

**AFRC**

**WEBINAR**

# Trois bonnes raisons d'intégrer la vidéo dans votre relation client



**Eric Dadian**

Président - AFRC



**Arnaud Dufournet**

Chief Marketing Officer  
Enghouse Interactive France

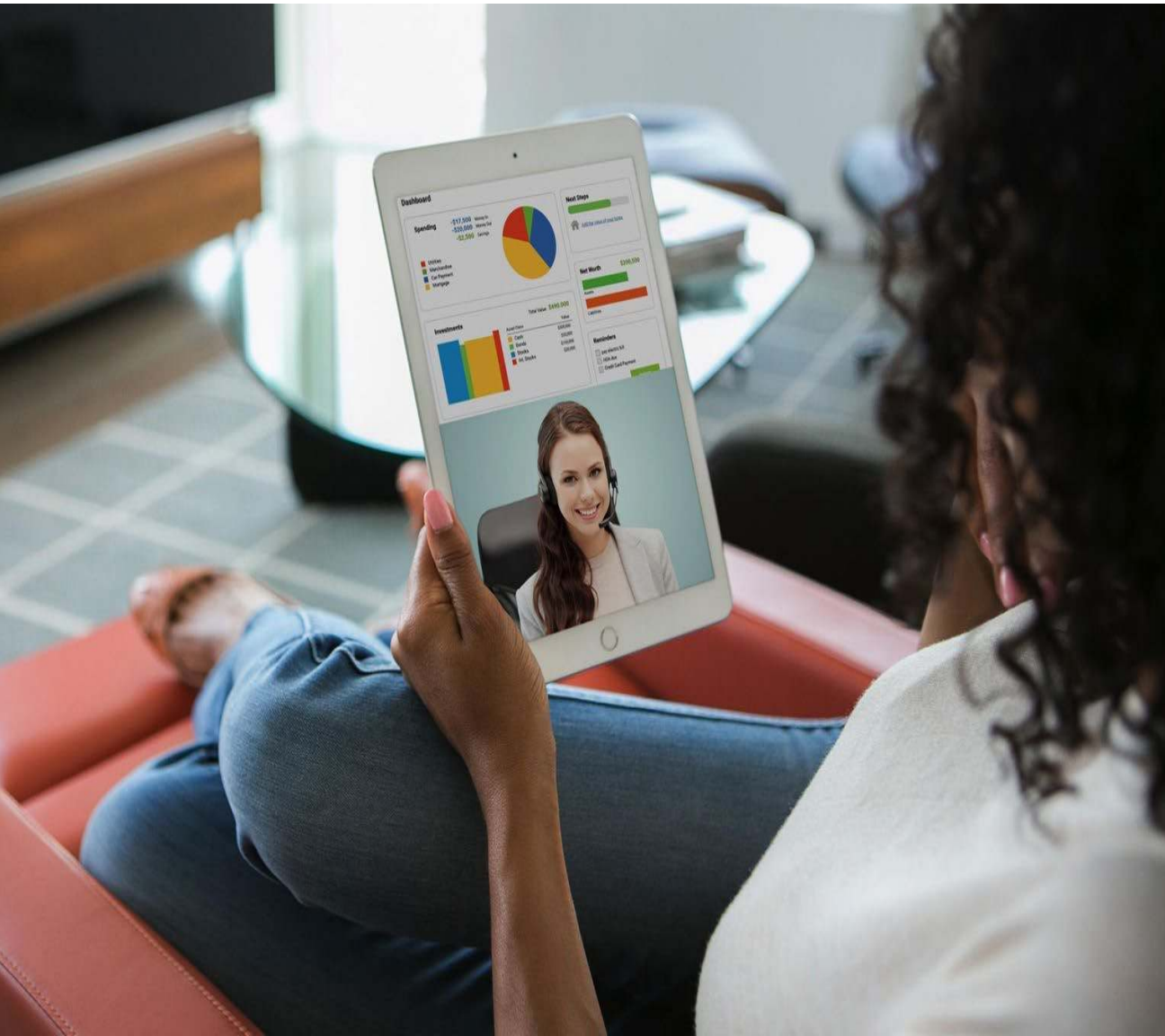


**Damien Simonneau**

Directeur marketing contenu  
Enghouse Interactive France

**Jeudi 09 juillet 2020 - 11h00 à 11h45**

# Sommaire



- Qui est Enghouse ?
- L'usage de la vidéo dans la relation client : état des lieux
- Les bénéfices de la vidéo pour la relation client
- Comment mettre en place un canal vidéo ?

