principal Analyst
06 62 31 36 40
@Thomas_Husson
thusson@forrester.com



BOLD
AT
WORK

blueprism

2001

CREATION

2012

RPA

1,800+

CLIENTS

101

£ MILLION en 2019

170

PAYS

70

INDUSTRIES

98%

RETENTION

330+

PARTENAIRES



L'ORÉAL

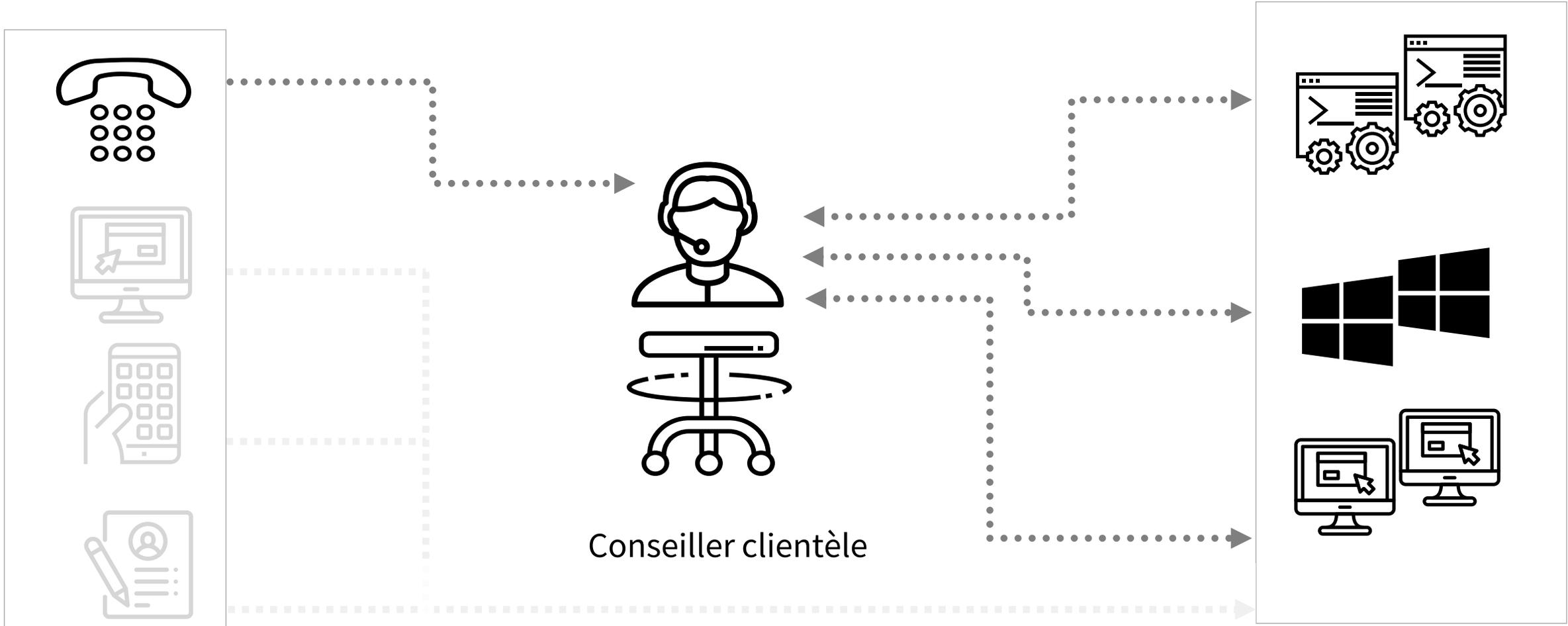


blueprism

Les pionniers du digital définissent un nouveau standard pour l'expérience client



Le centre de contact reste un canal privilégié



12%

✓ Taux d'abandon d'appels

9m

Durée Moyenne de Conversation

17m

✓ Durée Moyenne de Traitement

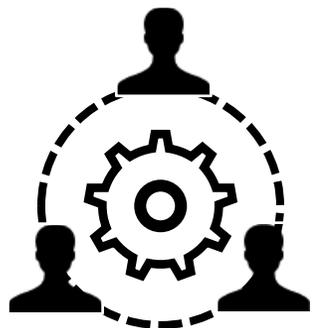
80%

✓ Taux de résolution des appels



✓ Satisfaction client

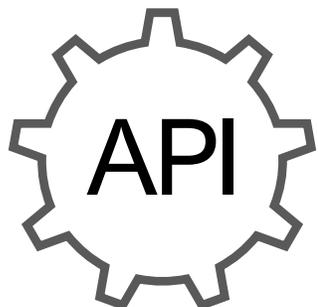
La transformation des centres de contact est trop lente



