

Repenser le service client

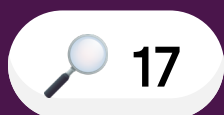
Comment les équipes du service client utilisent Slack pour repenser leur métier après la crise sanitaire.



Table des matières

Introduction : Trouver la bonne formule	3
1. Se libérer des horaires de bureau traditionnels	5
2. Se concentrer sur la culture et la coordination d'entreprise	8
3. Repenser les partenariats et les écosystèmes d'entreprise	13
4. S'adapter au marché en standardisant l'expérience client	16
5. Accélérer et automatiser le travail pour réussir	20
Conclusion : Nous sommes là pour vous aider à déployer de nouvelles méthodes de travail	23

Trouver la bonne formule



Trouver la bonne formule

L'année 2020 a connu de nombreux bouleversements, qui vont changer nos méthodes de travail à long terme. Pour chaque entreprise, ces événements sont l'occasion de repenser l'organisation du travail, en combinant les meilleurs aspects du présentiel et du distanciel.

Cela s'applique notamment aux équipes du service client. Le basculement brutal en télétravail a en effet perturbé de nombreux centres d'appels et équipes client. Cependant, il a aussi permis de concevoir autrement la prestation de service et de trouver de nouvelles façons de soutenir les collaborateurs en charge de cette fonction cruciale.

Les défis soulevés sont importants. Le premier d'entre eux consiste à trouver le moyen de satisfaire les attentes grandissantes des clients, tout en réinventant la manière dont opèrent les équipes du service et de l'assistance client.

Les cinq impératifs du travail aujourd'hui

Afin de mieux appréhender le nouveau monde du travail, nous avons discuté avec de nombreux responsables de tous les secteurs et pays, pour recueillir leurs points de vue. Cinq impératifs majeurs en ressortent (que nous explorons dans notre e-book « [Repenser le travail de demain](#) »), et qui s'appliquent pratiquement à toutes les entreprises.

- Se libérer des horaires de bureau traditionnels
- Se concentrer sur la culture et la coordination d'entreprise
- Repenser les partenariats et les écosystèmes d'entreprise
- S'adapter au marché en standardisant l'expérience client
- Accélérer et automatiser le travail pour réussir

Dans ce guide, nous analysons comment les responsables des services client prennent en compte ces impératifs et comment les équipes client du monde entier aident leur entreprise à relever les nouveaux défis grâce à Slack.



1.

Se libérer des horaires de bureau traditionnels



25

Se libérer des horaires de bureau traditionnels

Les meilleures expériences client reposent avant tout sur les agents, qui doivent pouvoir collaborer efficacement et établir des connexions plus fortes et plus personnelles avec les clients. Ces « super agents » évoluent dans des entreprises qui les aident à résoudre facilement les problèmes et à satisfaire les clients.

Voici comment les responsables s'y prennent pour que la nouvelle méthode de travail de leurs agents soit un succès.

Une intégration plus fluide des nouveaux salariés

Autrefois, le parcours pour devenir un agent d'assistance client accompli était jonché de documents obsolètes, de wikis interminables et d'e-mails à la « fwd:fwd: T'aurais pas la réponse ? ». Aujourd'hui, les canaux consultables de Slack permettent d'aider les débutants à développer une connaissance intime du produit ainsi que les relations transverses dont ils ont besoin pour réussir, et cela en une fraction du temps nécessaire jusqu'à présent.

Lorsque le prestataire de livraison **Shipt** a dû élargir rapidement ses opérations acheteur, il a eu recours au générateur de flux de travail de Slack pour mettre au point un bot de bienvenue nommé Successor. Ce dernier a permis aux nouveaux salariés de se mettre à la page en un temps record grâce à l'examen pratique de l'ensemble des ressources disponibles (dont les Questions fréquentes consultables) dans Slack. La possibilité d'intégrer des experts en temps réel par le biais de Slack renforce la confiance personnelle des nouveaux agents.