**QUI EST ENGHOUSE ?**

# Enghouse

---



- Editeur de logiciel canadien créé en 1984
- Coté à la bourse de Toronto (TSX:ENGH)
- 1 800 collaborateurs dans plus de 25 pays
- 270 M€ en 2019
- 3 divisions



# Les solutions Enghouse Interactive en France

---

Pour les centres de contacts et les services clients, Enghouse Interactive propose un large choix de solutions logicielles qui donnent de la valeur aux conversations client, quel que soit le canal.



## ContaCT Highway

Solution omnicanal pour les centres de contact et d'appel



Solution de gestion des conversations digitales



Solution d'interaction vidéo pour la relation client et la collaboration d'entreprise



Solution d'analyse de la Voix du Client



# Ils nous font déjà confiance

## A l'international



Telefonica



L'ORÉAL®



WALT DISNEY World®

TELUS®



BNY MELLON



FannieMae.

Schlumberger

MetLife

WESTERN UNION

T&T

NEC  
Orchestrating a brighter world

## En France



CELINE



KLÉSIA  
PROTECTION ET INNOVATION SOCIALES



L'OCCITANE  
EN PROVENCE

Groupe  
Pierre & Vacances  
CenterParcs



Galeries  
Lafayette

Allianz

ING

ACCOR HOTELS



adagio  
APARTHOTEL



CNIL  
COMMISSION NATIONALE  
INFORMATIQUE & LIBERTÉS

pôle emploi

Ameli.fr  
l'Assurance  
Maladie

# **L'USAGE DE LA VIDEO DANS LA RELATION CLIENT : ETAT DES LIEUX**

# Les conversations vidéo sont devenues naturelles

---



**3 FRANÇAIS SUR 4**

Utilisent la vidéo à titre personnel et/ou professionnel

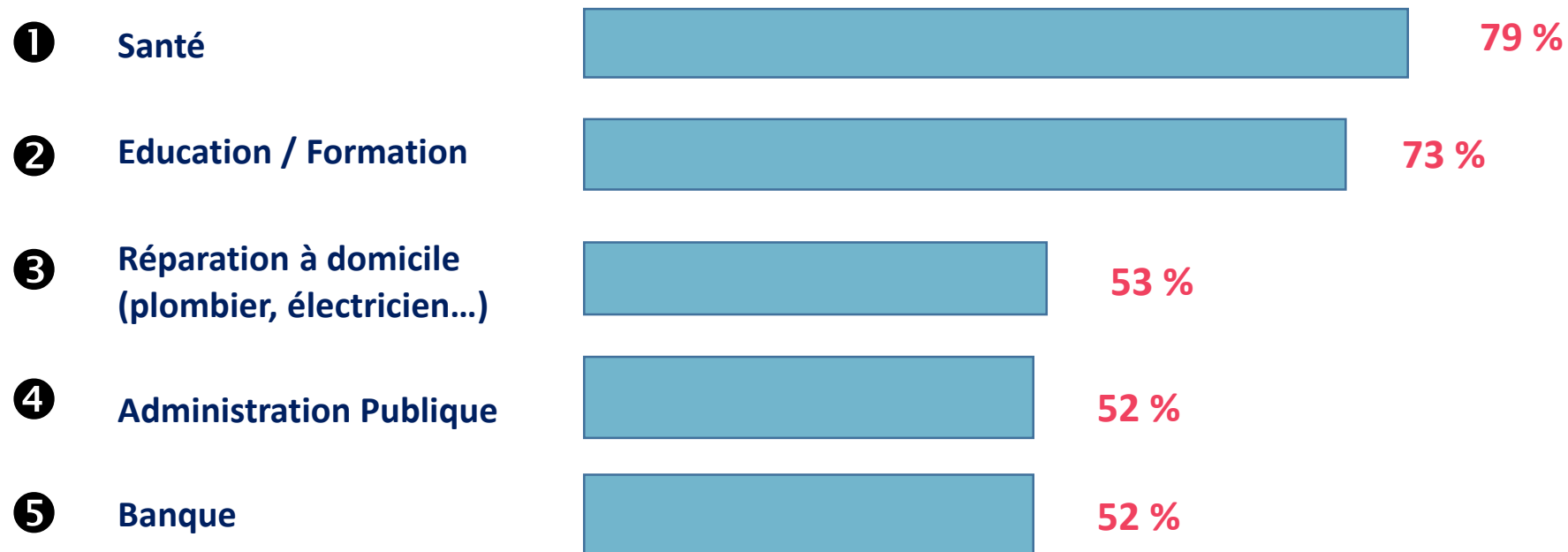
Source : étude Enhouse Interactive France auprès de  
1046 consommateurs, juin 2020



