

# CX DISCOVERY

Votre expérience client passe à la vitesse supérieure grâce à Sabio CX Discovery



# VOTRE EXPÉRIENCE CLIENT PASSE À LA VITESSE SUPÉRIEURE GRÂCE À SABIO CX DISCOVERY

Ces dernières années, le service client est revenu sur le devant de la scène. La pandémie a non seulement accéléré la digitalisation des interactions clients, mais elle a également incité les conseils d'administration à placer l'expérience client au cœur de leurs préoccupations.

Désormais, les entreprises ne peuvent plus se contenter d'offrir un service client traditionnel. Avec des clients de plus en plus exigeants, et une transformation digitale qui ne cesse de révolutionner l'expérience client, les marques doivent garantir à leurs clients une expérience exceptionnelle de bout en bout.

Offrir une expérience client premium à travers l'ensemble de vos canaux d'interaction n'est pas évident, surtout si vous vous appuyez encore sur une infrastructure inflexible. Mettre en œuvre une expérience client de nouvelle génération est souvent complexe, car aucune entreprise ne ressemble à une autre.

## ALORS COMMENT S'Y PRENDRE ?

Pour accélérer la transformation de l'expérience client, fixez-vous des objectifs métiers clairs dès le départ. Avant toute chose, il vous faut évaluer en détail les concepts, les domaines ainsi que les capacités CX de votre organisation de service client afin de déterminer comment vous pouvez maintenir un niveau d'engagement élevé tout en accélérant la transformation.

## C'EST LÀ QUE SABIO PEUT VOUS AIDER.

Pour vous aider à transformer efficacement votre expérience client, notre Centre d'Excellence vous offre le programme de CX Discovery, programme gratuit conçu pour aider les entreprises comme la vôtre à atteindre l'excellence en matière d'expérience client.

## L'EXERCICE « CX DISCOVERY » PAR SABIO

En règle générale, une durée estimée de 2 semaines, un engagement client au maximum de 5 jours.



### CARTE DE LA VALEUR STRATÉGIQUE

Ateliers avec les acteurs clés de l'entreprise pour définir les :

- Priorités et objectifs stratégiques métiers de l'entreprise
- Objectifs opérationnels
- Initiatives clés
- Indicateurs clés de la réussite



### DOMAINES & CAPACITÉS DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Entretiens individuels avec les acteurs clés pour

- Explorer :
  - Domaines et capacités fondamentaux clés
  - Domaines et capacités opérationnels clés
  - Évaluer la maturité actuelle de l'expérience client
  - Définir le degré de la maturité CX cible et identifier les initiatives clés
- Identifier les axes d'amélioration et les opportunités de Quick Wins.



### VOC & VOE (Voix du Client & Voix de l'Employé)

- Organiser des ateliers d'observation des agents
- Mener une enquête de type « Mystery Shopping »



### OPTIONNEL – CAPTURE ET ANALYSE DES INTENTIONS DE CONTACT

Basé sur le IC&A de Sabio

Comprendre les raisons des appels des clients (intentions) pour identifier les points à améliorer :

- Connaissance et déviation d'appels
- Automatisation
- Routage et omnicanalité

### RAPPORT EXÉCUTIF CX DISCOVERY POURQUOI CHANGER ?

- Valider les analyses et prioriser les bonnes initiatives en matière d'expérience client
- Point de vue initial basé sur vos domaines et capacités d'expérience client
- Carte de la valeur de l'entreprise - facteurs de valeur et opportunités potentielles
- Quick Wins & recommandations pour élaborer une feuille de route d'excellence en matière d'expérience client

# SABIO CX DISCOVERY

Avant toute chose, réussir sa stratégie d'expérience client nécessite de prendre les bonnes décisions. Si vous vous y prenez bien, vos clients resteront fidèles, dépenseront plus chez vous et seront beaucoup plus enclins à partager leurs expériences positives et recommander vos services. En revanche, une expérience client mal définie et mal menée peut engendrer des coûts élevés, des clients insatisfaits, des ventes en baisse et une perte de réputation.