Réticence au changement



La vision 360 du client reste difficile à implémenter



APIsation du patrimoine applicatif est trop lente et complexe

Les principaux enjeux de 2021

1

Améliorer la satisfaction des collaborateurs et des clients



▶ Décharger les agents de tâches pénibles
Conversation vs transaction

2

Rentabilité



▶ Projet auto-financé
Retour sur investissement < 12 mois

3

Vitesse



▶ Rapidité pour servir les clients
Vitesse de la transformation

4

Modularité/Agilité



▶ Gérer les pics d'activité et le travail à distance

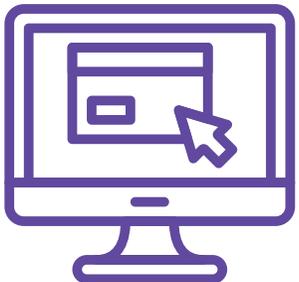
3 leviers pour la transformation



AUTOMATISATION



INTELLIGENCE ARTIFICIELLE



SIMPLIFICATION

blueprism
Service Assist

L'AUTOMATISATION DES ENTREPRISES À L'ÈRE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT NUMÉRIQUE



Blue Prism Service Assist pilote la transformation multicanal

Centre de contact



Self-service digital pour le client



Transform CX on all devices and channels



IVR



Email



Chatbot



Text
message



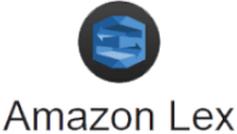
Facebook
message



WhatsApp

- Transforme l'expérience client
- Transformer le modèle économique
- Une solution légère et flexible
- Mise en œuvre 10 à 100 fois plus vite que la transformation informatique

Service Assist s'intègre dans l'écosystème de votre centre de contact



blueprism®
Digital Exchange DX

Une expérience optimale pour les agents

- L'intégration avec **Serveur Vocal** permet aux agents numériques de recueillir les informations avant que l'agent ne commence à appeler
- Vue **360°** du client sur un écran unique
- Interface utilisateur adaptable et dynamique, configurée en quelques minutes par **glisser-déposer**
- **Plateforme accessible** depuis les ordinateurs de bureau, les téléphones et les tablettes
- Une solution non invasive **sans exécutable** sur le poste de travail
- Tout type de transaction peut être **automatisé** - en temps réel et de manière asynchrone - comme les demandes de facture, les nouvelles commandes, les réclamations, les changements de produits, etc.
- Tout système peut être **connecté**, quel que soit le type de technologie (API ou non API)
- Les agents peuvent participer et co-crée **directement** les processus. Les modifications initiales sont effectuées en **quelques heures** ou quelques jours

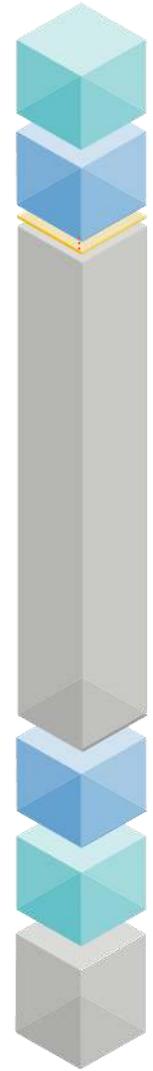
L'automatisation réduit le TMT et renforce la relation client

>50%
La réduction moyenne de TMT est >50%.



