

Préparer l'avenir : stratégies et opportunités CX pour le Retail

Inspiration et motivation pour
les réalistes optimistes.



Sommaire

3 Concrétiser votre vision de l'expérience client en toute confiance

4 Dégager toute la valeur de chaque conversation

- 1: Conversez avec les clients sur le canal de leur choix
- 2: Offrir des expériences proactives et personnalisées

7 Faciliter le travail des agents

- 3: Améliorer l'expérience des agents
- 4: Améliorer la résolution au premier contact (RPC)

10 Compliquer la tâche des fraudeurs

- 5: Déjouer la fraude
- 6: Simplifier le processus d'authentification

13 Démarrer votre projet

Améliorer l'expérience client dans le secteur de la vente au détail en 2021 et au-delà

Lisez le guide pour plus d'informations.

Concrétiser votre vision de l'expérience client en toute confiance

Un grand nombre d'entreprises parlent de transformation, mais rares sont celles qui retirent des bénéfices commerciaux tangibles des changements apportés à l'expérience client (CX).

Si la vision et l'ambition des responsables de l'expérience client sont de donner un nouveau cap à leur marque, ils ont besoin de disposer des outils, des informations et du soutien nécessaires pour faire de leur vision une réalité... et en retirer des bénéfices commerciaux significatifs.

Vous aider à atteindre vos objectifs audacieux en matière d'expérience client

Nuance aide déjà un grand nombre de ses clients à mettre à niveau leurs capacités afin de répondre à la hausse de la demande sur les canaux numériques et d'aider les agents à travailler à distance de manière efficace et sécurisée. Nous prévoyons de redoubler d'efforts pour aider encore davantage de marques à accélérer la transformation de l'expérience client, afin qu'elles atteignent les objectifs suivants :

- Interagir avec les clients sur le canal de leur choix et leur offrir des expériences personnalisées, proactives et sécurisées
- Fournir aux agents les outils, les informations et le soutien nécessaires pour être plus efficaces et productifs
- Renforcer la confiance, réduire les sources de friction et contrer les fraudeurs

Dans ce guide :

- ☑ Apprenez comment surmonter les obstacles au changement
- ☑ Découvrez des solutions innovantes pour atteindre vos objectifs
- ☑ Puisez l'inspiration dans les résultats significatifs d'entreprises pionnières

Dégager toute la valeur de chaque conversation



- 1 Converser avec les clients sur le canal de leur choix
- 2 Offrir des expériences proactives et personnalisées

1. Interagir avec les clients sur le canal de leur choix

Lorsqu'il faut batailler contre le cloisonnement des services, faire communiquer entre elles différentes technologies et gérer un nombre croissant de canaux d'interaction, il est difficile de tenir ses promesses en matière d'expérience omnicanal.

Pourtant, il n'a jamais été aussi crucial d'honorer ces engagements. Pour une marque, la confiance qu'elle inspire a toujours été essentielle, mais plus encore aujourd'hui car les clients ont plus que jamais besoin d'avoir l'esprit tranquille.

Si nous vous aidions à tenir vos promesses ? Si vous pouviez offrir des expériences simples, homogènes et contextualisées sur tous les canaux ?

Garantissez à vos clients des expériences fluides, en interagissant avec eux sur leurs canaux de prédilection et en répondant rapidement et efficacement à leurs demandes. Offrez à vos clients la possibilité de changer librement de canal, sans perte de contexte, pour que l'interaction avec votre marque soit un plaisir et non une corvée.

De l'idée à la réalité

Nuance vous permet d'interagir avec vos clients sur le canal de leur choix, en leur offrant une assistance pertinente et contextualisée et des avantages qui augmentent la satisfaction et la confiance dans votre marque. Avec notre expertise et nos technologies, obtenez des résultats concrets :

- Interagissez avec vos clients sur le canal de leur choix en leur offrant des expériences intelligentes qui facilitent les interactions avec votre marque, sur tous les canaux
- Différenciez votre marque en garantissant des interactions simples et efficaces sur tous les canaux, ainsi qu'une expérience omnicanal homogène
- Concevez un parcours efficace, puis adaptez-le et déployez-le rapidement sur tous les canaux numériques

Résultats concrets.
Bénéfices significatifs
sur l'activité.

10

des 15 plus grands
détailants mondiaux
utilisent les solutions
Nuance.

