

LA LINGUISTIQUE: Le futur d'un Service Client plus efficace



Dans un monde en constante évolution, l'approche multicanal par le Service Client n'a jamais été aussi importante. Les clients sont de plus en plus exigeants. Ils attendent des réponses rapides, qui soient cohérentes et personnalisées, en fonction du ton et du type de langage utilisé (formulations littéraires, langage parlé ou langage SMS).

En les obligeant à utiliser votre jargon d'entreprise ou en répondant de manière générique avec des réponses impersonnelles, vous contribuez directement à la baisse du taux de satisfaction de vos clients, à l'amplification du nombre d'échanges et à leur frustration. Les entreprises doivent aujourd'hui apporter une réponse à toutes les interactions sur tous les canaux, en identifiant dès le début le besoin du client et en s'assurant qu'il obtient ce qu'il attend. Cela ne se cantonne pas uniquement au Service Client de l'entreprise. En effet, des rapprochements et des croisements d'informations entre le Service Marketing et Commercial permettent de gérer complètement le cycle de vie du client, pour lui proposer le bon produit, au bon moment. Savez-vous ce que les clients disent sur vous? Etes-vous en mesure de leur fournir le service attendu ?

Bénéficiaire de la puissance linguistique au cœur de son Service Client

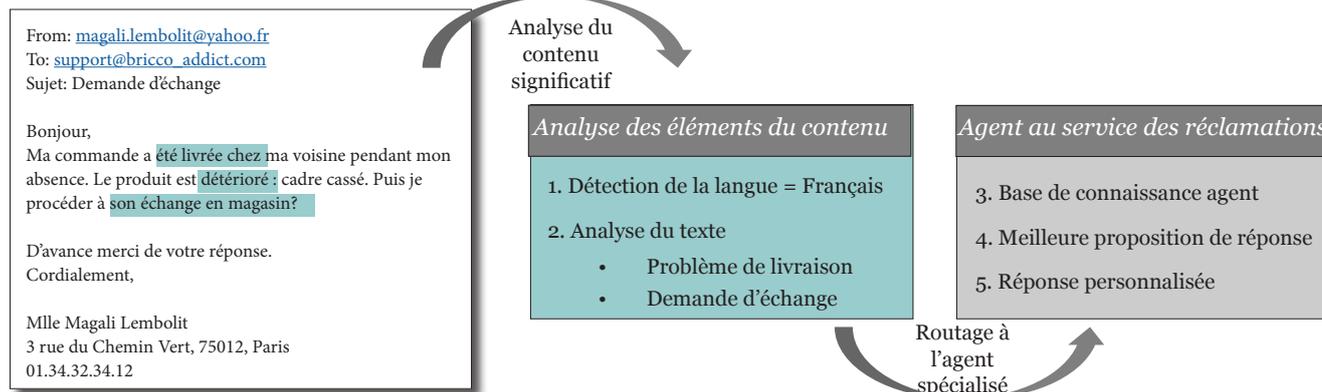
Un Service Client efficace est essentiel pour augmenter les ventes et éviter l'attrition (le churn). Les organisations ont besoin d'une approche novatrice pour faire face à des challenges toujours plus importants de réduction de coûts, de qualité et de rapidité de la réponse. C'est grâce à des techniques basées sur la linguistique (l'étude scientifique du langage), que le Service Client va s'affirmer et croître dans l'entreprise, en offrant l'excellence opérationnelle et en ayant une relation toujours plus personnalisée avec son client.

La linguistique vous permet de réécrire les règles pour offrir un Service Client plus efficace. En résumé, elle vous permet de relever vos défis, en comprenant automatiquement ce que disent vos clients. La linguistique offre 3 avantages immédiats:

- **Fournir l'excellence dans le traitement des réponses** : à l'aide du traitement automatique du langage naturel, vous analysez le contexte de la question des clients et offrez un service plus rapide et plus efficace. Cette compréhension intelligente permet de proposer la réponse la plus pertinente et de router automatiquement les messages au département ou à l'agent le plus approprié.
- **Détecter l'humeur de vos clients** : l'analyse de sentiments du langage utilisé dans les communications entrantes vous donne immédiatement un bon aperçu de l'état d'esprit de votre client. Elle vous permet ainsi, d'établir des priorités et de prévoir les ressources nécessaires en conséquence.
- **Bâtir une relation client personnalisée** : à long terme, l'analyse linguistique des interactions clients alimente les programmes de relations clients et fournit une compréhension inégalée des besoins et désirs de vos clients. Elle permet à l'ensemble de l'organisation, et en particulier aux équipes Marketing, d'adapter leur stratégie pour répondre au mieux à l'évolution des besoins clients.