# Conversation vidéo : pour quels secteurs ?

---

Quels sont les secteurs d'activité où vous trouvez la vidéo utile ?



Source : étude Enhouse Interactive France auprès de 1046 consommateurs, juin 2020

# Conversation vidéo : quels bénéfices pour les consommateurs ?

---

## Gain de temps / Communication plus efficace

Selon vous, quels sont les avantages de la vidéo dans vos conversations avec des marques ou des organisations ?



Source : étude Enhouse Interactive France auprès de 1046 consommateurs, juin 2020

# Conversation vidéo : quels bénéfices pour les marques ?

---

## Innovation / Ecoute

Lesquels de ces attributs associez-vous à une marque ou organisation qui permet à ses clients de la contacter en vidéo ?



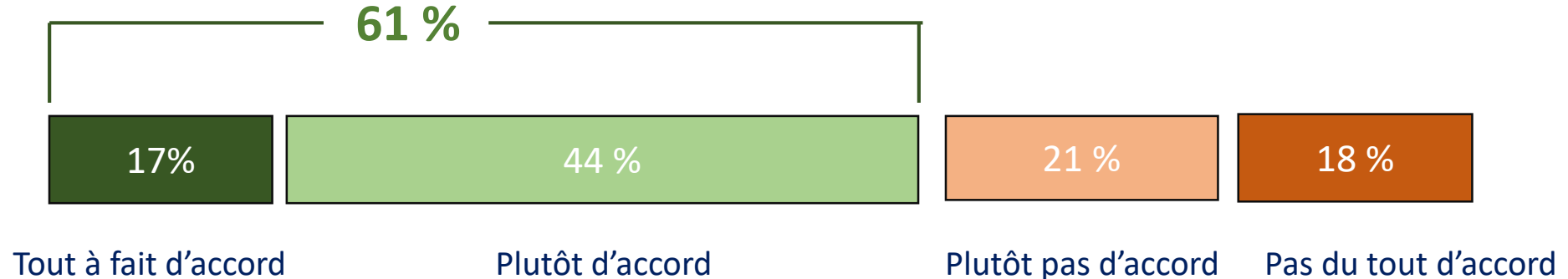
Source : étude Enhouse Interactive France auprès de 1046 consommateurs, juin 2020

# Conversation vidéo : quels bénéfices pour les marques ?

---

## Élément de différenciation

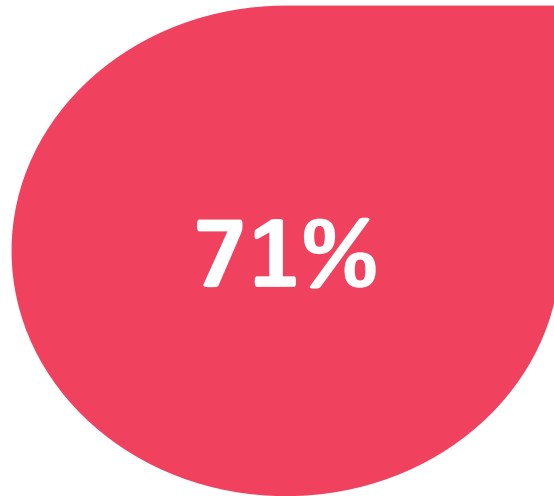
Pour une offre ou produit équivalent, vous choisissez la marque ou l'organisation qui propose la vidéo en plus des autres moyens de contact.