Le programme CX Discovery repose sur une approche consultative déclinée en une série d'exercices dont l'objectif est de vous aider à progresser de manière structurée vers l'excellence en matière d'expérience client. CX Discovery se déroule en quatre étapes :

Nous avons conçu Sabio CX Discovery pour vous aider à surmonter les obstacles typiques qui se dressent sur le chemin d'une expérience client réussie. Notre équipe du Centre d'Excellence met l'accent sur des domaines clés, notamment l'alignement stratégique du leadership, la culture d'entreprise et la collaboration, la gestion et conduite du changement, la méthodologie et les process du service client, l'analyse des données et de la performance du service client, ainsi que la complexité technique et l'intégration aux systèmes existants.

Au cours de cet exercice, qui se déroule généralement sur une période de deux semaines, l'équipe du Centre d'Excellence de Sabio vous aide à définir des objectifs d'expérience client clairs et précis. Le rapport « CX Discovery » qui vous sera remis vous apportera les informations, les clés dont vous aurez besoin pour mettre en œuvre une stratégie d'expérience client efficace.

## ÉTAPE 1: INTRODUCTION ET PRÉPARATION

Pour s'assurer que le client est totalement en phase avec les objectifs de CX Discovery, avec l'option d'incorporer les conclusions initiales de notre solution de capture et d'analyse des intentions (IC&A).

## ÉTAPE 2: WORKSHOPS ET ENTRETIENS

Ateliers de collecte d'informations tangibles sur la manière dont vous abordez les domaines et les capacités clés en matière d'expérience client – complétés par des exercices d'observation des agents ou encore de « client mystère » – afin de déterminer, dans les grandes lignes, l'expérience client de la marque.

## ÉTAPE 3: ANALYSE

Identification des principales lacunes en matière d'expérience client et les potentiels points d'amélioration. Elaboration d'une carte de possibles capacités d'expérience client et évaluation des niveaux de maturité actuels dans les parcours des clients.

## ÉTAPE 4: RECOMMANDATIONS

Partage des résultats et des recommandations au regard des objectifs métiers et opérationnels initiaux, et introduction d'outils permettant de hiérarchiser les améliorations à apporter à la feuille de route.

# EXPLORER VOS DOMAINES

L'exercice CX Discovery comprend des entretiens individuels avec les principales parties prenantes afin d'explorer les domaines fondamentaux ainsi que les domaines opérationnels de votre entreprise qui ont un impact sur l'expérience client.



D'un point de vue métier et stratégie, les domaines fondamentaux évalués comprennent :

## ALIGNEMENT DE LA VISION ET DE LA STRATÉGIE

Ce domaine intègre la vision et les objectifs métier, les expériences des collaborateurs et la collaboration dans l'entreprise.

## AUTONOMIE ET PERFORMANCE

Evaluation des process du point de vue du service humain (Human Service), notamment la culture de l'apprentissage ou encore la gestion du changement depuis la perspective des individus.

## DES PROCESS CENTRÉS SUR LE CLIENT

Analyse des expériences connectées tout au long du parcours du client, de la conception centrée sur l'humain, des expériences personnalisées, ainsi que de l'organisation du service au sens large.

## VOTRE STACK TECHNIQUE EXISTANTE

Comprendre la relation de partenariat entre vos équipes métiers et techniques, évaluation de l'architecture technologique d'un point de vue CX

L'exercice CX Discovery couvre également six domaines opérationnels fondamentaux qui impactent conjointement l'expérience client :

## DÉCOUVERTE DE CONNAISSANCES

Evaluation des sources d'information et types de données, notamment les FAQ et les bases de connaissances utilisées par vos clients et par vos agents lors des interactions.

## AUTOMATISATION

Evaluation des capacités touchant aux process pouvant s'appuyer sur des expériences conversationnelles automatisées et basées sur l'IA, notamment pour réaliser des tâches fonctionnelles répétitives ou simplement répondre à des attentes clients

## LE BON AGENT, AU BON MOMENT

Évaluation des capacités liées à la gestion des canaux et du routage des interactions, la planification et l'optimisation des effectifs, ainsi que la gestion des contrats de service afin de garantir que les clients soient pris en charge par le bon agent au bon moment.

## UN SERVICE HUMAIN (HUMAN SERVICE)

Capacités liées à l'amélioration de l'expérience des agents grâce à des interfaces consolidées et à une assistance en temps réel basée sur l'IA, pour favoriser une approche plus unifiée de l'expérience des agents.