« Du point de vue de la communication, Slack est la force vitale de notre équipe. Nous utilisons les canaux de communication de Slack comme une base de données partagée. Elle nous sert de référence pour répondre aux demandes, ce qui nous aide à atteindre nos ICP. »

Brian Malone, directeur du service client, Shipt

L'ascension du microcoaching

Les agents en télétravail ne peuvent pas lever la main pour demander de l'aide, ni s'adresser au collègue d'en face pour avoir un renseignement (les plateformes de génération de tickets ne sont pas un environnement idéal pour encadrer en temps réel, car elles n'ont pas été conçues pour faciliter la conversation).

Se libérer des horaires de bureau traditionnels

Les plateformes collaboratives centralisées comme Slack permettent aux responsables d'effectuer du « microcoaching » : lancer des conversations à propos des problèmes de performances, et fournir un coaching essentiel en temps réel. Slack étant une messagerie par canaux, les responsables ont une vue globale des problèmes que chaque agent rencontre sur tel ou tel point. Des opportunités de formation et d'encadrement émergent alors plus rapidement, et les responsables peuvent agir instantanément, par exemple en indiquant dans un message ou un canal le lien d'une formation du système de gestion d'apprentissage.

Intuit QuickBooks emploie une application Slack personnalisée (plus exactement, un bot de conversation) appelée Quincy afin d'assister ses agents. Lorsque Quincy ne parvient pas à répondre à une question, une requête d'aide est automatiquement envoyée au responsable produit concerné. Ce dernier peut alors faire de cette situation une expérience d'apprentissage précieuse pour l'agent d'assistance. **Quincy a permis d'augmenter de 20 % l'assurance des agents et de 12 % le NPS.**

DÉBLOQUER UN ÉCOSYSTÈME D'EXPERTS AVEC INTUIT QUICKBOOKS

Des agents plus satisfaits, ce sont des clients plus satisfaits :

20 %

d'augmentation dans la confiance de ses agents

36 %

d'augmentation dans l'efficacité de ses agents

12 %

d'augmentation du NPS

 **16**

« Le microcoaching élève nos compétences à un niveau jamais envisagé jusqu'alors. »

Omer Khan, ancien directeur de la relation client en ligne, Intuit QuickBooks

2.

**Se concentrer
sur la culture et
la coordination
d'entreprise**



31

Se concentrer sur la culture et la coordination d'entreprise

Comme bon nombre d'entreprises ont pu le constater, les méthodes de management et d'encadrement traditionnelles ne sont plus adaptées au télétravail. Il est facile de passer à côté de communications importantes, et beaucoup plus difficile pour l'équipe dirigeante de sonder ses troupes.

En cette période stressante et anxiogène, tout cela peut entraîner des incompréhensions, une baisse de moral chez les salariés et une augmentation des burnouts. À l'inverse, les entreprises qui ont abordé le télétravail avec une approche transparente du partage des connaissances parviennent facilement à maintenir leurs équipes motivées et coordonnées.

