

Les centres d'appels subissent de grands changements

Les centres d'appels subissent de grands changements. La technologie évolue rapidement dans de nombreuses industries, et cela pourrait vous venir comme une nouvelle que des progrès incroyables sont réalisés dans le domaine de la technologie des centres d'appels.

S'adaptant aux demandes actuelles du marché, l'impartition des centres d'appels offre maintenant beaucoup plus de choix, de liberté et de valeur.

Pourtant, les centres d'appels continuent d'être stigmatisés et souvent perçus comme des endroits rabougris malgré leur croissance rapide et leur potentiel. Bien sûr, les centres d'appels d'hier ont peut-être fait en sorte que les clients se sentent mal accueillis et sous-estimés grâce aux longs temps d'attente et aux conversations scénarisées. Le taux de roulement est extrêmement élevé dans la plupart des centres d'appels, les heures sont longues et les volumes d'appels sont élevés. Une mauvaise configuration et une mauvaise exécution peuvent rendre un centre d'appels une expérience désagréable pour les personnes aux deux extrémités du téléphone.

Mais heureusement, c'est dans le passé. Le vent tourne, et les entreprises utilisent des méthodes novatrices pour rendre les installations d'appel plus attrayantes pour les employés et les consommateurs.

Certaines de ces techniques rendent le processus plus intuitif et plus convivial, tandis que d'autres remettent en question les valeurs mêmes qui mènent à un mauvais service en premier lieu. Un centre d'appels est une entreprise comme les autres et doit demeurer concurrentiel, et l'évolution de la technologie est la clé.

Il y a un tout nouveau monde de technologie de centre d'appels. Voici comment les choses évoluent.

UNE MAUVAISE MISE EN PLACE ET UNE MAUVAISE EXÉCUTION PEUVENT RENDRE UN CENTRE D'APPELS DÉSAGRÉABLE

Une plus grande personnalisation

L'un des plus gros problèmes des centres d'appels traditionnels est les interactions robotisées et scénarisées. Pensez-y : Avez-vous déjà raccroché ou été frustré par un représentant d'un centre d'appels ? Presque tout le monde a connu au moins un appel téléphonique horrible au cours duquel on les a lus à partir d'un long scénario.

Ces jours sont maintenant, espérons-le, révolus. Il n'y a plus d'excuse pour les appels scénarisés. Les clients sont diversifiés et uniques et devraient être traités de cette façon. Les représentants devraient viser des interactions plus naturelles et empathiques, en mettant l'accent non seulement sur une réponse appropriée, mais aussi sur l'écoute active. Si les clients se sentent valorisés, ils sont beaucoup plus susceptibles de promouvoir votre marque auprès de vos amis et de vos abonnés en personne et par le biais des médias sociaux.

SI LES CLIENTS SE SENTENT VALORISÉS, ILS SONT BEAUCOUP PLUS SUSCEPTIBLES DE PROMOUVOIR VOTRE MARQUE AUPRÈS DE LEURS AMIS

Plates-formes multiples

Quand on pense aux centres d'appels, on pense aux téléphones. Et c'est vrai — ces installations sont le produit d'une époque où les téléphones étaient le principal outil de communication. Mais les temps changent.

Avec la popularité et la prolifération des outils d'engagement social comme le courriel, les médias sociaux et la messagerie texte, le fait de se fier au téléphone comme seul moyen de communication n'a plus de sens. Cela fait bien plus d'une décennie que la plupart des ménages ont même une ligne filaire. Aujourd'hui, les consommateurs sont plus susceptibles de communiquer avec les médias sociaux pour poser des questions et exprimer leurs frustrations à un représentant de marque, plutôt que d'attendre de parler à quelqu'un par téléphone. Chaque nouvelle plateforme numérique offre aux consommateurs un meilleur accès aux entreprises et aux marques.