## VOIX DU CLIENT/DU COLLABORATEUR

Capacités de capture et d'analyse des principaux retours d'expérience (à la fois quantitatifs et qualitatifs) des clients et des collaborateurs afin d'améliorer continuellement la qualité du service.

## ENGAGEMENT PROACTIF

Evaluation des capacités de service prédictif afin d'interagir de manière proactive avec vos clients et ainsi éviter des interactions, des demandes inutiles.

# LES RÉSULTATS DE CX DISCOVERY

À l'issue des différents ateliers et entretiens du programme CX Discovery, l'équipe du Centre d'Excellence de Sabio analyse les informations recueillies. En s'appuyant sur des résultats concrets, elle vous propose une série de recommandations en matière d'expérience client. Ces résultats comprennent :

## UNE CARTE DÉTAILLÉE DE LA VALEUR STRATÉGIQUE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT (CX BUSINESS VALUE MAP)

Carte élaborée conjointement capturant les objectifs stratégiques métiers du projet, les objectifs opérationnels, les initiatives qui pourraient appuyer ce projet, et les indicateurs clés pour faciliter le suivi de sa mise en œuvre.

## DÉCLARATION DE MISSION D'EXPÉRIENCE CLIENT

Élaborée conjointement afin de refléter une vision et un objectif clairs pour vos initiatives en matière d'expérience client.

## VOS PRIORITÉS EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE CLIENT

Par rapport à vos objectifs stratégiques métiers.

## CAPACITÉS FONDAMENTALES ET OPÉRATIONNELLES DE L'EXPÉRIENCE

Compte rendu par domaine.

## TABLEAU DE BORD DES CAPACITÉS FONDAMENTALES ET OPÉRATIONNELLES EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE CLIENT

Détaillant les performances actuelles et souhaitées par rapport à une courbe de maturité « CX Maturity » (par domaine).

## DIAGRAMME EN ÉTOILE DES CAPACITÉS FONDAMENTALES ET OPÉRATIONNELLES DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Une cartographie des performances actuelles par rapport à une vision future.

## CE QUE NOUS AVONS ENTENDU

Des extraits concernant les principaux défis, les aspirations et la vision.

## THÈMES CLÉS

Mise en évidence des questions émergentes au cours des entretiens et qui pointent vers de possibles axes d'amélioration.

## COURBE DE MATURITÉ « CX MATURITY »

Offrant un aperçu progressif des meilleures pratiques en matière d'expérience client, avec un suivi des performances actuelles d'une marque par rapport à ses ambitions.

## PRINCIPALES CAPACITÉS ET PRINCIPAUX AXES D'AMÉLIORATION

Identification des capacités dans lesquelles vous vous débrouillez bien et sur lesquelles vous pourriez décider de vous centrer pour exceller.