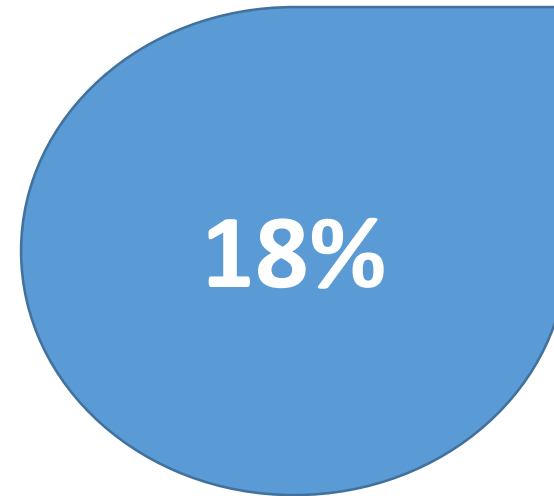
Source : étude Enhouse Interactive France auprès de 1046 consommateurs, juin 2020

# Expérience de la conversation vidéo en tant que client ou usager

---



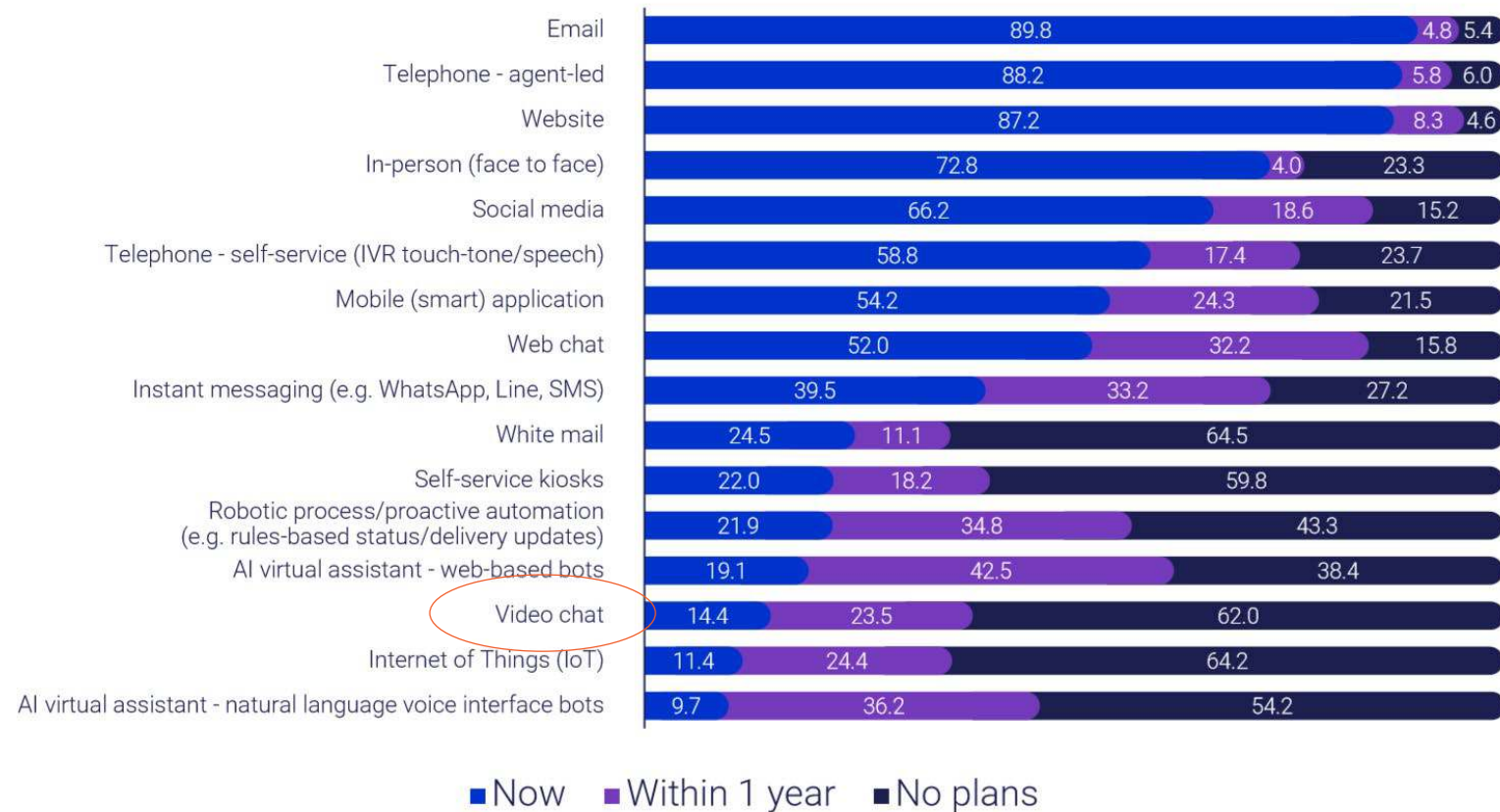
**Aucune expérience**



**Une seule expérience**

Source : étude Enhouse Interactive France auprès de 1046 consommateurs, juin 2020

# Pourtant peu de marques tirent aujourd'hui parti de ce canal



Source : NTT Global Customer Experience Benchmarking Report 2020



# LES BENEFICES DE LA VIDEO POUR LA RELATION CLIENT

# Trois bénéfices clés

---

## 1. Meilleure CX



## 2. Hausse du C.A.



## 3. Meilleure efficacité



# 1. La vidéo transforme l'expérience client

---

Humaniser  
l'expérience  
digitale



Des interactions  
impersonnelles dans un  
monde digitalisé



Des conversations totalement  
engagées dans les moments  
importants

Apporter la  
bonne  
expertise



Des ressources compétentes  
