Appian

Offrir une excellente expérience client

COMMENT LE CASE MANAGEMENT DYNAMIQUE TRANSFORME LES OPÉRATIONS DES CENTRES D'APPELS AFIN D'OFFRIR DES EXPÉRIENCES CLIENT PERSONNALISÉES EXCEPTIONNELLES

UNE VISION UNIQUE ET CONTEXTUELLE DES CLIENTS

Les entreprises font face à une pression grandissante. Elles doivent développer leur clientèle, servir les clients et les garder. Pour offrir un service client de qualité, il est impératif de répondre aux besoins des clients à chaque contact. Toutefois, la plupart des entités sont paralysées par des technologies, des processus et des opérations cloisonnés qui entravent considérablement la création d'un parcours clients fluide et homogène. La convergence des systèmes riches en données et des canaux de communication croissants ne fait qu'augmenter la nécessité, pour les entreprises, de proposer une vision holistique constante du client, sur tous les canaux, afin de donner plus de moyens aux agents des centres d'appels et de valoriser les clients.

Une plateforme de Case Management dynamique (CMD) qui associe la gestion et la visualisation avancées des données, les analyses et la collaboration, peut fournir une vision unique et contextualisée du client. Cette vision contextualisée et la capacité à agir de manière homogène en fonction de cette dernière sont essentielles pour permettre aux organisations de proposer un service client exceptionnel.

LES GRANDES TENDANCES QUI FAVORISENT L'ENGAGEMENT DU CLIENT ET L'EXCELLENCE DES CENTRES D'APPELS :

1. **Transformation numérique pour une expérience client personnalisée**
   Les entreprises doivent se démarquer en proposant une expérience client personnalisée. Elles doivent impérativement adopter une stratégie de transformation numérique tournée vers l'avenir pour rester compétitives et redéfinir l'expérience client de bout en bout.

2. **Les avancées technologiques augmentent les attentes des clients**
   Les progrès en matière de transformation numérique créent une déferlante d'avancées technologiques qui poussent les clients à être encore plus exigeants. Habitués à être toujours connectés, les clients modernes évoluent plus rapidement que les entreprises.

3. **L'automatisation au service des agents : intelligence artificielle et RPA**
   L'intelligence artificielle, la RPA, l'apprentissage automatique, l'IoT et les autres nouvelles technologies émergentes permettent aux agents "humains" de proposer un service clientèle exceptionnel et intelligent, en temps réel.

4. **Engagement omnicanal fluide**
   Poussées par les avancées en matière d'engagement omnicanal, les entreprises doivent identifier comment proposer un service client fluide sur l'ensemble des canaux de communication, qui ne cessent d'augmenter.

5. **Réinventer les centres d'engagement client**
   Les centres d'appels doivent se transformer pour devenir des centres d'engagement client intelligents et offrir de nouvelles capacités, basées sur le support multicanal et la gestion des cas en fonction des événements, pour proposer un service client fluide.

CASE MANAGEMENT APPIAN

Appian offre une plateforme unifiée, axée sur la gestion des cas, les processus métiers intelligents et une vision unifiée des données, afin de favoriser un engagement client complet et innovant. Avec Appian, vous pouvez connecter, étendre ou remplacer des composants des environnements des centres d'appels de manière à moderniser rapidement les capacités de contact client. Résultat : un système unique et flexible, qui peut concurrencer et surpasser vos concurrents, aujourd'hui et pour des années à venir. En adoptant une approche de gestion des cas, les entreprises sont en mesure de proposer des expériences client homogènes, tout en favorisant l'innovation dans l'ensemble de l'organisation. Avec Appian, vous pouvez concentrer les efforts de l'entreprise sur l'évolution des processus et des opérations afin d'anticiper et de répondre aux futures attentes des clients, avant même que ces besoins ne se fassent ressentir.

POURQUOI CASE MANAGEMENT ?

Appian Case Management est utilisé par les équipes du service client tout au long du parcours clients. Un nouveau cas est créé chaque fois qu'un représentant du service client (RSC) initie une interaction avec un prospect ou un client et gère le processus de bout en bout : l'intégration, les services tout au long du cycle de vie, la gestion des litiges liés aux comptes, la collecte et les réclamations. Les mises à jour en temps réel favorisent la création d'une expérience homogène pour le client pendant toute l'interaction avec le RSC, en direct.

Découvrez comment les entreprises mondiales de premier plan exploitent les capacités de Case Management pour créer des changements réellement bénéfiques :

- **Target Group**, un fournisseur de services et de logiciels leader dans le domaine et qui gère des portefeuilles d'assurance, d'investissement et de prêt, a vu son temps de traitement du service clientèle diminuer de 80 % grâce à la mise en œuvre d'un programme de remédiation personnalisé, délivré en deux semaines.

- **Une société mondiale de titres, de gestion et de banque d'investissement** a réduit son temps de traitement de 85 % et a diminué de 80 % la réaffectation des cas vers les responsables. Cela a permis de réduire drastiquement les coûts opérationnels et les contrôles manuels, et d'accélérer la formation des représentants du service clientèle, grâce à une interface utilisateur plus intuitive et à des systèmes de formation plus simples.

- **Aviva**, l'une des principales compagnies d'assurance au Royaume-Uni, a réalisé plus de 40 % d'économies sur les services opérationnels, en consolidant 22 systèmes avec 4 applications en synergie Appian et en divisant par neuf le temps de réponse du service clientèle.

Découvrez les avantages d'Appian, transformez vos opérations et développez un centre d'engagement client intelligent. Pour en savoir plus, rendez-vous sur : appian.com/case-management

FORRESTER®

Appian, leader du Case Management selon le rapport The Forrester Wave : Case Management dynamique du 1er trimestre 2016

Appian

Appian fournit une plate-forme de développement de logiciel Low-Code de renom, qui permet aux entreprises de créer rapidement des applications uniques et puissantes. Les applications créées sur la plate-forme Appian aident les sociétés à accélérer leur transformation numérique et à se distinguer de la concurrence.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.appian.com