[Découvrez pourquoi.](#)

*Dans le secteur très
compétitif de la vente
au détail, fournir la
meilleure expérience
omnicanal peut faire la
différence pour dominer
le marché face à ses
concurrents.*

2. Offrir des expériences proactives et personnalisées

Ne sous-estimez jamais le rôle du contact personnalisé dans la confiance des clients et leur fidélisation. La clé est d'offrir cette touche personnelle sur tous les canaux, ce qui implique de bien connaître vos clients.

Pour répondre aux attentes de vos clients, vous devez prendre des décisions fondées sur des données et pas sur l'instinct. Heureusement, vous disposez déjà d'une mine d'or d'informations clients qui contient tous les renseignements dont vous avez besoin.

En matière de service client, soyez proactif. Exploitez toute la valeur de vos données en utilisant l'analyse prédictive pour anticiper les demandes de vos clients (et quand elles vont arriver) et ajoutez une touche personnelle à l'interaction sur les canaux vocaux et numériques, avec un agent virtuel ou humain.

De l'idée à la réalité

Nos solutions d'engagement intelligentes aident des marques renommées à fournir à des millions de clients des expériences personnalisées. Collaborez avec nous pour :

- Exploiter toutes vos données clients (structurées et non structurées) pour comprendre qui sont vos clients et quelles sont leurs attentes
- Intégrer votre plateforme d'interaction omnicanal à vos systèmes existants pour garantir la bonne circulation des renseignements basés sur vos données clients
- Offrir des interactions personnalisées et un service prédictif pour enrichir l'expérience client (tout en réduisant les coûts et en augmentant vos revenus)

Résultats concrets.
Bénéfices significatifs sur l'activité.

38%

de hausse du taux de conversion

87%

de hausse du CSAT

106%

de hausse de la valeur vie des clients

Le numéro deux mondial du commerce de détail a entièrement transformé son centre de contact client avec l'assistant virtuel et le live chat Nuance. Dès le premier jour de son déploiement, l'assistant virtuel résolvait plus de 85 % des demandes des clients.



Faciliter le travail des agents

- 3 Améliorer l'expérience des agents
- 4 Améliorer la résolution au premier contact (RPC)

Résultats concrets.
Bénéfices significatifs
sur l'activité.

23 %

de hausse de la
satisfaction des
employés

37 %

de hausse de la
disponibilité des
agents

75 %

de réduction des
appels

3. Améliorer l'expérience des agents

Vous devez donner à vos agents plus d'autonomie et bien les former pour qu'ils dirigent efficacement l'interaction avec vos clients. C'est toutefois difficile quand le turnover est élevé, en particulier quand vos agents travaillent à distance.

Derrière chaque expérience client exceptionnelle, il y a un agent exceptionnel. Malheureusement, il arrive souvent que des agents expérimentés ne disposent pas des outils et des informations nécessaires pour enrichir l'interaction; de plus, il est difficile d'être productif et efficace rapidement quand on vient juste d'être embauché.

Le turnover du personnel du centre de contact est élevé dans la plupart des entreprises (jusqu'à 40% par an dans certaines sociétés), ce qui n'est pas surprenant. Les agents estiment qu'on ne leur donne pas les moyens de bien faire leur travail; ils se sentent sous-estimés et surchargés.

Vous devez accorder à l'expérience de vos agents autant d'importance qu'à celle de vos clients. Donnez à vos agents (même à ceux en télétravail) tout ce dont ils ont besoin pour être performants au quotidien.

De l'idée à la réalité

Nuance vous aide à transformer vos opérations et l'expérience de vos agents pour que votre centre de contact ne soit plus un poste de dépenses mais une source de revenus. Grâce à nos solutions innovantes d'IA conversationnelle, profitez des avantages suivants :

- Confiez les questions courantes à des assistants virtuels intelligents, pour laisser à vos agents plus de temps pour résoudre les demandes complexes
- Utilisez l'IA pour fournir en temps réel à vos agents des informations clients contextualisées, des conseils sur les bonnes pratiques, des rappels en matière de conformité et des recommandations sur vos produits ou vos offres
- Intégrez plus rapidement les nouvelles recrues et améliorez la formation et la rétention
- Utilisez les solutions d'authentification et de prévention de la fraude pour améliorer l'expérience des agents et leur donner plus d'autonomie pour offrir un meilleur service en leur évitant d'avoir à questionner les clients au début de chaque interaction

Résultats concrets.
Bénéfices significatifs
sur l'activité.