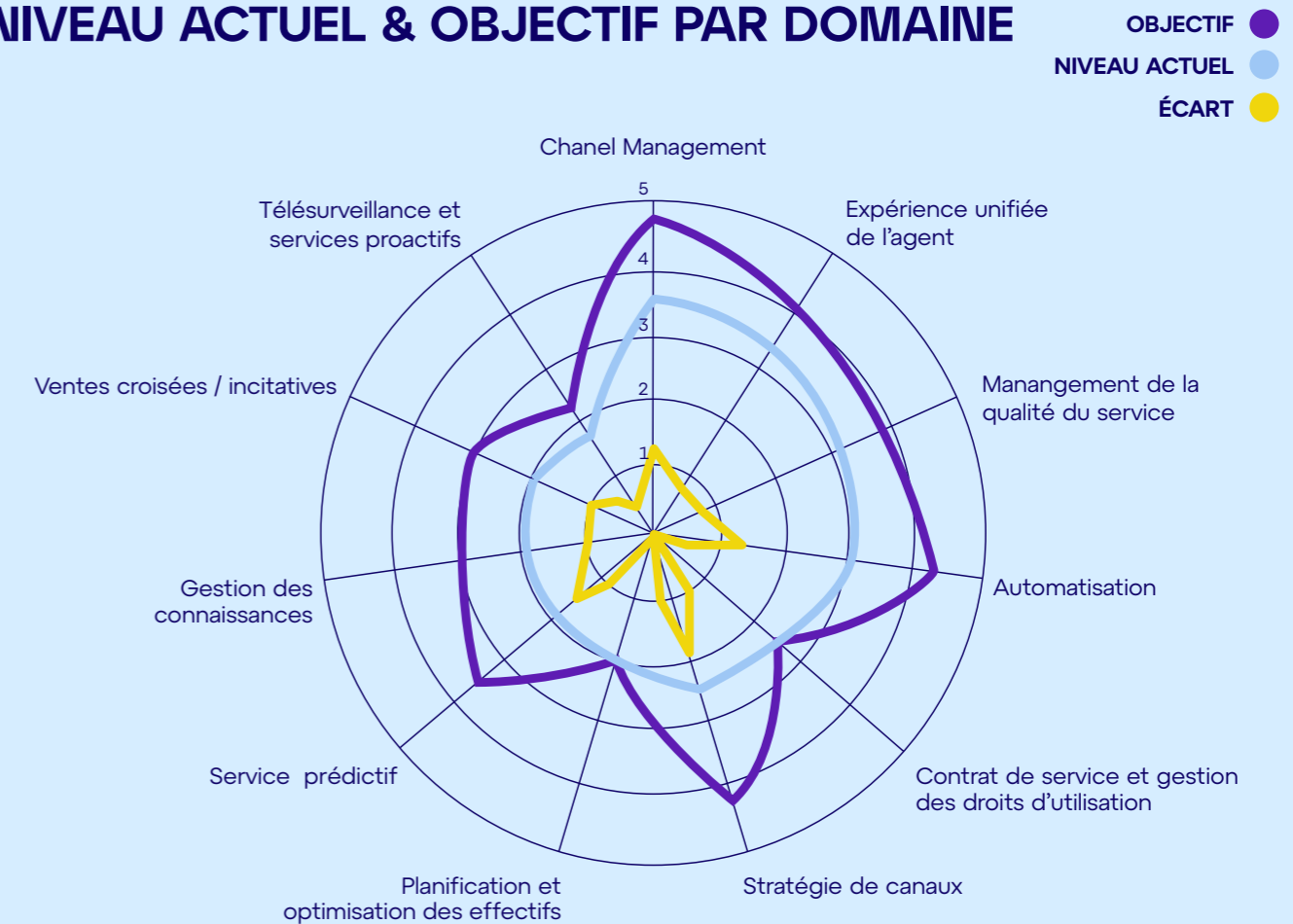
## AXES D'AMÉLIORATION SUGGÉRÉS

Les domaines ainsi que les capacités fonctionnelles ou opérationnelles, suggérés par le Centre d'Excellence de Sabio pour atteindre vos objectifs ciblés.