non disponibles où et quand  
on en a besoin



Accès à l'expertise adaptée  
partout et à tout moment

# Exemples d'amélioration de l'expérience client



**Temps d'attente moyen** pour accéder à un conseiller en prêt immobilier **réduit** de 1h30 à moins de deux minutes



**NPS 44% plus élevé** que pour la téléphonie



Hausse de 50% de la **satisfaction client**

## 2. La vidéo augmente le chiffre d'affaires

---

### Des ventes plus faciles à conclure

- Meilleur engagement
- Le bon expert chaque fois que c'est utile

### Des relations profondes et durables plus faciles à établir

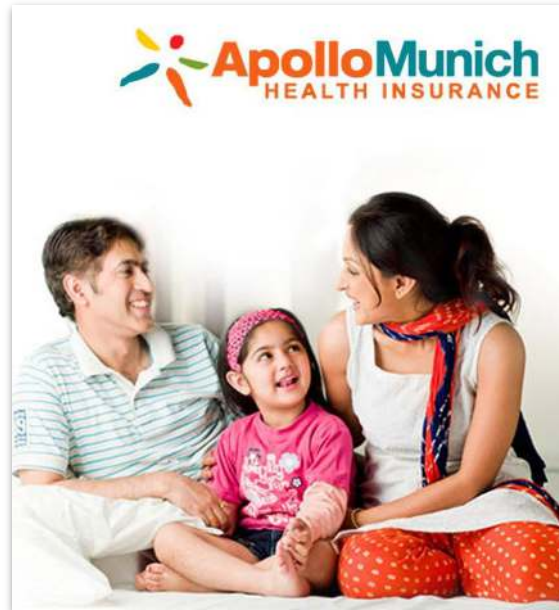
- Rencontres avec les clients plus fréquentes et plus efficaces
- Des clients plus satisfaits et fidèles génèrent plus de ventes

### Des opportunités de ventes croisées et additionnelles plus faciles à identifier

- Etablir un rapport plus humain permet d'aborder des sujets au-delà de la discussion initiale