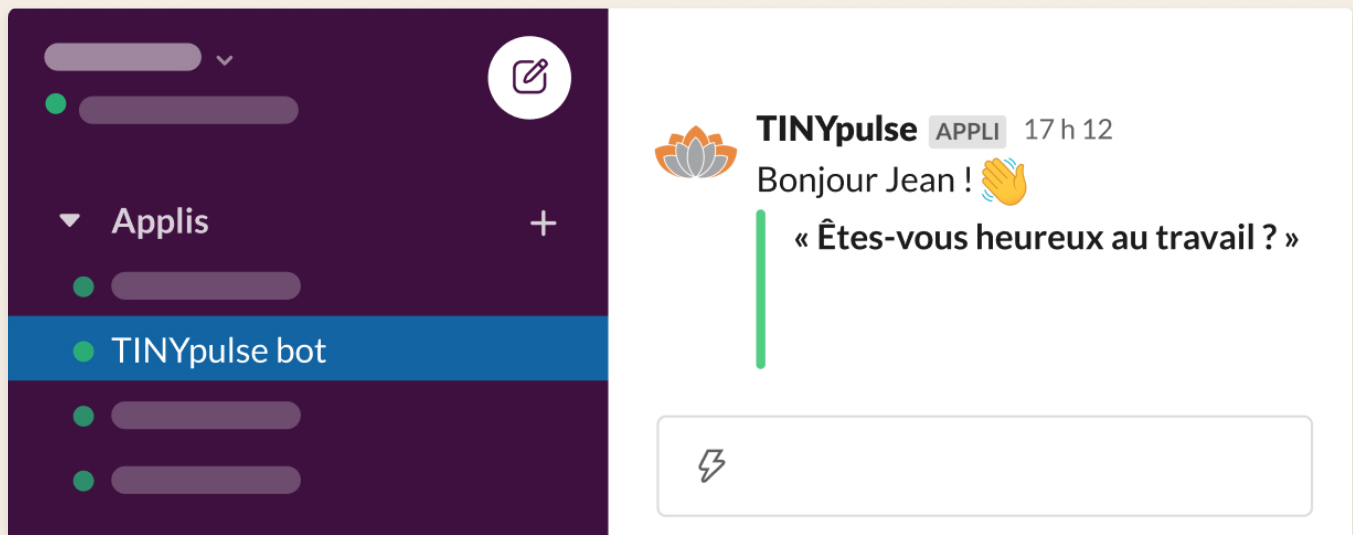
Les entreprises qui ont renforcé la transparence avec leurs collaborateurs après mars 2020 ont connu une augmentation de 85 % de leur implication.

O.C. Tanner



Privilégier l'ouverture d'esprit dans le management

Pour beaucoup d'équipes de service client, Slack s'est imposé comme la plateforme de choix pour la communication interne, qu'il s'agisse de séances de questions-réponses avec le PDG, ou de sondages auprès des collaborateurs.



Se concentrer sur la culture et la coordination d'entreprise

Vous pouvez créer un nombre illimité de canaux dans Slack. Certains peuvent ainsi être utilisés pour les annonces officielles, d'autres pour les sessions de questions-réponses avec l'équipe dirigeante. Les émojis permettent aux collaborateurs de communiquer facilement leur opinion sur des messages spécifiques, tandis que les fils de discussion permettent d'y répondre et de lire les réponses des autres.

Slack fonctionne sur un principe de réciprocité des conversations, ce qui permet aux salariés de se sentir davantage concernés par les annonces. Ils ne le seraient pas autant en lisant un e-mail envoyé par leur PDG, et il y a moins de risques qu'ils passent à côté des informations importantes.

Les équipes de service client de **Nordstrom** sont réparties dans plusieurs pays. Il est donc essentiel de s'assurer que tout le monde reste à jour. À chaque changement de politique, Nordstrom s'appuie sur des canaux de communication de base dans Slack pour divulguer les informations à tous ses agents simultanément. Ainsi, Slack est très efficace pour que les équipes à l'étranger se sentent incluses.

« Supposons que 70 % de votre équipe travaille à domicile. Ses membres vont forcément se sentir exclus (Où est mon responsable ? Comment puis-je échanger en face à face ?). C'est pourquoi nous avons fait en sorte que tous les responsables intègrent un Appel de Slack individuel dans leur emploi du temps quotidien. Ils se retrouvent donc en face de chaque agent, pour faciliter les techniques de jeu de rôle et échanger des idées pour mieux servir les clients. C'est très utile pour que ces agents se sentent toujours inclus dans l'équipe. »¹

China Scroggins, responsable des opérations service client, Nordstrom

¹ N.B. Cette citation a été modifiée pour permettre une meilleure compréhension.

Le triomphe de la collaboration et de la coordination

Quantité de conversations importantes ont lieu en dehors des solutions d'assistance même les plus complètes, telles que le service Cloud de Salesforce ou Zendesk. Cela signifie que les agents d'assistance sont souvent amenés à devoir fouiller dans diverses applications (messageries, tableaux de bord personnalisés et bases de données) pour pouvoir résoudre un simple ticket.