Vitesse et Personnalisation

ETAT ACTUEL

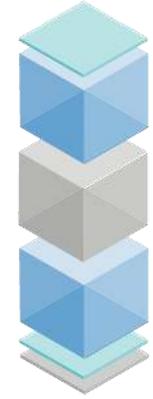


- Actions de suivi
- Clôture de l'appel
- Demande client exécutée
- Agent reçoit la demande client
- Agent récupère les informations client
- Début du call

SERVICE ASSIST

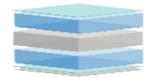


Opportunité pour l'agent d'upsell, de construire des rapports et de délivrer une expérience client de qualité



Service Assist gère des processus parallèles pour accélérer le temps de réponse

Fournit une expérience client self service digitale complète



blueprism®

Quelques exemples de mise en oeuvre



Le centre de contact d'un opérateur de télécommunications de 6 000 positions économise 50 millions € par an après 6 mois de projet.



Fournisseur d'énergie optimise ses processus de gestion des déménagements de clients et de rééchelonnement de factures pour ses 600 agents et 10000 opérations par mois



Une banque régionale divise dans son réseau d'agence par 2 le temps de création de nouveau client.

Contactez-nous en multi-canal !



Démo personnalisée

[Demonstration](#)



Parlez-nous

01 87 39 38 00



Contactez notre équipe

[Contact](#)



Dialoguez avec notre chatter box

www.blueprism.com

[Fiche produit Service Assist](#)

Demandez une démo personnalisée

Prénom*	Nom*
<input type="text" value="Frederique"/>	<input type="text" value="Dalhoum"/>
E-mail*	Société*
<input type="text" value="frederique.dalhoum@blueprism.com"/>	<input type="text" value="BP"/>
Fonction*	Numéro de téléphone*
<input type="text" value="Marketing"/>	<input type="text"/>
Pays*	
<input type="text" value="France"/>	

Blue Prism utilise les informations que vous fournissez pour vous contacter au sujet des produits, services et événements des entreprises du groupe Blue Prism. Vous pouvez vous désinscrire à tout moment de ces communications. Pour plus d'informations sur nos politiques de confidentialité et de respect de la vie privée, veuillez consulter notre [Politique de confidentialité](#).

Contactez notre équipe commerciale

Prénom*	Nom*
<input type="text" value="Frederique"/>	<input type="text" value="Dalhoum"/>
E-mail*	Société*
<input type="text" value="frederique.dalhoum@blueprism.com"/>	<input type="text" value="BP"/>
Fonction*	Numéro de téléphone*
<input type="text" value="Marketing"/>	<input type="text"/>
Secteur:	Site web:
<input type="text" value="Agriculture & Exploitation Mine"/>	<input type="text"/>
Pays*	
<input type="text" value="France"/>	
Quel sujet vous intéresse ?	
<input type="text" value="Sélectionnez..."/>	
Autres détails	
<input type="text"/>	

Blue Prism utilise les informations que vous fournissez pour vous contacter au sujet des produits, services et événements des entreprises du groupe Blue Prism. Vous pouvez vous désinscrire à tout moment de ces communications. Pour plus d'informations sur nos politiques de confidentialité et de respect de la vie privée, veuillez consulter notre [Politique de confidentialité](#).

Envoyer

ChatterBox

Got it! Thanks for entering your email address.

And just so I get a bit more context, what are you interested in today?

I'm interested in becoming a partner

Blue Prism RPA

Blue Prism University/LEARN License

I'm looking for support

Partner Certification

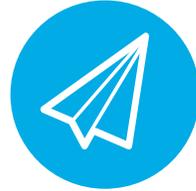
Choose an option above...

blueprism®

blueprism[®]

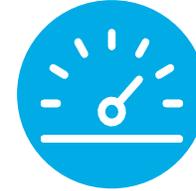
A Digital Workforce for Every Enterprise

How is Service Assist Different?