# Exemples d'impact sur le CA



Hausse du **taux**  
**d'acquisition** client de 20%



20% d'augmentation des  
**ventes croisées**



12% d'augmentation des  
**souscriptions d'assurance**  
**crédit**



### 3. La vidéo augmente l'efficacité opérationnelle

---

#### Amélioration de l'efficacité des interactions

- Une meilleure compréhension mutuelle permet de réduire le temps moyen de traitement et le taux de résolution au premier appel

#### Optimisation de l'utilisation du personnel

- Regroupement des compétences rares pour les mettre à disposition de tous, indépendamment du lieu, et utiliser au mieux leur temps précieux

#### Réduction de coûts

- Moins de déplacements
- Optimisation de l'espace de travail
- Moins de temps improductif

# Exemples d'amélioration de l'efficacité opérationnelle



Accroissement de la **productivité** des experts de 6,5 à 11 cas par jour



**Temps moyen de traitement** réduit de 23%



50% de cas en plus **résolus au premier appel** par rapport à la téléphonie



**COMMENT METTRE EN ŒUVRE UN CANAL VIDEO ?**

# Quand utiliser la vidéo dans son service client ?

---

Fort potentiel



Risque élevé



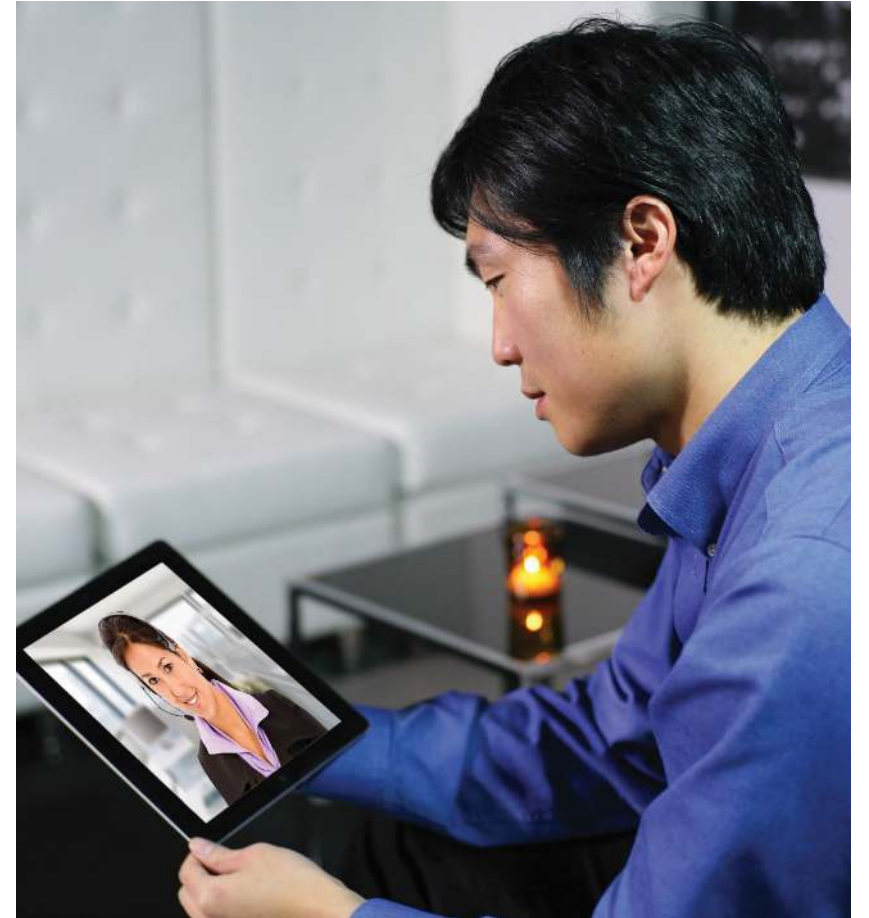
Visualisation à distance