Les responsables du service client les mieux informés utilisent Slack pour relier toute la pile de service client et intégrer l'ensemble des systèmes de service utiles en un endroit centralisé. De plus, ces intégrations permettent aux agents d'extraire et d'insérer des informations sur les tickets dans les canaux Slack et de collaborer directement avec les responsables et les experts internes sur les différents cas, le tout sans devoir quitter leur outil de génération de tickets principal. Les agents qui travaillent sur les tickets mettent à jour les enregistrements client et d'autres bases de données internes à Slack afin que tous restent à jour et performants.

Pour **Zendesk**, c'était évident qu'il était nécessaire d'évoluer pour pouvoir répondre aux attentes des clients. Au lieu d'agir de façon coordonnée, les départements utilisaient des outils de communication différents et créaient des silos de données. En faisant passer toute la collaboration à Slack, les équipes de Zendesk ont pu s'allier pour résoudre des problèmes. Elles ont réduit les temps de résolution et ont rehaussé la barre du service client.

« Slack réduit drastiquement le délai de résolution globale. C'est un outil qui permet de se rapprocher encore plus de chaque personne dans l'entreprise. »

Jon Brummel, directeur soutien d'entreprise, Zendesk



Se concentrer sur la culture et la coordination d'entreprise

Zendesk ▾

● David Brichau

▾ Canaux

alliances-technol...

annonces

demande-concurr...

fiction-sa-zendesk ◀▶

🔒 partenariats-int...

win-wire

▾ Messages directs

♥ Slackbot

● Matthieu Brunet

● William Sousa

● Florence Garnier

#fiction-sa-zendesk



David Brichau 13 h 09

Bonjour Fiction S.A. 🙌 J'ai un client intéressé par une démonstration de votre nouveau logiciel de formation. Comment puis-je organiser cela ?

👁️ 1 😊+



Matthieu Brunet 13 h 15

Bonjour @David Brichau merci pour le prospect. Je peux m'occuper de la démonstration. Je suis disponible demain de 10 h 00 à midi, heure de l'Est. Cela vous convient-il ?

👤 1 😊+



David Brichau 13 h 18

@Matthieu Brunet merci ! Laissez-moi vérifier avec le client. Restez à l'écoute.

👍 1 😊+

👤 Fiction S.A. est dans ce canal

⚡ Envoyer un message à #fiction-SA-zendesk

3.

Repenser les partenariats et les écosystèmes d'entreprise



28

Repenser les partenariats et les écosystèmes d'entreprise

L'un des aspects les plus intéressants du télétravail, c'est que les limites de l'entreprise tendent à s'estomper. Lorsque des personnes collaborent virtuellement plutôt que physiquement dans un bureau, la frontière entre collègues et partenaires disparaît peu à peu.

Cela permet d'accélérer la transition vers un écosystème d'entreprises au sein duquel plusieurs sociétés collaborent à la création de produits, services et expériences inédits. Plus la collaboration est facilitée – tout en garantissant la sécurité – plus vous serez en mesure de générer de la valeur.

« Il est de moins en moins probable qu'un acteur unique puisse proposer tous les éléments qu'un client recherche. C'est pourquoi nous assistons à l'essor des écosystèmes, en particulier ceux façonnés pour répondre aux besoins des clients. »

Harvard Business Review

La nécessité de former de nouvelles connexions

Les meilleures équipes de service client créent des relations de confiance et de fidélité en restant en contact proche avec les clients. De plus, elles intègrent des partenaires transverses pour développer le parcours client dans sa totalité. Cependant, le fait de travailler avec les clients et les partenaires doit être aussi simple que si ces derniers étaient présents à côté de vous.

