Transformez votre service client grâce à une assistance premium en temps réel

Dynamisez votre fidélité client avec une assistance premium et personnalisée grâce à Slack

slack

Table des matières

Les attentes des clients se multiplient 3

Boostez vos performances et votre fidélité client avec Slack 4

Offrez une expérience premium à chaque client 5

Résolvez les problèmes plus rapidement avec les bons experts grâce à l'essaimage 6

Simplifiez la transmission des commentaires et des suggestions de la part des clients 7

Un service client proactif de qualité et rapidement évolutif dans les canaux Slack 9

Slack Connect – Guide d'utilisation rapide 11

Une équipe productive pour un service client de qualité 12

Les attentes des clients se multiplient

Aujourd'hui, les clients ont beaucoup d'attentes vis-à-vis des prestataires qu'ils choisissent. Selon le rapport « **State of the Connected Customer** » de Salesforce, 60 % des professionnels du service client affirment que les exigences à leur égard se sont accrues durant la crise sanitaire. Par ailleurs, 48 % des clients se disent prêts à changer de prestataire pour un meilleur service client, tandis que 94 % estiment qu'un service client de qualité les fidélise.

Au-delà des attentes élevées des clients, les principaux objectifs métier évoluent pour refléter de nouvelles priorités en termes d'efficacité, de coûts et de productivité. Pour les équipes de service client, l'approche omnicanale actuelle entraîne une augmentation des situations complexes avec des clients de plus en plus exigeants.

Cependant, de nombreuses entreprises traitent de façon similaire tous leurs clients, car elles ne sont pas en mesure de hiérarchiser leurs problématiques. En l'absence d'un espace clair pour recueillir de précieux avis et aider les entreprises à répondre à leurs besoins, la satisfaction client s'effondre. Le manque de service personnalisé, notamment pour les clients, les partenaires et les prestataires clés, peut pousser ces derniers vers la concurrence.

Alors, comment réussir à satisfaire les exigences grandissantes des clients aujourd'hui ? En bref, la réponse est d'utiliser une plateforme de productivité qui aide les équipes à améliorer leur efficacité grâce à des automatisations, leur fournit les connaissances et les informations nécessaires, et favorise l'autonomie afin de gagner en productivité.

Dans ce guide, vous découvrirez comment faire de Slack votre plateforme de productivité afin que vos collaborateurs puissent :

- Accélérer le travail par l'automatisation, en utilisant des flux de travail sans code
- Partager et rechercher des connaissances pour permettre aux nouveaux agents de résoudre les problèmes des clients rapidement
- Mettre en relation et impliquer tout le monde grâce à l'utilisation d'outils flexibles et sécurisés dans le but de renforcer les relations clients

Boostez vos performances et votre fidélité client avec Slack

Grâce à Slack, vous pouvez privilégier vos clients clés et leur fournir une assistance premium afin de **consolider vos relations**, d'améliorer leur satisfaction et de renforcer leur fidélité. L'attention que vous pouvez porter à vos clients avec Slack vous permet non seulement d'optimiser leur expérience, de les fidéliser, mais constitue également un atout concurrentiel majeur pour votre entreprise.

En utilisant conjointement **Salesforce Service Cloud et Slack**, les agents d'assistance peuvent résoudre les problèmes complexes des clients plus rapidement avec les bons experts grâce à l'**essaimage**. **Le générateur de flux de travail de Slack** permet de réduire les changements d'environnement en automatisant des tâches routinières. Les agents peuvent ainsi consacrer davantage de temps à leurs principaux clients. Par ailleurs, **Slack Connect** vous permet de collaborer directement avec vos clients, partenaires et experts internes pour fournir **un service personnalisé plus attentionné** à grande échelle. En collaborant dans des **canaux**, vous pouvez étendre tous les avantages de la sécurité professionnelle, des intégrations et des flux de travail de Slack à des personnes externes à votre organisation. Ainsi, les problèmes de vos clients sont résolus plus rapidement.