Linguistique & Gestion des emails

En analysant automatiquement le contenu, les emails entrants seront directement routés vers l'agent le plus qualifié. La meilleure réponse lui sera proposée pour répondre efficacement au client.



Language et Service Client - Etat des lieux

Aujourd'hui, la pression sur les équipes du Service Client est guidée par 3 tendances :

1 Forte progression des demandes de contacts via les canaux digitaux : de l'email aux médias sociaux en passant par le web self-service, les demandes de contacts via les canaux digitaux sont en forte croissance. D'ici 2015, les canaux digitaux représenteront 51% des interactions (Source : Markess international). 80% de ces interactions ne sont pas structurés (pas organisés dans un format défini), ce qui rend l'analyse et l'exploitation des textes difficile et prend beaucoup de temps. Cela entraîne une perte d'efficacité opérationnelle et de satisfaction du client.

2 La multitude d'interactions client met à l'épreuve le Service Client. Les clients attendent une réponse précise quel que soit le canal ou les termes utilisés. Si vous ne parvenez pas à répondre avec le même langage que votre client, il n'hésitera pas à aller voir l'un de vos concurrents.

3 L'exigence quant à la rapidité de la réponse a considérablement augmenté avec le web, les médias sociaux et les mobiles. Aujourd'hui, les clients n'attendent plus une réponse dans la semaine ou dans la journée mais dans l'heure voir dans la minute, et ce, quelque soit le canal utilisé.
Comme le montrent ces exemples, la linguistique aide à délivrer le service attendu par le client en fournissant un moyen simple d'analyse et d'écoute de la voix de vos clients.

Comprendre la voix du client est essentiel pour les entreprises qui souhaitent délivrer un Service Client optimal

Linguistique & Web Self-service

Laissez les clients poser leurs questions et obtenir des réponses précises en ligne rapidement. Dans cet exemple, Martine a fait une réservation pour un billet pour elle et son chien Bob mais elle souhaite maintenant faire un changement.



Posez votre question...

Search

RESULTATS DE LA RECHERCHE:

- Quelle est la politique de remboursement pour les animaux de compagnie?
- Quelles sont les conditions de vols pour les animaux de compagnie?
- Comment puis-je annuler mon billet?

5 domaines dans lesquels la linguistique conduit au succès du Service Client

La linguistique fournit des avantages majeurs aux équipes du Service Client. Ceci, sans impliquer un changement complet de votre infrastructure. En travaillant avec un logiciel dédié au Service Client doté de fortes capacités linguistiques, vous améliorez et faites évoluer votre support client sans difficulté, obtenez un retour sur investissement rapide et bénéficiez des 5 avantages suivants :

1 *Atteindre un taux de résolution au premier contact élevé*
Grâce à une analyse sémantique poussée, des techniques telles que la Linguistic Search qui comprend le contexte et la signification de la question, vous serez en mesure de fournir une réponse automatique toujours plus précise et plus cohérente. Cette réponse extraite de votre base de connaissance, vous permet de répondre à tout moment et depuis tous les canaux. Ainsi, les demandes sont traitées efficacement dès le premier contact, quel que soit le canal, ce qui augmente le taux de résolution au premier contact.

2 *Fournir des réponses rapides et d'excellente qualité*
Grâce à l'analyse linguistique de toutes les demandes entrantes, le message sera routé vers l'agent disponible le plus qualifié. Celui-ci se verra proposer la meilleure réponse possible pour pouvoir répondre plus efficacement, tout en améliorant l'expérience client. Cela permettra ainsi de réduire les coûts tout en réduisant le temps d'attente moyen et donc les efforts consentis par le client.

3 *Augmenter la satisfaction en laissant parler vos clients*
Comprendre tous vos clients quels que soient les termes ou le langage qu'ils utilisent, est essentiel pour adapter parfaitement votre réponse. La linguistique vous aide à identifier rapidement les langues du message d'origine mais aussi à reconnaître des formulations familières ou encore des langages spécifiques comme les messages courts postés sur Twitter. En laissant les clients interagir comme ils le souhaitent, vous allez renforcer leur fidélité, améliorer leur expérience client et enfin fournir une réponse efficace et multilingue grâce à un système unique sur le marché.

