

Guide Pratique pour le Service Client

Se connecter avec les clients :

Les 5 bénéfices d'une
plateforme digitale



Sommaire

Réexaminer le rôle du Service Client	3
Les 5 bénéfices d'une plateforme digitale	
1 : Un service proactif	5
2 : Un meilleur engagement	6
3 : Une fidélisation des clients	8
4 : Une amélioration du moral de l'équipe	9
5 : Une simplification de l'onboarding	11
La suite de solutions d'Esker alimentée par l'IA	12
Succès client	13
Conclusion	15
À propos d'Esker	16

Acronymes à connaître

ATP : Available-to-Promise

CRM : Customer Relationship Management

CX : Customer Experience

EDI : Electronic Data Interchange

ERP : Enterprise Resource Planning

IA : Intelligence Artificielle

KPI : Key Performance Indicator

O2C : Order-to-Cash

SLA : Service Level Agreement

Introduction

Réexaminer le rôle du Service Client

Des résolveurs de problèmes, multitâches, des héros méconnus ... Les équipes Service Client contribuent au bon fonctionnement d'une entreprise. Cependant, les équipes ne peuvent pas surmonter un mauvais processus qui engendre une mauvaise expérience client qui peut être préjudiciable pour le business.

C'est là qu'intervient la "révision", car plus vos équipes sont obligées de passer du temps à remplir des papiers, à saisir des données, à rechercher des informations ou encore à traiter des emails clients, moins elles ont de temps à consacrer au service et à la relation client.

Si vous souhaitez donner plus de pouvoir au Service Client, transformer la qualité de votre expérience client et construire une base plus pérenne pour votre entreprise, ce guide pratique est fait pour vous.



Passons maintenant aux 5 bénéfices d'une plateforme d'expérience digitale ...



des clients déclarent que l'expérience
d'une entreprise est aussi importante que
ses produits ou services.¹



01

Un service proactif

Il y a deux façons de servir les clients : de manière proactive ou réactive.

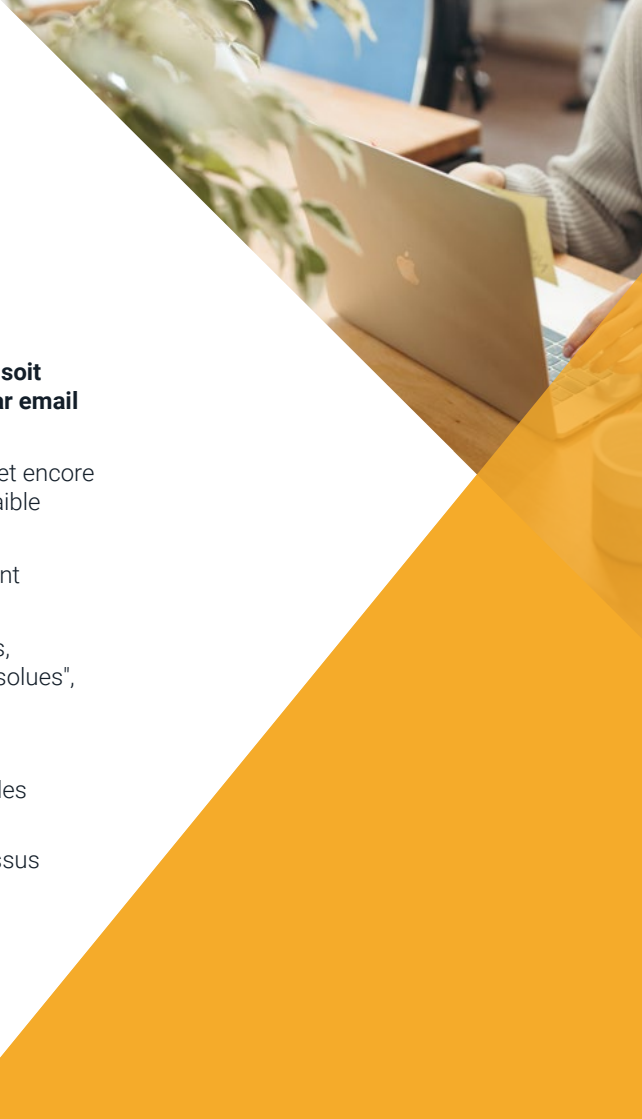
Les clients préfèrent la première solution, c'est-à-dire, **un Service Client qui soit capable de répondre rapidement et précisément aux demandes clients par email et qui a de la visibilité sur les commandes en cours de traitement.**

Bien entendu, il est difficile pour le Service Client d'être efficace, compétent et encore moins proactif lorsqu'il est accaparé par un travail fastidieux, répétitif et à faible valeur ajoutée.