Non-invasive

Incremental, extends & enhances your existing systems – no need to rip & replace



Rapid time to value

Quick ROI – months instead of years



Low Risk

100% secure - PPK. 100% auditable. Hide personal details from human agents



Server-based

Scalable, end-to-end CC solution – not merely a desktop assistant



Performance

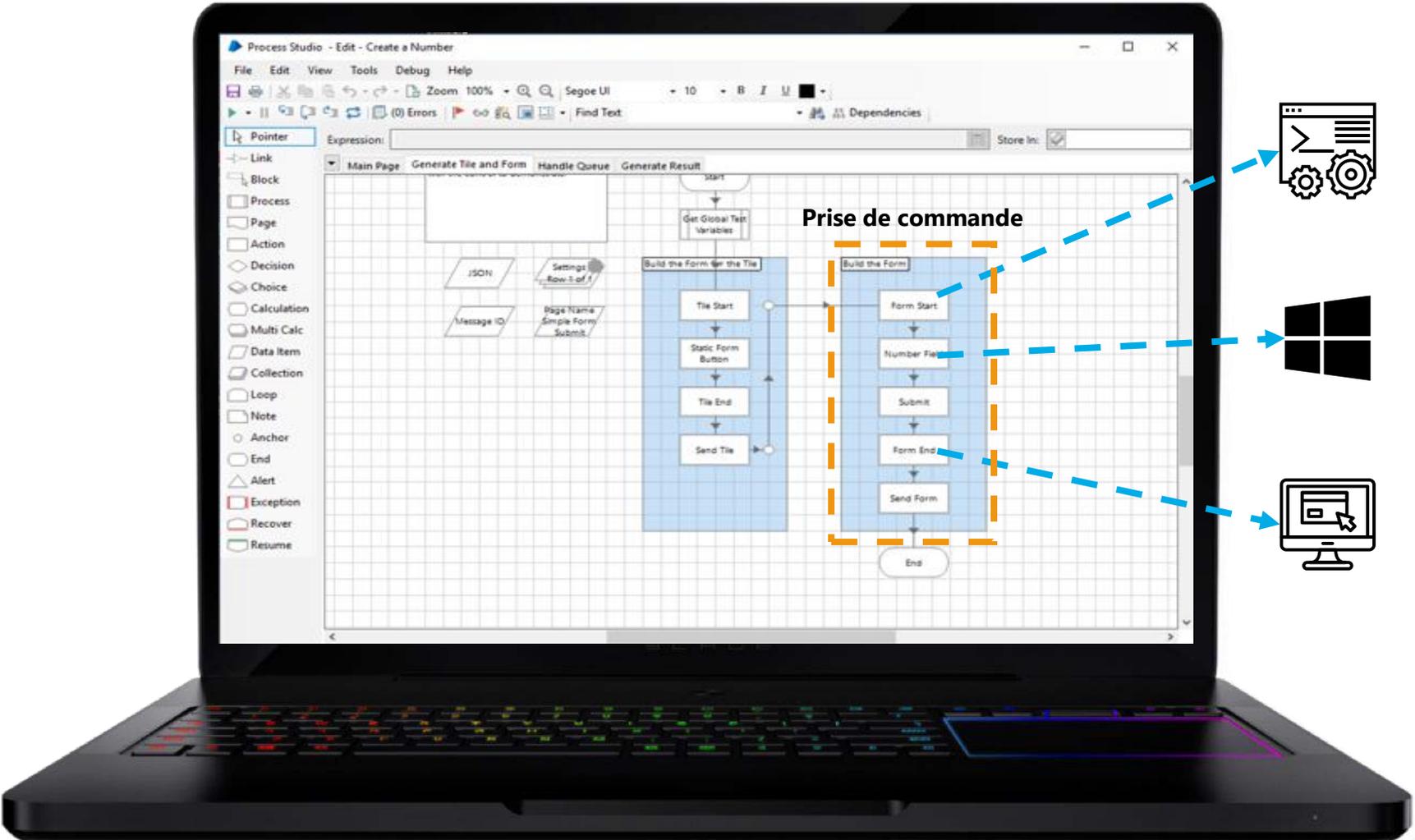
Executes processes in parallel, faster, without tying up the desktop.



Extensible

360-degree view. Lays the foundations for true omni-channel and customer self-service

Besoins opérationnels : Des fonctions automatisées



Besoins opérationnels : Un portail unifié ou





WEBINAR

Afin de vous apporter du contenu au plus proche de vos attentes lors de nos prochains webinaires

Merci de répondre à notre questionnaire de satisfaction

Ne manquez pas notre prochain webinar :



Comment la MNH automatise la réédition de documents administratifs auprès de ses adhérents en 24/7 ?



Bérénice Carrillo
Secrétaire Générale
AFRC



Agnès Leclair
Responsable des
services Relations
Clients
MNH



Audrey Van Hentenrijk
Directrice du
Développement
ACCEFIL

Mardi 19 janvier 2021 - 11h à 11h45