Prenons l'exemple de **ModSquad**, une équipe d'experts en expérience client répartis dans le monde entier, et qui aident les clients à entrer en communication avec leur public en ligne. ModSquad emploie Slack Connect pour créer une passerelle sécurisée entre ses clients, afin que tous puissent collaborer comme s'ils faisaient partie d'une même équipe, ce qui est le cas. ModSquad dispose de plus de 50 canaux Slack consacrés à ses clients, dans lesquels les fichiers et les messages sont partagés. Les projets et l'assistance peuvent y être coordonnés en temps réel.

Ce type de canal propose un environnement sécurisé et partagé pour une assistance directe et haut de gamme. Les équipes de service client peuvent être reliées à leur système de génération de tickets favori, et des méthodes de travail peuvent être créées pour faciliter l'envoi de requêtes par les clients, sans oublier d'information importante. Par exemple, ModSquad utilise une **intégration Slack de Zendesk** pour surveiller les tickets de service et résoudre les problèmes.

Repenser les partenariats et les écosystèmes d'entreprise

#félicitations ☆

👤 25 | 🌟 1 | Les clients et les collaborateurs de ModSquad reconnaissent un service exceptionnel 



Louise Forestier 10 h 55

Je tiens juste à exprimer à quel point je suis satisfaite du service client exceptionnel que Florence Garnier a fourni à notre équipe au nom de ModSquad. Elle a été très sympathique et serviable. Merci beaucoup !



Florence Garnier 11 h 00

Merci Louise ! Vous et votre équipe vous êtes montrées aimables, et ce fut un plaisir de travailler avec vous :)



William Sousa 11 h 05

J'aimerais féliciter Jean Boyer, de ModSquad. Il a été si rapide dans ses réponses et dans toutes les actions qui ont dû être menées jusqu'à présent. Il a rendu notre expérience avec ModSquad si facile et productive. Merci Jean !



Jean Boyer 11 h 10

Pas de problème William ! Je suis ravi d'avoir pu vous aider, et ce fut également un plaisir de travailler avec vous.



« Slack nous a rapprochés de nos clients. Je vois parfois des clients contacter des modérateurs pour les féliciter s'ils ont bien géré quelque chose. Ou envoyer un pouce en l'air ou un émoji de félicitations après un bon CSAT. Un merci de la part d'un client est plus précieux que tout. »

Stephen Dunne, directeur service client, ModSquad

4.

**S'adapter au
marché en
standardisant
l'expérience client**



20

S'adapter au marché en standardisant l'expérience client

L'expérience client était déjà un facteur de compétitivité essentiel pour les entreprises avant la pandémie de 2020. Le confinement et le télétravail ont par la suite transformé les habitudes d'achat des clients, ainsi que leurs attentes.

Les clients souhaitent, et même attendent désormais une expérience en ligne fluide, qu'il s'agisse de commander un café à emporter via une application, de signer numériquement un contrat de plusieurs millions de dollars, ou encore de discuter en visioconférence avec un commercial.

La réduction des contacts en face à face implique que les parcours client aient désormais lieu en ligne : de la sensibilisation à la recherche, à l'achat et à l'assistance. Les clients souhaitent sentir qu'ils ont affaire à une seule entreprise, qu'ils soient en contact avec un agent du service commercial, marketing ou client. Dans les entreprises fondamentalement axées sur les clients, les frontières entre ces équipes tendent à disparaître, ce qui fluidifie la collaboration et unifie l'expérience client.

« Trois aspects essentiels vont définir l'expérience client à la fin de la crise sanitaire : l'excellence de l'expérience numérique, la sécurité des interactions sans contact, et la génération d'informations dynamiques sur les clients. »

McKinsey, Elevating Customer Experience in the Next Normal

La fin de l'e-mail et la naissance du bureau numérique

Les équipes de service client savent déjà qu'il n'est pas possible de relayer des incidents client urgents par le biais d'e-mails. Avec le télétravail, la fragmentation des systèmes de communication pose encore plus de problèmes. S'il est nécessaire d'intégrer un expert, faut-il utiliser un e-mail, une application de discussion, un appel téléphonique ou un ticket d'assistance ? Cette rupture provoque directement des troubles et des retards dans le service client.