Cependant, dans un environnement digital, les équipes Service Client peuvent remettre l'expérience client au centre de leurs préoccupations.

Pour ce faire, elles ne se contentent pas d'automatiser les tâches manuelles, elles facilitent également ce que l'APQC² considère comme les "priorités absolues", c'est-à-dire :

- L'amélioration de la qualité des données (exemple : moins d'erreurs)
- L'augmentation de la flexibilité dans le routage des demandes entre les membres de l'équipe
- L'identification plus rapide des possibilités d'amélioration des processus
- L'amélioration de la cohérence entre les canaux de commande



Un meilleur engagement

Ce n'est même plus un débat : **l'engagement des clients est une force motrice de la croissance des entreprises.**

De nos jours, les clients en attendent toujours plus tout au long de leur parcours d'achat. Le chat en direct, les réseaux sociaux et les fonctionnalités mobiles sont autant de canaux qui améliorent l'expérience client et stimulent l'engagement.

Si seulement vous aviez le temps et les ressources nécessaires...

Heureusement, les solutions d'automatisation sont conçues pour améliorer les engagements de service en réduisant les points de friction et en offrant des outils transformateurs tels que :

- **Des analyses puissantes** qui permettent de comprendre pourquoi les clients s'adressent à l'entreprise
- **Des outils de chat internes et externes** qui permettent une réponse rapide et précise aux clients
- **Un portail en libre-service** permettant aux clients de passer des commandes, de gérer les paiements, de consulter l'historique des conversations et bien plus encore, même à partir de leurs appareils mobiles



des acheteurs B2B attendent la même expérience d'achat que les clients B2C, y compris des interactions en temps réel.³



03

Une fidélisation des clients

La fidélité naît lorsque les actes correspondent aux promesses. C'est pourquoi les équipes Service Client d'aujourd'hui doivent maîtriser l'aspect humain, tout en répondant aux attentes de leurs clients.

En effet, les attentes B2B sont de plus en plus liées au niveau de service délivré aux clients, qu'ils obtiennent en tant que consommateur (c'est l'effet Amazon). Un Service Client manuel n'est malheureusement pas adapté pour ce type d'interactions.

C'est là qu'entre jeu **la plateforme digitale d'expérience client** qui permet d'aider les entreprises B2B à offrir la meilleure expérience client possible, grâce à des interactions personnalisées, ainsi que des commandes, des expéditions et des retours simples et rapides.



Une amélioration du moral de l'équipe

Ce n'est pas pour rien si **71% des dirigeants d'entreprises ont mis en place, ou prévoient de mettre en place des changements dans leurs processus afin de faire face à la pénurie de main-d'œuvre⁴**. Il est impossible d'offrir une bonne expérience client avec une équipe mécontente et épuisée.

Cependant, il est difficile de le faire lorsque l'essentiel de votre travail consiste à saisir des données et à effectuer des tâches fastidieuses qui ne stimulent ni l'épanouissement professionnel, ni la croissance de l'entreprise.

L'automatisation du Service Client offre une solution adaptée pour répondre à cette problématique. Elle permet de réduire significativement la quantité de tâches quotidiennes à faible valeur ajoutée, et elle ouvre la voie à de nouvelles opportunités de carrière en redéfinissant certains postes.

De plus, grâce aux tableaux de bord personnalisables, il est facile pour les managers d'identifier les collaborateurs les plus performantes en suivant les indicateurs liés à la performance individuelle.

Au final, cela se traduit par des employés plus heureux, des clients plus satisfaits et une meilleure rétention, en interne et en externe.



3.5x

Les entreprises qui s'engagent pleinement pour transformer leur Service Client en centre de profit réalisent 3,5 fois plus de croissance de chiffre d'affaires que celles qui considèrent le Service Client comme un centre de coûts.⁵



Une simplification de l'intégration

Chaque mission du Service Client est liée à l'expérience globale du client, même le processus d'accueil des clients et des nouveaux employés a un impact significatif sur l'avantage concurrentiel d'une organisation. Plus c'est rapide, mieux c'est !