# Quelques conseils pratiques pour réussir son projet

---

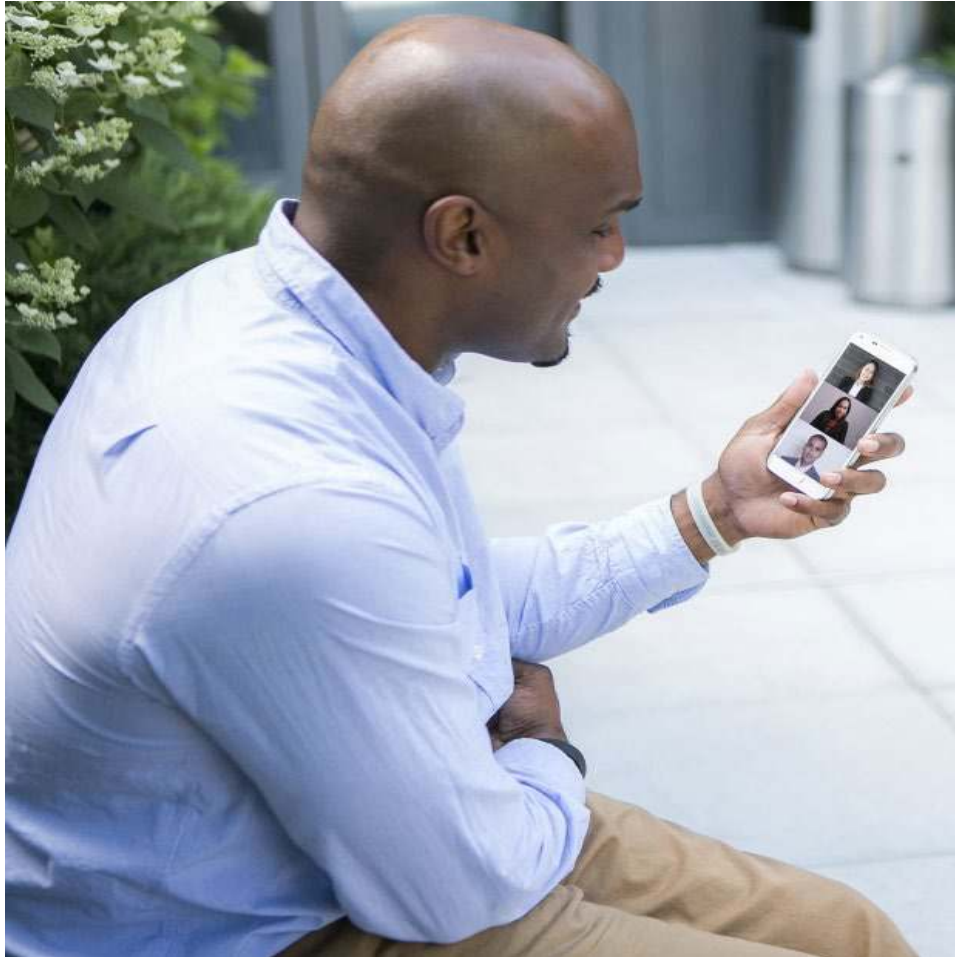
- Commencez par identifier tous les **cas d'utilisation** possibles et élaborez un “business case”
- Constituez la **bonne équipe**
- Définissez précisément le **parcours client** et les caractéristiques du service
- Pensez à l'**environnement de vos utilisateurs** et formez-les
- Mesurez et mettez en place une **démarche d'amélioration continue**





# Quelques considérations techniques

---



- Capacité à **s'adapter** à l'environnement de vos clients
- **Simplicité** d'utilisation
- **Intégration** aux processus et applications existantes
- **Sécurité**
- Capacité à **monter en charge**



# Téléchargez notre livre blanc

---



- <https://info.enghouseinteractive.com/livre-blanc-video-relation-client.html>
- Les résultats de notre enquête exclusive réalisée en juin 2020 auprès de plus de 1000 consommateurs français
- Les raisons d'utiliser la vidéo dans la relation client
- Les cas d'utilisation et leur ROI



# ENGHOUSE INTERACTIVE

EPTICA SA  
[info.france@enghouse.com](mailto:info.france@enghouse.com)  
[www.eptica.com](http://www.eptica.com)

63 bis Rue de Sèvres  
92 100 Boulogne Billancourt  
FRANCE

Pour nous suivre