Il est devenu essentiel de disposer d'un bureau numérique (un lieu central pour interagir et collaborer) pour combler le fossé qui s'est formé entre l'outil qui génère les tickets – où les agents passent tout leur temps – et le reste de l'entreprise qui ne l'utilise jamais.

Intéressons-nous à **Xero**, une entreprise qui fournit des logiciels de comptabilité en ligne. Jusqu'à fin 2017, Xero utilisait à peu près tous les outils de messagerie existants : Yammer, Flowdock, Google Hangouts, Skype. Il n'y avait aucune interconnexion et peu d'opportunités de collaboration transverse : les informations étaient récupérées et distribuées dans des silos. Aujourd'hui, l'équipe de l'expérience client de Xero dispose de plus de 30 canaux Slack, et tout agent en manque d'informations peut instantanément solliciter l'aide des experts présents en ligne.

S'adapter au marché en standardisant l'expérience client

The screenshot shows a Slack interface. On the left is a dark purple sidebar with the 'Xero' logo and a dropdown menu for 'Lise Lebrun'. Under 'Canaux', several channels are listed, with '# cx-core-help' highlighted in blue. Below are 'Messages directs' for Slackbot, Florence Garnier, William Sousa, and Matthieu Brunet. The main area shows a conversation in the '#cx-core-help' channel. The first message is from Lise Lebrun (12h04) asking about a case for @coreseniors. The second message is from Hassan Fulani (12h04) confirming the case is related to a multithreaded queue. The third message is from Lise Lebrun (12h04) thanking Hassan Fulani. At the bottom, there is a button to 'Envoyer un message à #aide-cx-core'.

Xero ▾
● Lise Lebrun


▾ Canaux

- # annonces
- # cx-au
- # cx-core-help
- 🔒 cx-internal
- # cx-sg
- # cx-us
- # hello-it
- # sécurité-aide


▾ Messages directs

- ♥ Slackbot
- Florence Garnier
- William Sousa
- Matthieu Brunet


#cx-core-help

 **Lise Lebrun** 12 h 04
Bonjour @coreseniors. Est-ce que quelqu'un peut vérifier si ce cas concerne la file d'attente multicourant ? CX0000701893

👁️ 1 😊+

 **Hassan Fulani** 12 h 04
Bonjour @Lise Lebrun. Oui, la file d'attente multicourant pourrait être un facteur sur ce cas.

✅ 1 😊+

 **Lise Lebrun** 12 h 04
Merci @Hassan Fulani !

👏 1 😊+

⚡ Envoyer un message à #aide-cx-core

Avec un bureau numérique, les retours des clients peuvent être exploités. Par exemple, il est possible que les agents signalent un problème technique récurrent à l'équipe de développement, ou bien un problème de facturation persistant au service financier. Ces retours client utiles ne sont plus verrouillés derrière des systèmes de silo (tels que les outils de génération de tickets, les systèmes GRC ou les chaînes d'e-mails) ni simplement retardés par des procédures de communication inefficaces. Les réponses et la résolution des problèmes se produisent naturellement.

De plus, les bots personnalisés de Slack peuvent faire émerger des tendances significatives à travers des sources variées d'approches. Ainsi, un bot peut analyser les tickets et se rendre compte que le terme « mise en ligne impossible » survient douze fois par jour, et l'équipe produit devrait évidemment être mise au courant.

S'adapter au marché en standardisant l'expérience client

« Slack fait partie intégrante de la communication et de la collaboration chez Xero. Cet outil nous permet de partager les informations entre nos équipes de manière plus rapide et plus transparente. Nos employés s'investissent ainsi davantage et nous pouvons plus facilement créer de magnifiques produits. »

Levi Allan, directeur général exécutif, Pratiques et conformité, Xero

Les parcours hybrides d'assistance client deviennent la norme

L'assistance client ne se limite plus aux bureaux du service et inclut dorénavant les personnes les mieux équipées pour traiter le problème, où qu'elles soient. Mais il n'est pas facile de répondre rapidement et à l'échelle mondiale dans un environnement de télétravail ou hybride. Une plateforme collaborative efficace profite au mieux de la collaboration synchrone ou asynchrone afin de régler les problèmes des clients.