Heureusement, la nature intuitive de l'automatisation pilotée par l'IA fait de l'onboarding un jeu d'enfant. Les équipes Service Client sont déchargées des demandes de saisie de données, et des "inconnues" comme l'abandon d'un produit ou l'impossibilité d'atteindre l'ATP sont automatiquement éliminées et présentées au Service Client.

Le résultat est double :

- Les équipes Service Client peuvent être formées en quelques semaines au lieu de plusieurs mois, ce qui leur laisse plus de temps pour s'occuper des clients.
- Il est plus facile d'attirer de nouvelles recrues, dans un contexte global de manque de connaissances/processus en matière de gestion des demandes, des commandes et des réclamations.



La suite de solutions d'Esker alimentée par l'IA

À quoi ressemble une plateforme digitale ?

Pour relever tous les défis auxquels sont confrontées les équipes Service Client d'aujourd'hui et en retirer les bénéfices, Esker propose une suite de solutions évolutive, basée sur la technologie d'IA, conçue pour améliorer l'ensemble de l'expérience client B2B en utilisant des fonctionnalités innovantes :



Gestion des demandes clients

Classez, routez et répondez aux demandes clients avec précision et dans les délais, à l'aide d'un assistant digital pour les boîtes de réception partagées - ne manquez plus jamais une demande client !



Gestion des réclamations clients

Résolvez efficacement les litiges grâce à la capture des données pilotée par l'IA, à partir des documents justificatifs, aux capacités d'analyse des réclamations et aux workflow d'investigation.



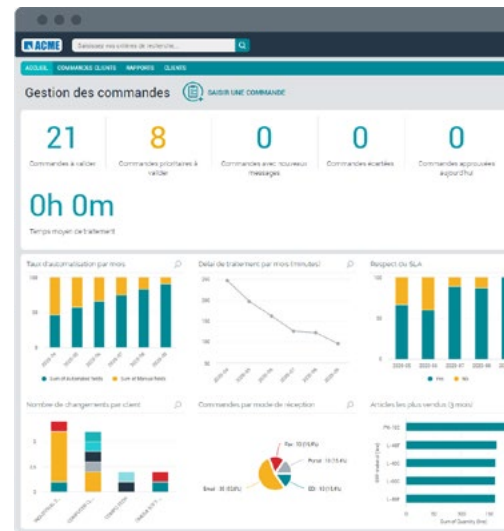
Gestion des commandes clients

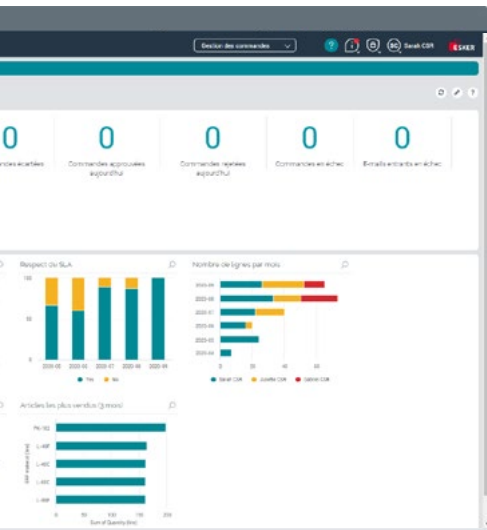
Respectez vos engagements de service auprès de vos clients en traitant rapidement les commandes et en les suivant quel que soit le canal ou format, par le biais d'une interface cloud centralisée.



Portail libre-service

Donnez aux clients les moyens d'agir grâce à un portail e-commerce et une vue sur le cycle Order-to-Cash de bout en bout, des factures aux paiements.





Tableaux de bord et analyses

Les tableaux de bord intelligents peuvent être adaptés à chaque utilisateur pour faciliter les tâches quotidiennes, suivre le statut des priorités, les performances, la planification et les prévisions.



Collaboration et communication

Les conversations internes et externes permettent une rapide recherche et réponse aux clients tout en simplifiant les interactions avec les Commerciaux, la Supply Chain et la Finance.



Intégration technologique

Installez Esker en même temps que votre technologie existante, comme par exemple : middleware/fournisseur EDI et ERP pour créer des commandes ou des avoirs, ou dans le CRM pour créer des dossiers.