Sans Slack	Avec Slack
• Aucune hiérarchisation des problèmes de clients, partenaires ou prestataires clés • Redondance des remontées d'informations qui rallonge le délai de résolution • Disparition des commentaires utiles • Baisse de la satisfaction client	• Service personnalisé pour les clients, partenaires et prestataires clés • Collaboration transverse instantanée pour une résolution plus rapide • Réponse plus rapide aux commentaires clés • Une hausse de la satisfaction client

Offrez une expérience premium à chaque client

L'empathie est l'un des fondements d'un service client différencié, mais cela reste une notion assez floue. En effet, 73 % des clients exigent des entreprises une compréhension de leurs besoins uniques, mais 56 % affirment que la plupart d'entre elles ne leur offrent pas un service sur mesure[1]. Un service client personnalisé ainsi que des relations client sincères s'imposent alors comme des priorités absolues, notamment pour vos principaux clients, qui souhaitent que leurs problèmes soient traités rapidement.

Néanmoins, la plupart des entreprises traitent tous leurs clients, partenaires et prestataires de la même façon, sans pouvoir hiérarchiser les problèmes de chacun.

Supposons qu'un client important rencontre un problème avec son fournisseur de services web. Il contacte l'assistance client, mais doit patienter avant d'être mis en relation avec un agent. À juste titre, le client ressent alors de la frustration, lui qui représente un compte clé pour ce fournisseur, auprès de qui il achète tous ses produits et investit beaucoup d'argent chaque année. Le faire attendre 15 minutes est déjà trop. Le client souhaite avoir un service prioritaire, mais ne dispose pas d'un point de contact direct avec le prestataire cloud. Il met donc fin à son contrat et se tourne vers un concurrent qui lui offrira un meilleur service client.

Avec **Slack Connect**, ce même client disposerait d'un **canal Slack** externe dans lequel il pourrait faire part de son problème à une équipe d'assistance spécifique. Un agent disponible s'en occuperait en priorité et ferait appel à des experts transverses si le problème s'avérait trop complexe, afin de trouver rapidement une solution. Le client serait alors satisfait de la réactivité ainsi que du service sur mesure de l'équipe d'assistance et s'engagerait donc à plus long terme avec l'entreprise.

Proposez un service premium à vos principaux clients avec Slack Connect*

Division par 3	11,4 %	15,7 %
du délai de résolution des tickets	d'augmentation moyenne de la satisfaction client	d'amélioration moyenne du score d'effort client[2]

*** Déclarations et chiffres d'équipes spécifiques utilisant Slack Connect dans leur entreprise. Les résultats peuvent varier au sein de votre organisation.**

[1] Salesforce, « State of the Connected Customer » (État des lieux du client connecté), mai 2022

[2] Étude « The Total Economic Impact of Slack for Service Teams » (L'impact économique global de Slack pour les équipes d'assistance) commandée par Slack au cabinet Forrester en 2021. Déclarations et chiffres d'équipes spécifiques utilisant Slack Connect dans leur entreprise. Les résultats peuvent varier au sein de votre entreprise.

Résolvez les problèmes plus rapidement avec les bons experts grâce à l'essaimage

Lorsque les agents rencontrent un problème particulièrement complexe ou délicat, ils s'appuient généralement sur des personnes externes à leur équipe immédiate. En effet, les remontées de problèmes ont augmenté de 68 %, ce qui a entraîné un phénomène allant au-delà de l'épuisement. Parallèlement à l'expérience client, l'expérience des agents devient de plus en plus importante : leur taux de rotation annuelle atteint désormais 58 %, avec pour principale raison l'augmentation de la charge de travail[1].

« Non seulement nous résolvons plus rapidement les problèmes, mais nous créons en même temps dans Slack une base de connaissances collective dont les agents peuvent se servir. Ainsi, nous pourrons résoudre les problèmes encore plus vite à l'avenir. »

Jim Roth
Vice-président exécutif du service client, Salesforce

Si les entreprises continuent de proposer une expérience client médiocre reposant sur la remontée des dossiers complexes vers les responsables, cela ne résoudra pas le problème. En effet, 83 % des clients s'attendent à ce que leurs problèmes complexes soient résolus par une seule et même personne[2]. Les longs délais de résolution ainsi que les nombreux transferts de dossiers complexes sont démoralisants pour tout le monde. Les équipes de service client cloisonnées ne peuvent pas fournir un travail satisfaisant dans ce contexte.