85 %

de hausse de la RPC

88 %

de RPC par un
assistant virtuel

325 %

d'amélioration de la
vente incitative

Les technologies de compréhension du langage naturel (NLU) de Nuance ont permis à un leader mondial du commerce de détail de traiter 80 % des demandes dans le SVI et de réduire à 4 % les transferts par défaut à un agent.

4. Améliorer la résolution au premier contact (RPC)

Avec de meilleurs outils et un accès à des informations pertinentes et à jour, les agents peuvent répondre plus facilement à la demande des clients dès le premier contact. De plus, ils traitent les demandes plus rapidement, ce qui réduit le temps d'attente, le délai moyen de traitement et les coûts du centre de contact.

Aidez vos agents à améliorer les taux de résolution au premier contact en exploitant les technologies avancées d'IA pour leur fournir les renseignements dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin.

De l'idée à la réalité

Avec des produits et des offres qui changent constamment, l'accès instantané à des informations à jour, qui aident à traiter les demandes rapidement et efficacement, est vital pour les agents à tous les stades de l'expérience. Collaborez avec nous pour :

- Fournir à vos agents des données omnicanal pertinentes pour traiter en toute confiance même les questions les plus complexes
- Transférer vos clients, depuis le SVI, à un agent au téléphone ou en ligne, sans perdre le contexte de la conversation en cours ni l'historique des interactions précédentes
- Automatiser les questions courantes pour réduire les volumes traités par le centre de contact et laisser plus de disponibilité aux agents pour les demandes complexes

En cas de problème avec un produit ou un service, les clients veulent une réponse rapide. Donnez à vos agents les outils dont ils ont besoin pour une résolution rapide et systématique dès le premier contact.

Complicquer la tâche des fraudeurs

- 5 Déjouer la fraude
- 6 Simplifier le processus d'authentification

5. Déjouer la fraude

Un fraudeur qui parvient à ses fins est néfaste pour votre entreprise et l'est encore plus pour vos clients.

Auparavant, plus de sécurité exigeait de demander aux clients de fournir des informations personnelles ou de répondre à une batterie de questions pour confirmer leur identité, ce qui augmentait les sources de friction. Malheureusement, les méthodes d'authentification basées sur des connaissances augmentent la frustration des clients et des agents, et ne permettent pas de stopper les fraudeurs. On peut facilement acheter, voler ou contourner des mots de passe, des codes PIN et des questions de sécurité par le biais d'attaques d'ingénierie sociale. Il faut donc renoncer aux méthodes d'authentification basées sur des connaissances.

Contrez les fraudeurs en utilisant la biométrie pour identifier les usurpateurs et définitivement leur barrer la route à la source.

De l'idée à la réalité

Nuance aide les entreprises à stopper la fraude tout en simplifiant le processus d'authentification des clients légitimes. Les solutions Nuance vous offrent les possibilités suivantes :

- Authentifier les clients en quelques secondes d'après ce qu'ils sont (et non d'après ce qu'ils savent) grâce à la biométrie vocale, comportementale et conversationnelle
- Prévenir la fraude, réduire les pertes associées et donner plus d'autonomie aux équipes chargées de la prévention
- Protéger vos clients et votre marque, et contrecarrer le crime organisé

Inspérer confiance est essentiel pour gagner des clients et les fidéliser. En ajoutant la biométrie à votre arsenal de prévention, vous réduisez les pertes liées à la fraude et protégez (ou l'améliorez) la réputation de votre marque.

Résultats concrets.
Bénéfices significatifs
sur l'activité.

600 M

d'empreintes
vocales à ce jour

2 Mrd \$

de pertes liées à
la fraude évitées
chaque année

90 %

des tentatives de
fraude détectées

6. Simplifier le processus d'authentification

Les clients qui contactent votre entreprise ne veulent pas perdre de temps à se rappeler leur mot de passe et les réponses aux questions de sécurité. Ils veulent malgré tout être sûrs que leurs comptes sont protégés.

Réduisez les frictions au moment de l'authentification tout en renforçant la sécurité. Mettez en place un système d'authentification plus simple et plus rapide qui réduira le délai moyen de traitement et permettra à vos clients d'aller droit au but.