En remplaçant les relations individuelles traditionnelles entre les clients et les agents par des échanges groupés, où les agents peuvent immédiatement contacter des experts pour avoir une réponse en temps réel, les entreprises sont capables de résoudre les problèmes les plus difficiles à l'aide de leur personnel le plus qualifié.

La plateforme de pointe dans le Cloud **Fastly** a recours à un canal Slack pour réunir des cadres et des experts spécialisés afin de résoudre des problèmes majeurs d'assistance. Les participants principaux envoient très rapidement leurs réponses grâce à l'application mobile de Slack pour ne pas retarder les résolutions, même le week-end.

« Grâce à Slack, nous pouvons observer l'activité de façon quasi instantanée, trier les événements si la situation l'exige, évaluer la gravité des problèmes et faire appel aux personnes compétentes. Le tout en temps réel. »

Kim Ogletree, VP succès client, Fastly

5.

Accélérer et automatiser le travail pour réussir



25

Accélérer et automatiser le travail pour réussir

Les technologies intelligentes et connectées aident les responsables de service à mettre en place une meilleure division du travail entre les personnes et les logiciels, de manière à ce que les agents puissent consacrer davantage de temps aux clients.

Pour la majorité des responsables de service, la crise sanitaire a accéléré cette tendance vers l'optimisation des ressources et l'automatisation des processus. Or, étant donné que tout changement, que ce soit le lancement d'un nouveau produit ou une crise sanitaire mondiale, provoque des pics de requêtes du service client, l'automatisation permet aux équipes de service d'évoluer et de rester dans la course.

L'unification de la pile technologique est une priorité

Les équipes d'assistance sont souvent ralenties par la multiplication des outils utilisés. En effet, 77 % des équipes d'assistance utilisent entre un et dix outils rien que pour remplir les tâches quotidiennes et 44 % d'entre elles utilisent entre six et dix outils.

The screenshot displays a Slack interface. On the left is a dark purple sidebar with the following elements:

- Smartcare (dropdown) with a user icon for Sarah Parker.
- Messages non lus (unread messages).
- Fils de discussion (threads).
- Mentions et réactions (mentions and reactions).
- Brouillons (drafts).
- En afficher plus (show more).
- Canaux (channels) section with a plus sign:
 - # aha-assistance
 - # aha-assurance
 - # chhny-assistance
 - # ehi-assistance
 - # ehi-assurance
 - # pth-assistance
 - # pth-assurance (highlighted in blue)
- Messages directs (direct messages) section with a plus sign:
 - Slackbot
 - Florence Garnier
 - Matthieu Brunet

The main area shows a thread in the #pth-assurance channel:

- Channel header: #pth-assurance (9 members, 0 reactions, shared with Pure Tone Hearing).
- Message from Louise Forestier (16h01): "Pour le PTH 478 435, il n'y a pas d'empreintes, car il s'agit d'un RIC avec des récepteurs standards".
- Reply from @William Sousa: "Merci @William Sousa pour la vérification! 😊".
- Message from Sarah Parker (9h42): "@William Sousa Les notes sont entrées pour le PTH 365 486.".
- Message from Sarah Parker (11h04): "Attention ! Plusieurs compagnies d'assurance sont fermées aujourd'hui à l'occasion du Martin Luther King Jr. Day. Sachez que lorsque vous demandez une vérification des bénéfices, il se peut que nous ne puissions pas joindre l'opérateur mobile.".
- Message from Sarah Parker (9h42): "@William Sousa Veuillez consulter le journal pour le PTH 228 573 afin de procéder à une mise à jour du statut de la demande pour le 20/12/2019. Merci de confirmer si vous souhaitez que nous allions de l'avant avec la formation d'un recours ou non." (6 replies, last 4 days).