Salesforce favorise la résolution des cas difficiles grâce à l'essaimage

26 %	58 %	4,7–5 %
de diminution du délai de résolution des cas	de diminution des réouvertures de cas	score de satisfaction des clients (CSAT)[3]

[1] Salesforce, « State of the Connected Customer » (État des lieux du client connecté), mai 2022
[2] Salesforce, « State of the Connected Customer » (État des lieux du client connecté), mai 2022
[3] Blog Salesforce, « How Our Support Agents Use Case Swarming With Slack To Solve Cases Fast » (Comment nos agents utilisent l'essaimage avec Slack pour résoudre des problèmes rapidement)

C'est pourquoi nous devons complètement revoir l'**expérience client** et proposer une assistance collaborative et sans silos. Grâce à **Service Cloud et à Slack**, les agents peuvent désormais lancer un **essaimage** partout où vos équipes travaillent, que ce soit **directement depuis Slack** ou depuis la **console Service Cloud** de Salesforce.

Les agents y affecteront des membres selon leurs compétences, leurs capacités et leur disponibilité. La participation à l'essaimage est suivie dans Salesforce, ce qui offre aux équipes et responsables une visibilité totale avec un **tableau de bord prédéfini** qui affiche les principaux participants et met en avant l'impact de l'essaimage sur des indicateurs clés du service client. Vous disposerez de toutes les informations nécessaires pour créer le modèle de service client le plus efficace et le plus collaboratif qui soit.

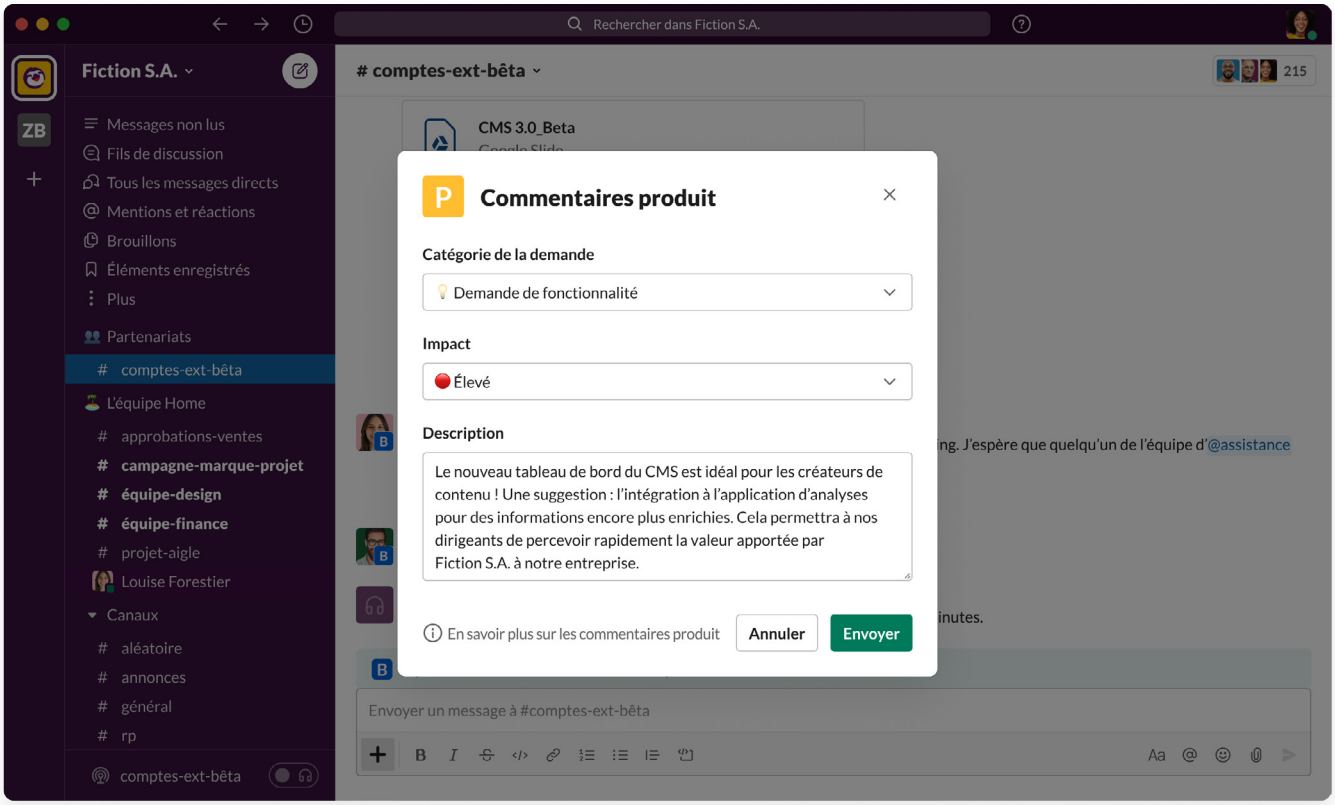
L'essaimage diminue le nombre de transferts et de remontées, favorisant ainsi la fidélité des clients. Plutôt que d'être redirigé d'un agent à l'autre, le client conserve le même interlocuteur. Les agents profitent d'un encadrement en temps réel et acquièrent de nouvelles compétences en restant impliqués dans le processus de résolution.

