GENESYS

Technologie et retail : les 5 tendances qui façonnent le centre de contact de demain

Si l'expérience client est l'objectif ultime des centres de contact, la technologie en est le moteur. Les experts Genesys vous invitent à découvrir les tendances technologiques appelées à réinventer le centre de contact de demain.

1. Des conversations ininterrompues

Il y a 10 ans, les clients devaient tous passer par une plateforme téléphonique. Aujourd'hui, c'est à vous d'aller à leur contact sur le canal et l'appareil de leur choix, au moment de leur choix.

des clients utilisent divers appareils pour atteindre un même objectif

— Google Research[1]

Aujourd'hui, les technologies omnicanal prolongent l'expérience client sur tous les appareils, garantissant ainsi une parfaite continuité dans les interactions client-entreprise. **Une révolution.**

2. Le centre de contact monte dans les nuages...

Avant, les applications du centre de contact étaient forcément hébergées en interne. C'était cela ou rien. Aujourd'hui, le Contact Center as a Service (CCaaS) est le modèle dominant.

Le nombre de postes d'agent dans le cloud a augmenté de

en 2017

— UCT Today[2]

Extension des capacités internes, accès à des fonctions spécialisées, transfert d'équipes entières d'agents... le cloud répond à tous les besoins. Les centres de contact internes seront bientôt les has-been du service client.

3. ... et le service client se robotise

Reconnaissance vocale, chatbots, machine learning... l'IA fait des agents virtuels une nouvelle réalité.

— IBM Watson[3]

Un jour, les clients préféreront l'IA à l'humain... et ce jour pourrait être plus proche que vous ne le croyez.

4. Les clients veulent du self-service, pas du sous-service

À quoi bon avoir des agents serviables et chaleureux s'ils font perdre leur temps à vos clients ?

des clients attendent des entreprises qu'elles proposent une assistance en self-service

— Microsoft[4]

Les applications self-service sont les nouveaux DAB. Bien souvent, les clients n'ont pas envie de parler à quelqu'un. À vous de leur offrir les options de self-service qu'ils demandent. Pour commencer, interconnectez toutes vos sources de données et proposez une interface utilisateur intuitive.

5. Anticipez aujourd'hui leurs attentes de demain

Rien ne sert de décortiquer les statistiques si c'est pour regarder dans le rétroviseur. Votre avenir s'écrit devant vous. Décelez dans vos données les patterns et tendances révélatrices de nouveaux comportements clients.

Deux tiers des responsables informatiques de centres de contact comptent investir dans l'analytique cette année

— Capterra[5]

Le meilleur service est celui qui va au-devant des besoins du client. C'est pourquoi un nombre croissant de centres de contact se tourne vers l'analyse prédictive (PA).

Cinq tendances. Cinq opportunités. Reçu cinq sur cinq ?

Votre centre de contact repose-t-il sur des systèmes d'ancienne génération ? Cliquez ici pour demander votre eGuide gratuit.

Service client : trois raisons de transformer votre patchwork (ou « Frankenstack ») en un vrai écosystème

Télécharger le eGuide

Références :

1. *https://www.thinkwithgoogle.com/marketing-resources/shift-to-constant-connectivity/*
2. *https://www.uctoday.com/guides/technology-track/contact-centre/contact-centre-solutions-market-report-2017/*
3. *https://www.ibm.com/blogs/watson/2017/10/how-chatbots-reduce-customer-service-costs-by-30-percent/*
4. *https://www.microsoft.com/en-us/dynamics/omnichannel-trends-report*
5. *https://blog.capterra.com/call-center-stats-to-help-you-stay-on-top-of-the-trends-in-2018/*

GENESYS

Copyright ©2019 Genesys. Tous droits réservés. Genesys et le logo Genesys sont des marques déposées de Genesys et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Les autres noms peuvent être des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.