Accélérer et automatiser le travail pour réussir

La plateforme d'audiologie et de facturation **Smartcare** a simplifié la communication entre son personnel d'assistance et ses clients en intégrant des applications dans ses espaces de travail Slack. Grâce à cette couche de technologie qui connecte les communications de Smartcare à ses outils, Slack a réduit les changements d'environnement, simplifié les tâches administratives et donné à l'équipe davantage de temps à consacrer aux clients.

« Slack est la trame qui nous maintient tous synchronisés et qui coordonne toutes les données. »

Skylar Topham, cofondateur et PDG, Smartcare

Automatiser les processus pour augmenter la productivité

Tout processus répétitif chronophage a besoin d'être automatisé, et le **générateur de flux de travail** en glisser-déposer de Slack facilite ce travail d'automatisation. Un utilisateur peut créer des processus de travail personnalisés pour de nombreuses tâches quotidiennes. Une action unique peut déclencher une série entière d'événements, d'actions, d'alertes et de flux de données.

L'assureur en ligne **Oscar Health** a créé des canaux Slack à niveaux pour partager efficacement des informations et aider les représentants du service client à trouver rapidement les réponses nécessaires. Lorsque le canal d'experts de niveau 3 pour les problèmes complexes a reçu ses premières requêtes sans les informations de fond essentielles, Oscar Health s'est servi du générateur de flux de travail pour inviter les représentants de service à remplir un formulaire avec les informations nécessaires pour une résolution rapide.

« Auparavant, il y avait beaucoup de va-et-vient dans le canal. Le formulaire nous permet de standardiser le processus d'envoi de demandes, de manière à ce que les superviseurs reçoivent toutes les informations nécessaires pour les traiter. »

Sebastian Burzacchi, VP des opérations d'assistance, Oscar Health

**Nous sommes là
pour vous aider
à déployer de
nouvelles méthodes
de travail**

Nous sommes là pour vous aider à déployer de nouvelles méthodes de travail

« C'est aujourd'hui, et non dans cinquante ans, que nous devons repenser le travail et prendre la responsabilité de le changer. »

Stewart Butterfield, cofondateur et PDG, Slack

Pour la majorité des équipes de service, le travail avant la crise sanitaire était trop fragmenté, trop cloisonné et trop manuel. Il n'était pas facile de passer entièrement au télétravail, mais cela a permis d'améliorer la manière dont le service est rendu.

L'objectif des prochaines années consistera à améliorer le service client et la structuration de ses équipes. Pour un nombre toujours croissant d'entreprises, Slack est une pièce indispensable du puzzle.

Contactez-nous pour savoir comment nous avons aidé des équipes de service client du monde entier à trouver une meilleure formule, et comment nous pouvons aussi aider la vôtre.

La valeur ajoutée de Slack pour l'assistance client

Il est possible de résoudre les tickets client avec plus de rapidité et de précision en puisant dans la base de connaissances collective disponible dans Slack. Les intégrations avec les logiciels de service client permettent aux équipes d'assistance de résoudre les problèmes rapidement et de manière transparente, de surveiller les discussions et même de répondre aux clients directement dans Slack.

31 %

de diminution du temps moyen de résolution d'un ticket

8 %

d'augmentation du nombre de tickets correctement attribués

7 %

d'augmentation du nombre de tickets résolus de façon satisfaisante

IDC, La valeur ajoutée de Slack



14

À propos de Slack

Slack a transformé la communication d'entreprise. C'est la plateforme de messagerie par canaux numéro 1, utilisée par des millions de personnes pour coordonner leurs équipes, unifier leurs systèmes et faire progresser leurs entreprises. Seul Slack offre un environnement sécurisé, de qualité professionnelle, capable d'évoluer avec les plus grandes entreprises mondiales. C'est une nouvelle couche de la pile technologique de l'entreprise où les collaborateurs peuvent travailler ensemble plus efficacement, connecter tous leurs autres outils logiciels et services, et trouver les informations dont ils ont besoin pour fournir un travail optimal. Le monde du travail est sur 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.