Simplifiez la transmission des commentaires et des suggestions de la part des clients

D'après un sondage mené par **SurveyMonkey**, 85 % des consommateurs estiment qu'il est important de pouvoir faire part de leurs avis et commentaires aux entreprises dont ils achètent les produits ou services. Indispensables à la réussite de toute entreprise, les commentaires permettent à vos clients de se sentir valorisés, appréciés et entendus. Ils vous permettent également de proposer des produits et services qui répondent pleinement à leurs attentes, et même au-delà.

Outre la collecte d'informations directement auprès des clients dans votre canal, vous pouvez utiliser le **générateur de flux de travail** de Slack pour soumettre des problèmes, des commentaires et des suggestions de façon encore plus transparente et intuitive.

Par exemple, à la fin d'une interaction avec un client, vous pouvez programmer une automatisation qui l'invite à évaluer son expérience et à donner son avis quand il le souhaite. Les informations peuvent ensuite être transmises dans le canal de votre choix, selon le service concerné, et les parties prenantes associées peuvent traiter rapidement et efficacement les suggestions.



En recueillant les commentaires et en partageant de façon proactive des mises à jour dans un espace centralisé, vous pourrez instaurer un climat de confiance avec vos clients, renforcer leur fidélité et diminuer le coût par ticket de 15,1 % en moyenne[1].

« Notre équipe utilise Slack avec nos partenaires transversaux, comme ceux des opérations produit ou de marché, pour prendre en compte les commentaires des acheteurs aussi rapidement que possible ».

Jake Shackelford
Responsable des opérations, Shipt

[1] Étude « **The Total Economic Impact of Slack for Service Teams** » (L'impact économique global de Slack pour les équipes d'assistance) commandée par Slack au cabinet Forrester en 2021

Un service client proactif de qualité et rapidement évolutif dans les canaux Slack

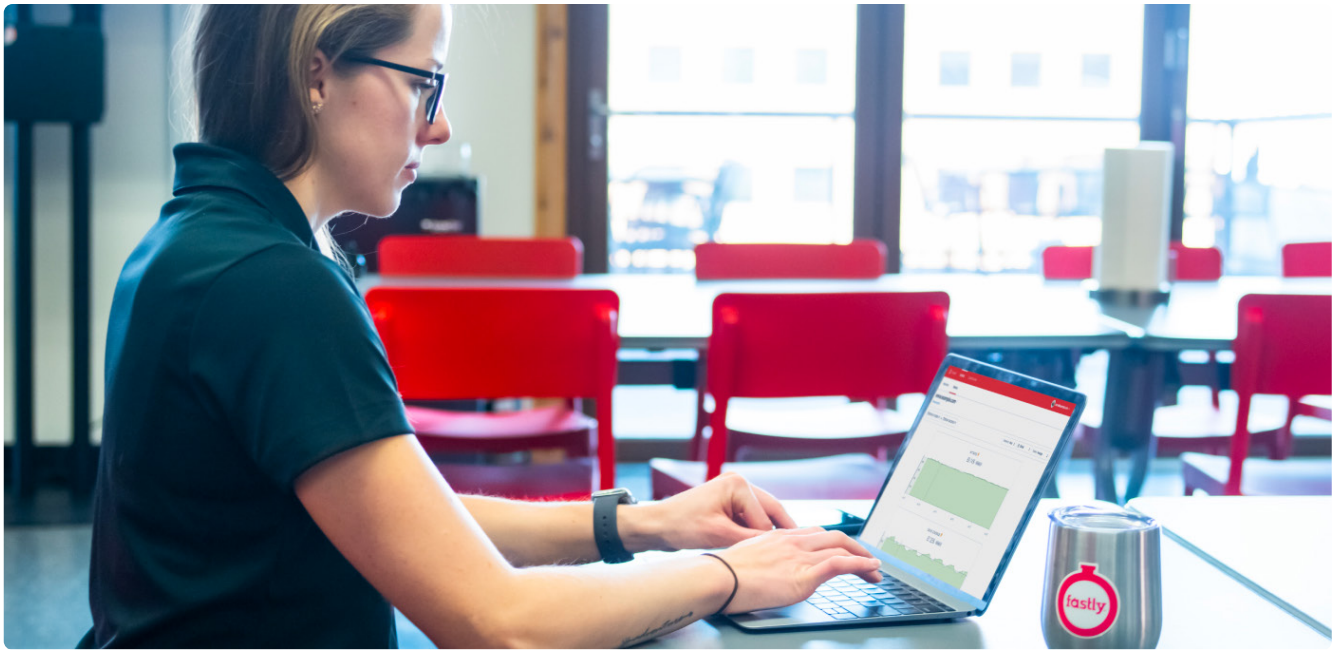
La flexibilité et la polyvalence de Slack permettent à tous les services de n'importe quelle entreprise de personnaliser leurs flux de travail selon leurs besoins. En tant que plateforme cloud de pointe, Fastly privilégie son temps de disponibilité pour des clients tels que Vimeo, Pinterest et le New York Times. L'entreprise est chargée d'assurer la disponibilité à tout moment des applications, données et contenus en ligne de ses clients. Par conséquent, **un service client premium rapide** est primordial.

