

Solutions clients pour des contacts épatants



Solutions clients

Chaque interaction client est l'occasion de développer une relation et d'affirmer votre promesse, votre marque, votre culture. Nos solutions clients visent à combiner les forces de chaque canal au service d'un but commun.

+ Optimiser les parcours client	<ul style="list-style-type: none">- Amplifier les moments de vérité- Éliminer les irritants et points de friction
+ Perfectionner l'écosystème des canaux et leur synergie	<ul style="list-style-type: none">- Maximiser le libre-service- Positionner judicieusement les canaux assistés (ex : chat/chatbots)- Réduire les appels à faible valeur ajoutée- Simplifier les changements de canaux
+ Optimiser la relation client et la personnalisation	<ul style="list-style-type: none">- Consolider la vue 360 des clients- Maximiser le cycle de vie du client bout en bout- Développer des capacités analytiques pour prédire les comportements clients- Activer des stratégies proactives de contact des clients
+ Maximiser la qualité de l'expérience humaine	<ul style="list-style-type: none">- Concevoir des modèles de conversations- Déployer des formations en service client et CX- Évoluer vers le rôle conseil- Implanter un cycle de gestion en expérience client



Trois possibilités pour répondre à vos besoins

	Évaluer	Planifier	Transformer
	Identifier les opportunités d'amélioration	Définir la cible et les changements à réaliser	Engager vos équipes dans le changements
Audit de performance	✓	✓	✓
Analyse concurrentielle	✓	✓	✓
Évaluation de maturité	✓	✓	✓
Vision et stratégies		✓	✓
Analyse du retour sur investissement		✓	✓
Plans détaillés		✓	✓
Gestion du changement			✓
Suivi des bénéfices			✓



Évaluer

Identifier les opportunités d'amélioration

Pourquoi ?

- Simplifier et fluidifier l'expérience client
- Réduire les irritants clients
- Personnaliser et humaniser les interactions
- Augmenter la rétention clients et les revenus

Comment ?

Une évaluation complète et systématique de l'expérience client en tenant compte des dimensions :

- Numérique
- Humaine

Démarche type

- 1 Initiation
- 2 Audit de performance
- 3 Analyse concurrentielle
- 4 Évaluation de maturité

Initiation

1

Rencontre de démarrage sans engagement pour évaluer les besoins.

Audit CX360

2

Évaluation globale de l'expérience client par l'analyse des indicateurs, résultats de sondages et plaintes client, la consultation des employés de première ligne et l'audit des appels, courriels et autres interactions numériques (chat/media sociaux).

Analyse concurrentielle

3

Comparaison des niveaux de performance par rapport aux meilleures pratiques, dans l'industrie et intersectorielles.

Évaluation de maturité CX

4

Évaluation de l'organisation selon les six (6) compétences clés en expérience client.



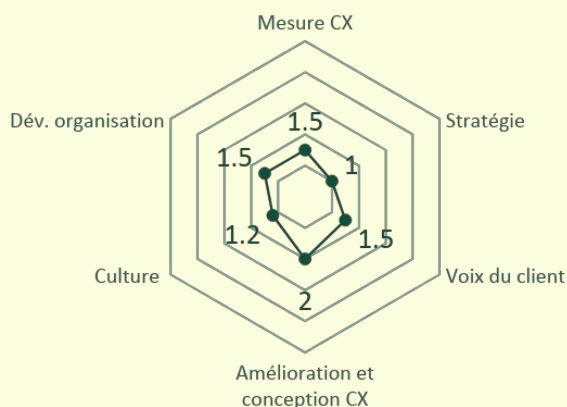
Étude de cas

Se préparer à une transformation de l'expérience client

Déterminée à améliorer l'expérience de ses citoyens, une organisation du secteur public souhaitait réaliser un état des lieux de l'expérience client et identifier les principales forces et opportunités.

Prométhée a complété un audit 360 de l'expérience client, regroupant ensemble les données issues des sondages faits auprès des citoyens, des plaintes et des données de qualité de service (appels, courriels, demandes), ainsi que les constats des études qualitatives réalisées par le passé sur les attentes et besoins des citoyens.

L'analyse de ces données a révélé des opportunités qui n'avaient pas encore été considérées pour améliorer l'expérience des citoyens. Celles-ci ont pu être mises en œuvre rapidement en se focalisant sur un parcours citoyen bien identifié.



En parallèle, une équipe multidisciplinaire a réalisé un diagnostic approfondi de la maturité de l'organisation sur les principales compétences en « expérience client ».

En procédant ainsi, l'organisation s'est donné la possibilité d'améliorer ses résultats à court-terme tout en développant un plan stratégique ambitieux à moyen/long terme pour devenir une « organisation centrée sur le citoyen ».



Planifier

Définir la cible et les changements à réaliser

Pourquoi ?

- Simplifier et fluidifier l'expérience client
- Réduire les irritants clients
- Personnaliser et humaniser les interactions
- Augmenter la rétention clients et les revenus

Comment ?

La cocréation de stratégies et de plans détaillés pour optimiser :

- Les parcours client
- L'écosystème de canaux
- La relation client
- L'expérience humaine

Démarche type

- 1 Initiation
- 2 Audit de performance
- 3 Analyse concurrentielle
- 4 Évaluation de maturité
- 5 Vision et stratégies
- 6 Analyse du retour sur investissement
- 7 Plans détaillés

Initiation

1

Rencontre de démarrage sans engagement pour évaluer les besoins.

Audit CX360

2

Évaluation globale de l'expérience client par l'analyse des indicateurs, résultats de sondages et plaintes client, la consultation des employés de première ligne et l'audit des appels, courriels et autres interactions numériques (chat/media sociaux).