De l'idée à la réalité

Nuance associe la biométrie à d'autres facteurs pour vérifier l'identité des clients dès les premières secondes de conversation avec un agent ou un SVI intégrant la reconnaissance vocale. Avec l'authentification biométrique de Nuance, vous bénéficiez des capacités suivantes :

- Fournir une expérience client plus personnalisée et optimisée
- Permettre aux agents du centre de contact de consacrer plus de temps à aider les clients qu'à les interroger
- Montrer aux clients que leur sécurité vous importe et que vous comprenez que leur temps est précieux

Pourquoi exiger l'impossible des clients qui veulent faire affaire avec vous ? Pour gagner plus de clients que ses concurrents et les fidéliser, un détaillant doit impérativement mettre en place un processus simple d'authentification.

Résultats concrets.
Bénéfices significatifs
sur l'activité.

85 %

de hausse de la
satisfaction client



Authentification en
2 secondes ou moins

99 %

de taux de réussite
de l'authentification

Cinq mois après être devenue la première entreprise allemande à adopter la biométrie vocale, Deutsche Telekom comptait déjà 200 000 adhésions au nouveau système, jugé plus pratique qu'un numéro d'identification par 75 % des clients.

Démarrer votre projet

Un projet de transformation de l'expérience client demande de l'optimisme, du courage et de l'ambition. Pour être confiant dans la réussite de votre projet, collaborez avec un partenaire expérimenté.

Chez Nuance, nous pensons qu'on obtient les meilleurs résultats en choisissant une approche axée sur l'IA. Exploitez l'IA pour automatiser le plus de tâches possible, pour faire le lien entre les processus automatisés et l'interaction humaine, pour donner de l'autonomie à vos agents et, grâce à une solution biométrique d'identification et de prévention de la fraude, pour inspirer confiance dans votre marque. Nos solutions associent IA et intervention humaine pour prendre en compte l'intégralité du parcours client, de bout en bout.

Collaborons ensemble afin que vous soyez fiers du résultat de vos efforts de transformation.

Un partenaire sur qui vous pouvez compter

Avec plusieurs dizaines d'années d'expérience dans le secteur du commerce de détail, Nuance est le prestataire le plus à même de répondre efficacement à vos besoins.

Les solutions Nuance dédiées aux détaillants fournissent une expérience client conversationnelle omnicanal sur les canaux vocaux et numériques, en self-service ou par l'intermédiaire d'un agent, basée sur des technologies éprouvées d'IA et de sécurité biométrique. Grâce aux données des moteurs de prédiction et de recommandation, elles offrent des interactions simples et homogènes pour créer un parcours client plus personnalisé et répondre efficacement aux attentes des clients, qui sont de plus en plus exigeants.

Nuance propose des solutions faciles à intégrer et une assistance pour aider les marques dans l'analyse, l'optimisation et la mise à l'échelle sur tous les canaux, de Google's Business Messages à Amazon Alexa, avec une technologie d'IA qui s'appuie sur 31 milliards de conversations clients.

En tirant parti des assistants virtuels Nuance ou des outils dédiés aux agents, les détaillants améliorent les taux de conversion, le volume des ventes et la qualité des interactions, tout en réduisant les coûts.

Ensemble, transformons avec succès votre expérience client pour que vous puissiez :

- Fournir à vos clients des expériences simples, personnalisées, proactives et sécurisées sur le canal de leur choix
- Donner à vos agents les outils et informations nécessaires pour être efficaces au quotidien, qu'ils travaillent sur site ou chez eux
- Faire barrage aux fraudeurs et déjouer leurs attaques

*Si nous en discussions ?
Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur les défis et opportunités abordés dans ce document ou sur les solutions que nous pourrions vous proposer, contactez-nous à l'adresse cxexperts@nuance.com.*



À propos de Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](#) (Nuance) est un pionnier de la technologie et un leader du marché de l'IA conversationnelle et de l'intelligence ambiante. Partenaire de confiance de 77 % des établissements hospitaliers américains et de 85 % des entreprises du classement Fortune 100, Nuance crée des solutions intuitives qui décuplent les capacités d'aider les autres.

© 2021 Nuance. Tous droits réservés.
ENT_4247_RET_01_B, Mai 15, 2021 FR