Fastly jouit d'un taux de satisfaction client de 98 % qui lui permet de se démarquer de la concurrence. Pour aller encore plus loin, l'entreprise utilise Slack pour communiquer avec ses clients dans un esprit collaboratif et résoudre les problèmes plus vite, parfois même avant qu'ils ne se manifestent.

« Slack s'est logiquement imposé comme la solution idéale. La plateforme nous a d'abord servi pour les communications entre services, mais nous avons vite ressenti le besoin de l'utiliser également avec nos clients. C'était pour nous une manière de donner à toutes nos communications ce côté immédiat et informel de la conversation en ligne ».

Kami Richey
Directrice de l'expérience client, Fastly

Dans le cadre de son package d'assistance premium, Fastly offre à ses clients abonnés au forfait Enterprise un canal Slack dédié. « Nos clients nous confient souvent que nous sommes pour eux comme une extension de leur propre équipe, et ce sentiment provient en partie de notre utilisation de Slack », se réjouit **Kami Richey**, directrice de l'expérience client chez Fastly.



Le temps de disponibilité est important pour tous les clients de Fastly, ajoute-t-elle. « Ils ont besoin d'une réponse immédiate s'ils détectent une activité suspecte sur la plateforme. » Heureusement, l'équipe d'assistance internationale de Fastly est disponible 24 h/24 et 7 j/7. Si les clients remarquent une vague de trafic suspecte, ils peuvent **@mentionner** un membre spécifique de l'équipe Fastly ou utiliser la mention **@assistance** dans leur canal Slack pour attirer l'attention sur le problème rencontré. « Vous voyez en temps réel les personnes accéder au canal et intervenir », explique Mme Richey. « Tandis que dans un fil d'e-mails, la plus grande partie des informations resterait hors de portée du client », poursuit-elle.

Après chaque événement d'assistance client, Fastly passe en revue le processus, le protocole et les commentaires du client pour identifier les aspects qui peuvent être améliorés. Un canal Slack permet d'effectuer le suivi de la satisfaction client et d'envoyer directement des mises à jour aux cadres dirigeants. **Kim Ogletree**, directrice du succès client chez Fastly, contacte personnellement les clients qui ont besoin d'une assistance supplémentaire et attribue des tâches aux services compétents dans le canal. Les commentaires sur le produit sont confiés à l'équipe produit, les problèmes liés au service client vont au directeur du service client, etc.

Tout comme Fastly, vous pouvez aller encore plus loin grâce à un service client premium. En effet, les clients de Slack observent une hausse moyenne de 9,2 % de leur score NPS®[1].