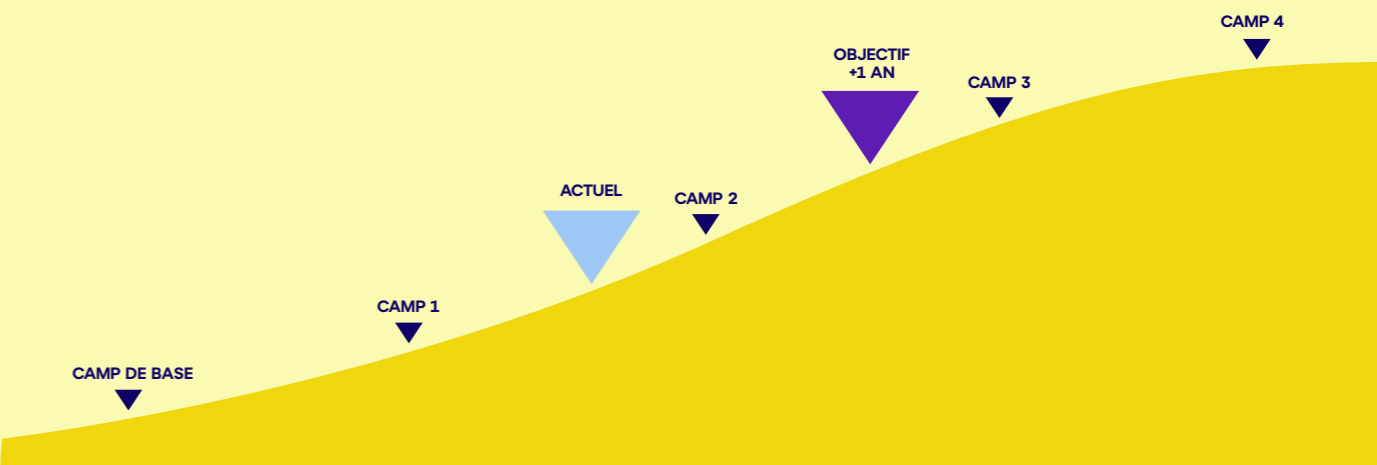
## PROCHAINES ÉTAPES

Prioriser les ressources et les actions en fonction de la valeur attendue. Celle-ci doit être alignée sur les objectifs (métiers et opérationnels) clés et en accord avec les investissements et les efforts requis.

## NIVEAU ACTUEL & OBJECTIF PAR DOMAINE



## COURBE DE MATURITÉ « CX MATURITY »



## APERÇU D'UNE CARTE DE VALEUR MÉTIER

OBJECTIFS MÉTIER	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	CAPACITÉS	INDICATEURS DE SUCCÈS
Réduire les coûts de service par l'automatisation, la digitalisation et un service efficace	Améliorer l'efficacité opérationnelle et la productivité afin de réduire le temps de résolution.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des canaux : CTI, routage, collaboration, remontées des demandes.</li> <li>Utiliser les outils de productivité OOTB, par exemple l'espace de travail intuitif et dynamique des agents.</li> <li>Gestion des connaissances - Articles suggérés</li> </ul>	Temps de traitement moyen Temps d'attente moyen % de résolution au premier contact
	Exploiter les canaux digitaux pour réduire les coûts d'engagement et d'automatisation des canaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie de canaux : téléphone, courriels, formulaires Web, chat, SMS</li> <li>VoiceBots et ChatBots</li> <li>Base de connaissances pour les clients</li> </ul>	# d'interactions client déviées # d'articles de la base de connaissance utilisés
Réduire l'attrition, améliorer l'expérience client dans leurs interactions avec les services	Tirer parti de la VOC (téléphone, courriels et chats) et de la VOE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enquêtes auprès des clients</li> <li>Analyse de la voix du client</li> <li>Commentaires des collaborateurs</li> </ul>	Taux d'attrition des clients (%) Score CSAT Score NPS
	Servir les clients sur le canal de leur choix	<ul style="list-style-type: none"> <li>Segmentation de la clientèle</li> <li>Stratégie de canal : Service client via messagerie, rés. sociaux</li> <li>Gestion de l'automatisation - sensibilisation et adoption</li> <li>Gestion des canaux - Historique des clients sur plusieurs canaux</li> </ul>	Taux d'attrition des clients (%) Score CSAT
Augmenter le revenu avec les clients existants dans la région EMEA	Mettre en œuvre des services proactifs et prédictifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surveillance proactive</li> <li>Alerte proactive</li> <li>NBA</li> </ul>	# de demandes de service client traitées de manière proactive
	Augmenter le nombre d'opportunités / offres personnalisées	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ventes croisées et incitatives</li> <li>NBA</li> </ul>	\$ Revenu moyen par client (ARPU) \$ Ventes croisées / incitatives

## CENTRE D'EXCELLENCE DU GROUPE SABIO

Le Centre d'Excellence (CoE) du Groupe Sabio a été conçu pour apporter le meilleur de l'expertise de Sabio en matière d'expérience client à ses clients et prospects dans le monde entier. Il réunit des experts qui s'engagent à apporter un regard innovant sur la transformation digitale de l'expérience client. Le CoE s'appuie sur les compétences d'architectes de solutions ayant une connaissance fine du secteur. Il s'appuie également sur des architectes spécialisés ayant l'expertise pour concevoir et mener des grands projets de transformation d'expérience client.

## LE GROUPE SABIO

Le Groupe Sabio est le partenaire idéal des entreprises qui cherchent à transformer leur expérience client. Expert reconnu dans la création de solutions d'expérience client exceptionnelles de bout en bout, le groupe accompagne des clients dans plus de 65 pays. Prestataire de services de transformation digitale, Sabio propose aux entreprises un accompagnement complet pour les aider à offrir une expérience client exceptionnelle à leurs clients.