Heureusement, les représentants du service à la clientèle commencent à exploiter l'immense potentiel des multiples plateformes lorsqu'il s'agit d'interagir avec les clients, selon leurs propres conditions. Un plus grand nombre d'installations adoptent de multiples approches qui utilisent de nombreuses plateformes de communication différentes. Le déménagement des centres d'appels vers le 21^e siècle ne se limite pas à des gains à court terme en matière de service à la clientèle. Il permet également aux représentants des services de recueillir plus de données sur les consommateurs, ce qui peut servir à adapter les interactions futures et à améliorer les relations.

Le nuage

Le « nuage » peut sembler être un mot à la mode, mais c'est un outil utile qui est là pour rester. L'informatique en nuage a changé la façon dont de nombreuses entreprises font des affaires, et les centres d'appels gagneraient à y participer. Si vous avez déjà utilisé Google Docs ou Dropbox, vous avez déjà expérimenté des applications basées sur le cloud sous une forme ou une autre, et les centres d'appels commencent à les adopter.

Chaque installation a besoin de son propre matériel et de ses logiciels spécialisés pour fonctionner. Mais lorsque chacun de ces outils provient d'un fabricant différent, il peut être difficile de bien les

intégrer. Cela peut empêcher votre installation de fonctionner comme un tout cohérent, ce qui rend les pratiques standard saccagées et improductives. Il ne fait aucun doute que cela affecte grandement la satisfaction de la clientèle.

Les solutions infonuagiques regroupent les services sous un même parapluie que les entreprises peuvent ensuite octroyer des licences moyennant des frais réguliers.

SI VOUS AVEZ DÉJÀ UTILISÉ GOOGLE DOCS OU DROPBOX, VOUS AVEZ DÉJÀ FAIT L'EXPÉRIENCE D'APPLICATIONS VIRTUELLES

Récapitulatif de l'évolution

- L'informatique virtuelle a changé la façon dont les entreprises mènent leurs activités
- Vous le connaissez déjà mieux que vous ne le croyez
- Il peut aider à rationaliser grandement les services d'un centre d'appels sous un même parapluie

Plus de contraintes de temps

Les heures d'appel étaient autrefois un facteur extrêmement important. L'idée était simple, mais lacunaire :

Un plus grand nombre d'appels équivaut à un engagement accru des clients. Cela signifie que les représentants du service subissaient beaucoup de pressions pour répondre à un grand nombre d'appels par jour. Le problème est que si un représentant se sent obligé de répondre à plus d'appels, la qualité de ses interactions pourrait en souffrir. Ils pourraient se sentir obligés de se précipiter dans les interactions simplement pour respecter les quotas, et personne ne se sent bien en fin de compte.

Pour régler ces problèmes, les centres d'appels évoluent maintenant vers la qualité au détriment de la quantité. Plutôt que de mesurer le volume des appels, on met davantage l'accent sur la façon dont les représentants peuvent résoudre les problèmes adéquatement.

En supprimant le manque de temps de l'équation, les clients sont traités davantage comme des gens, et la satisfaction augmente considérablement.

Les centres d'appels s'adaptent également aux nouveaux comportements des clients du 21^e siècle. Avec moins de personnes travaillant de 9 à 5 heures normales en 2016, les installations changent les heures d'ouverture pour répondre aux besoins des centres d'appels 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour répondre aux besoins de nombreux types d'appelants.

Récapitulatif de l'évolution

- Les centres d'appels privilégient maintenant la qualité au détriment de la quantité
- La résolution des problèmes des clients est une priorité absolue
- Les heures de l'installation passent à un horaire 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour tenir compte des nouveaux modes de vie

Vous êtes curieux d'en apprendre davantage ? Nous sommes à votre service !

IBG se consacre à la collaboration avec des marques de divers secteurs, les aidant à évaluer leur expérience client et à l'améliorer continuellement pour dépasser les attentes. Communiquez avec l'un des membres de notre équipe dès maintenant pour entamer une conversation !



Améliorer la vie, une connexion à la fois.

Impartition Bill Gosling

55, rue Mulcaster

Bureau 600 Barrie

ON L4M 0J4, Canada.