[1] Étude « **The Total Economic Impact of Slack for Service Teams** » (L'impact économique global de Slack pour les équipes d'assistance) commandée par Slack au cabinet Forrester en 2021

Slack Connect – Guide d'utilisation rapide

Conçu pour remplacer les e-mails, **Slack Connect** rend la collaboration plus rapide, plus productive et plus sûre avec vos partenaires externes et vos clients.

Comme dans Slack, vous pouvez choisir d'utiliser soit des **messages directs**, soit des **canaux** pour communiquer. Supposons que vous travaillez avec un client important et que vous souhaitez qu'il soit en contact direct avec votre équipe. Lorsque vous serez prêt, vous l'inviterez à rejoindre un message direct et pourrez échanger avec lui dès qu'il aura accepté votre invitation.

Vous entretenez une relation client de longue date ? Aucun problème. Suivez simplement les étapes ci-dessous.

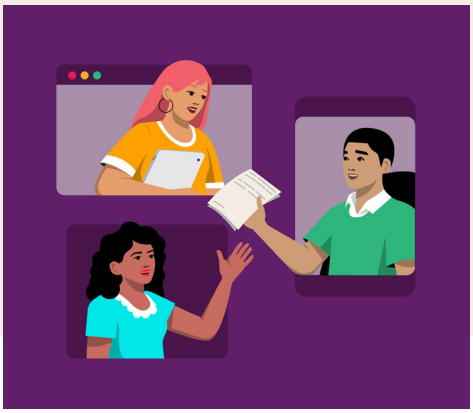
1. Créez un **canal** en cliquant sur le bouton + à côté de **Canaux** dans votre barre latérale. Nommez-le, choisissez vos paramètres de confidentialité et cliquez sur **Suivant**.
2. Suivez les indications pour inviter les personnes externes à votre espace de travail. Vous pouvez même envoyer à vos clients une invitation par e-mail directement depuis Slack.
3. Une fois l'invitation acceptée par votre client, celui-ci sera redirigé vers Slack où il pourra tout configurer de son côté.

Conseil : en fonction de vos paramètres, il se peut que l'invitation à collaborer dans Slack Connect doive d'abord être approuvée par un administrateur. Les administrateurs peuvent gérer les invitations au canal en cliquant sur le **nom de leur espace de travail** > **Administration** > **Gérer les canaux partagés**.

Pour partager un canal, vous devez avoir souscrit un forfait payant. Pour obtenir plus d'informations, consultez nos **tarifs et forfaits**.

Une équipe productive pour un service client de qualité

La prochaine fois que votre client rencontre un problème complexe, vos agents ne paniqueront pas. Ils solliciteront simplement l'ensemble des experts de votre entreprise afin de résoudre au mieux et en temps voulu les problèmes de vos clients clés, en tirant parti de la centralisation des données concernant les dossiers, les incidents et les clients. Qu'il s'agisse d'une faille de sécurité, d'une interruption de service ou de tout autre incident, votre équipe aura toute la souplesse nécessaire pour y répondre correctement, tout en favorisant la confiance et la fidélité du client.



Dites au revoir aux remontées de problèmes et maximisez votre productivité avec Slack. Contactez nos experts et découvrez comment fournir une assistance premium.

En savoir plus →

À propos de Slack

Slack a pour mission d'offrir une méthode de travail plus simple, plus agréable et plus productive. Sa plateforme de productivité pour les entreprises améliore les performances en proposant à tous une automatisation sans code. La recherche ainsi que le partage de connaissances sont alors simplifiés, et les équipes restent connectées et impliquées tout au long de leur travail. S'inscrivant dans le cadre de Salesforce, Slack fait partie intégrante de Salesforce Customer 360, ce qui dynamise la productivité pour les équipes de vente, de service client et de marketing. Pour en savoir plus et découvrir Slack gratuitement, rendez-vous sur **slack.com/intl/fr-fr** ou sollicitez-nous à **@SlackHQ**.

slack

Les informations qui précèdent ne sont présentées qu'à titre indicatif. Elles ne sauraient en aucun cas constituer un engagement de notre part. Merci de ne pas vous baser sur ces informations pour prendre des décisions d'achat. Le développement, la mise à disposition et le calendrier des produits, des fonctions et des fonctionnalités restent à la seule discrétion de Slack et peuvent faire l'objet de modifications.