A l'échelle mondiale

Vous avez des ambitions au-delà du Service Client ? De l'O2C au S2P, la plateforme globale d'Esker vous permet d'évoluer à votre rythme.

Témoignage de l'un de nos clients Esker :

**⋮⋮⋮ “Nous avons plus de temps à consacrer aux tâches à plus
⋮⋮⋮ forte valeur ajoutée. Avec Esker, nous pouvons désormais
⋮⋮⋮ nous concentrer sur nos relations avec nos clients.”**

Représentant du Service Client | Viega

Réduction du temps
moyen de traitement de
50 %, de 10 minutes à
seulement 5 minutes.

Le Service Client est moins stressé car son rôle est redéfini, il ne passe plus la plupart de son temps à saisir manuellement les données d'une commande.

“**Nous avons plus de temps à consacrer aux tâches à plus forte valeur ajoutée. Avec Esker, nous pouvons désormais nous concentrer sur nos relations avec nos clients.**”

Alimentée par la technologie d'IA, la solution d'Esker a permis à Viega de **traiter 90% de ses commandes électroniquement** et **de réduire les erreurs de traitement de 40%**.

Les clients ont désormais confiance, les commandes seront traitées rapidement et avec précision, ce qui améliore la relation client.

Conclusion

Une connexion avec vos clients, plus forte que jamais

L'évolution des comportements et des attentes des clients ont eu un impact sur la capacité de plus de 60% des entreprises à honorer les commandes dans les délais impartis, ainsi que sur le coût du service et la rentabilité. ²

En prenant des mesures rapides et décisives pour mettre en place une plateforme digitale, l'ensemble de votre Service Client sera plus efficace.

En résumé, combler les lacunes manuelles de votre processus sera bénéfique aussi bien pour votre équipe, que pour vos clients et pour la pérennité de votre entreprise.

Sources:

1 Afshar, Vala. [How Do You Create a Better Customer Experience? Here's What Our Research Shows](#). May 19, 2022. Salesforce.

2 [Optimizing Customer Service](#). 2022. APQC (sponsored by Esker).

3 Sweezy, Mathew. [80 Percent of B2B Buyers Expect Real-Time Interaction](#). Convince & Convert.

4 [PwC Pulse Survey: Managing business risks](#). August 18, 2022. PwC.

5 [Accenture 2021 End-to-Endless Customer Service Research. 2021](#). Accenture.



Qui sommes nous ?

Fondée en 1985, Esker est une plateforme cloud globale conçue pour libérer de la valeur stratégique pour les responsables financiers et les responsables du Service Client et pour renforcer la collaboration entre les entreprises en automatisant les processus Source-to-Pay (S2P) et Order-to-Cash (O2C).



38

années d'expérience,
dont plus de 20 ans
dans le cloud



+1000

employés au service
de plus de 850 000
utilisateurs et 1 700 clients
dans le monde entier



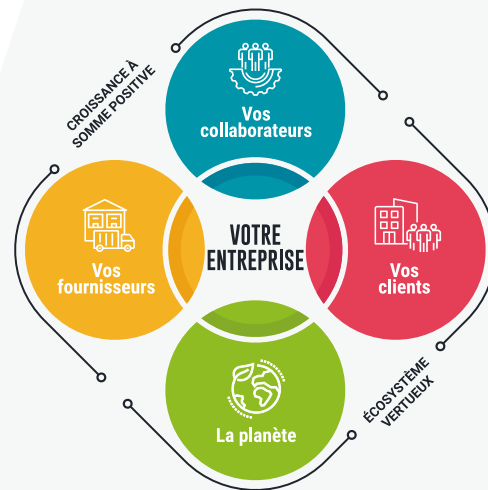
15

sites dans le monde
avec un siège social à
Lyon, en France



159.3€

de chiffre d'affaires
en 2022 avec
90% des ventes
réalisées via des
Solutions SaaS



Croissance à somme positive

Pour Esker, le seul moyen d'insuffler un réel changement réside dans la croissance à somme positive. Cela signifie que la réussite d'une entreprise ne doit pas se faire aux dépens des autres (individus, services ou entreprises). Tout le monde doit être gagnant ! C'est pourquoi notre technologie basée sur l'IA est conçue pour responsabiliser chaque acteur, tout en promouvant la création de valeur à long terme.