Analyse concurrentielle

3

Comparaison des niveaux de performance par rapport aux meilleures pratiques, dans l'industrie et intersectorielles.



Planifier (2/2)

Définir la cible et les changements à réaliser

Évaluation de maturité CX

4

Évaluation de l'organisation selon les six (6) compétences clés en expérience client.

Vision et stratégies

5

Définir l'expérience client cible, les objectifs d'affaires et les stratégies optimisant les puissances numériques et humaines.

Analyse du retour sur investissement

6

Évaluer les coûts et bénéfices. Établir le tableau de bord du changement.

Feuille de route et plans détaillés

7

Développer la feuille de route et les plans détaillés pour changer.



Étude de cas

Saisir l'opportunité offerte par le clavardage

Une organisation du secteur financier cherchait à évaluer l'opportunité et la faisabilité d'implanter une solution de clavardage et de SMS comme prochaine étapes de sa stratégie d'expérience client.

Prométhée a réalisé une évaluation systématique de l'expérience client, à partir des sondages et des comportements des clients sur les différents canaux de l'entreprise, mettant en évidence l'opportunité de simplifier l'expérience client et d'accroître la proactivité et les conseils donnés aux clients.

S'appuyant aussi sur une revue de la concurrence et des meilleures pratiques, Prométhée a développé la vision de l'écosystème cible de canaux et les fonctionnalités pour la solution de clavardage.

L'implantation de la solution permettra une amélioration de l'expérience client et une réduction des volumes d'appel de l'ordre de 10%, permettant de rentabiliser le projet en moins d'un an.



-10%

Réduction prévue des volumes d'appels



Transformer

Engager vos équipes dans le changement

Pourquoi ?

- Simplifier et fluidifier l'expérience client
- Réduire les irritants clients
- Personnaliser et humaniser les interactions
- Augmenter la rétention clients et les revenus

Comment ?

Un accompagnement personnalisé pour :

- Évaluer les forces et faiblesses de votre écosystème d'expérience client
- Développer une vision, une feuille de route et des plans détaillés
- Conduire le changement

Démarche type

- 1 Initiation
- 2 Audit de performance
- 3 Analyse concurrentielle
- 4 Évaluation de maturité
- 5 Vision et stratégies
- 6 Analyse du retour sur investissement
- 7 Plans détaillés
- 8 Gestion du changement
- 9 Suivi des bénéfices

Initiation

1

Rencontre de démarrage sans engagement pour évaluer les besoins.

Audit CX360

2

Évaluation globale de l'expérience client par l'analyse des indicateurs, résultats de sondages et plaintes client, la consultation des employés de première ligne et l'audit des appels, courriels et autres interactions numériques (chat/media sociaux).

Analyse concurrentielle

3

Comparaison des niveaux de performance par rapport aux meilleures pratiques, dans l'industrie et intersectorielles.



Transformer (2/3)

Engager vos équipes dans le changement

Évaluation de maturité CX

4

Évaluation de l'organisation selon les six (6) compétences clés en expérience client.

Vision et stratégies

5

Définir l'expérience client cible, les objectifs d'affaires et les stratégies optimisant les puissances numériques et humaines.

Analyse du retour sur investissement

6

Évaluer les coûts et bénéfices. Établir le tableau de bord du changement.

Feuille de route et plans détaillés

7

Développer la feuille de route et les plans détaillés pour changer.



Transformer (3/3)

Engager vos équipes dans le changement

Gestion du changement

8

Identification et gestion proactive des résistances et préoccupations par l'implication, la responsabilisation et le soutien dans l'action.

Suivi des bénéfices

9

Implantation des changements décidés jusqu'à l'obtention des bénéfices attendus.



Étude de cas

Aligner les équipes Rallier le cœur et les esprits

Notre client cherchait à améliorer ses résultats d'expérience client en standardisant les comportements des employés de première ligne.

Une analyse approfondie des résultats NPS/TNR et du programme d'employé mystère a permis d'identifier des écarts importants entre les équipes. Elle a aussi mis en évidence l'importance de la connexion humaine avec les clients et de la capacité à anticiper leurs besoins.

Des rencontres avec les employés de première ligne ont également révélé des insatisfactions avec les systèmes de mesure CX, la formation et la rémunération.

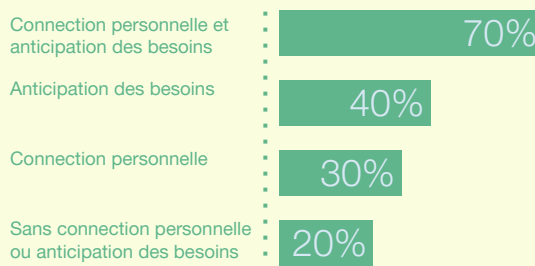
+10%

Dépassement des objectifs TNR fixés



Facteurs clés affectant les scores d'expérience client

(TNR/NPS)



Fort de ces constats, un programme de changement a été mis sur pied, incluant autant la mesure CX, le modèle de conversations client, l'assurance qualité, la formation et le coaching et la rémunération.

Développés en co-création avec les employés de première ligne, les changements ont été lancés par les leaders des différents sites lors d'un événement mobilisant et inspirant pour toutes les équipes.

En misant sur le contact humain et la proactivité dans les conversations client, l'organisation a augmenté de manière durable ses résultats d'expérience client dans l'ensemble des sites, dépassant largement les objectifs initialement fixés.

Contact

Guillaume Delroeux

Président

guillaume.delroeux@prometheeconsultants.ca