4 *Augmenter les ventes et éviter l'attrition (le churn)*
En analysant le ton et le sentiment qui émanent de la demande, comme un ton positif ou négatif par exemple, les entreprises vont pouvoir gérer les demandes prioritaires. Une intervention réussie peut transformer le client potentiellement perdu en ambassadeur de la marque. Dans un deuxième temps et pour devenir plus proactives, les organisations peuvent étendre leur connaissance client pour identifier des tendances et préférences sur leur marché par rapport à leurs concurrents.

5 *Mieux écouter la voix de vos clients pour mieux répondre à leurs besoins*
Lors des interactions avec le Service Client, des millions d'informations précises sur les besoins des clients et sur leurs préférences sont collectées. Elles doivent servir de fondement à votre stratégie Big Data. La linguistique permet d'analyser et de suivre les thèmes abordés sur tous les canaux. Qu'est-ce que vos clients recherchent? Comment allez-vous leur répondre pour continuer à les satisfaire? En partageant ces informations avec l'ensemble de l'entreprise, vous bénéficierez d'une vue sur vos clients à 360°.

Linguistique & Analyse des tendances

Gagnez en efficacité en analysant ce que disent vos clients, identifiez les thèmes récurrents dans leurs questions.



LA LINGUISTIQUE: Le futur d'un Service Client plus efficace



Eptica et la linguistique

Chez Eptica, la linguistique est au coeur de notre solution. Eptica Linguistic Services est la technologie linguistique qui permet de fournir des réponses extrêmement précises quel que soit le canal utilisé. Ce qui va vous permettre d'offrir un Service Client d'excellence.

Le traitement du Langage Naturel permet d'analyser automatiquement les interactions entrantes pour détecter les éléments clés du message, comme la langue et le sentiment. De là, plusieurs réponses intelligentes vont être prédéfinies et proposées à votre agent en fonction du comportement du client. L'entreprise va ainsi traiter les messages prioritaires et les router vers le bon agent.

En comprenant le contexte dans lequel les questions sont posées, la fonctionnalité Linguistic Search fournit rapidement des réponses plus précises aux clients, quel que soit le type de langage qu'ils utilisent. Vous bénéficiez d'une vision approfondie du comportement des clients, qui pourra être prise en compte dans vos futurs programmes.

La langue est en constante évolution. Eptica met à votre disposition ses 20 années d'expérience dans la linguistique. Pour s'assurer que nos produits soient continuellement en phase avec ces changements, notre équipe de linguistes veille en permanence à intégrer les dernières technologies linguistiques et de recherche au coeur de notre solution.

En comprenant le contexte des questions posées, la fonctionnalité Linguistic Search fournit rapidement des réponses plus précises aux clients, quel que soit le type de langage qu'ils utilisent.

Comment réussir?

Les entreprises doivent aujourd'hui répondre à un grand volume de demandes client, sur de plus en plus de canaux. Les risques pour le Service Client sont des temps de réponse de plus en plus longs et des réponses inappropriées. Ce qui, in fine, provoque un mécontentement du client final et augmente les coûts.

En implémentant la linguistique au coeur de votre Service Client, vous allez transformer et automatiser vos processus et mieux comprendre vos clients.

La linguistique vous permet d'offrir un Service Client d'excellence. En améliorant l'expérience de votre client, elle vous aidera à construire une relation personnalisée avec lui. Enfin, elle mettra à disposition les informations dont vous avez besoin pour anticiper les actions à réaliser sur votre marché et bénéficier d'un net avantage concurrentiel.

Eptica vous aide à transformer votre service client. Pour savoir comment, contactez-nous au 01 47 12 68 88.



A propos d'Eptica

Eptica est le leader européen des solutions multicanal et multilingues de Gestion des Interactions Clients : Email, Web, Médias Sociaux, Chat, Mobile, Fax, Courrier, SMS, et Gestion de la base de connaissance pour le Service Clients. Ses solutions sont disponibles en mode licence ou en mode SaaS et permettent de créer des synergies entre le web et le Service Client d'une entreprise. Ceci dans le but d'améliorer son engagement vis-à-vis de ses clients, leur fournir des informations pertinentes, répondre rapidement à leurs questions et favoriser chaque opportunité de vente. Aujourd'hui, plus de 400 entreprises dans 15 pays et dans tous les secteurs d'activité utilisent les solutions Eptica pour délivrer un service client d'excellence tout en maîtrisant les coûts et développant les ventes.

Restez connectés: epticaexpress.wordpress.com | [LinkedIn/company/eptica](https://www.linkedin.com/company/eptica) | [Twitter/EpticaFR](https://twitter.com/EpticaFR) | [Facebook/EpticaFrance](https://www.facebook.com/EpticaFrance)