

A red shield-shaped badge with a white border and a blue ribbon at the bottom. The word "BEST" is written in large, white, bold, sans-serif capital letters across the top. Below it, the word "PRACTICES" is written in white, bold, sans-serif capital letters on a black ribbon that curves across the bottom of the shield. The background of the shield is a dark red with a subtle pattern of white dots.

BEST

PRACTICES

Un support client multicanal efficace grâce au BPM

Mobilité, nouveaux comportements du consommateur, et évolution du système d'information impactent chaque jour la gestion du support client.

Découvrez comment utiliser la suite de gestion des processus métier Bonita BPM pour mettre en place un support multicanal.

1. Ecoutez vos clients quelque soit leur canal de communication

Vos clients peuvent tenter d'entrer en contact avec votre support par de nombreux canaux. Au-delà des classiques courriers, boutiques ou appels téléphoniques, les mails, réseaux sociaux et autres forums multiplient les sources d'interaction. Il est primordial de n'en ignorer aucune et de s'adapter rapidement aux nouveaux usages.

2. Assurez une qualité constante grâce à un processus unique

Quelque soit leur canal de communication, vos clients s'attendent à être servis de la même manière.

Adoptez un processus unique de traitement de la demande afin de pouvoir garantir une qualité de service constante

3. Offrez-vous la flexibilité

Vos clients changent, vos produits changent, vos marchés changent. Vous devez être toujours plus réactifs pour que votre support suive les attentes de vos clients.

Grâce au BPM, vous allez pouvoir mettre en place une application complètement évolutive.

4. Un suivi en temps réel pour une réactivité immédiate

Le monde va trop vite pour attendre les reportings mensuels. Grâce aux capacités de reporting intégrées aux suites telles que Bonita BPM, n'attendez pas les plaintes de vos clients pour faire réagir vos équipes. Vous pouvez suivre en temps réel la qualité de votre service client, mais également les caractéristiques des demandes qui lui parviennent, afin d'identifier au plus tôt un éventuel problème majeur.

5. Adoptez une vue client unique

La structure de votre organisation n'a aucun sens pour vos clients. Assurez vous que l'ensemble des agents de

vos services clients aient une vue d'ensemble des liens entre leur interlocuteur et votre société.

Les capacités d'intégrations d'une solution BPM telle que Bonita BPM sont cruciales pour vous permettre d'offrir aux services clients une vision complète du profil client.

6. Routez intelligemment les demandes

La flexibilité et la réactivité offertes par le BPM vont vous permettre de guider les demandes reçues par votre service client vers les agents qualifiés pour y répondre.

L'assignation dynamique de tâche vous permettra d'attribuer automatiquement les demandes complexes aux agents les plus qualifiés, laissant les demandes simples aux agents encore en période de formation, tout en distribuant la charge de travail de manière homogène

7. Guidez vos agents dans la résolution des cas

Les capacités d'intégration de Bonita BPM, ainsi que la simplicité de création de formulaires vous permettent d'intégrer au système utilisé par les agents pour la résolution des problèmes clients, l'ensemble des informations nécessaires, quelle que soit leur source. Vous pourrez également, grâce aux formulaires dynamiques, afficher uniquement les champs nécessaires compte tenu du contexte.

8. Utilisez le canal de communication adapté

Si votre client a choisi de vous contacter par mail, en appelant votre hotline ou en vous envoyant un tweet, il ne s'attend probablement pas à recevoir une réponse par fax. Tout en conservant un chemin de traitement unique, votre processus de gestion des demandes de support client doit assurer un traitement spécifique des canaux de communication en fonction de l'origine de la demande. Bonita BPM va choisir dynamiquement les formulaires à afficher lors d'une communication avec l'initiateur de la demande, ainsi que le traitement de celle-ci.

9. Gagnez en réactivité avec la mobilité

Vos managers sont souvent en déplacement, mais ils doivent valider les réponses aux cas clients les plus critiques. Vos équipes terrain doivent avoir accès instantanément aux informations nécessaires afin de mener à bien leur mission. Les fonctionnalités mobiles de Bonita BPM vous permettront de proposer les interfaces adaptées à vos utilisateurs en mobilité

10. Capitalisez le savoir de votre service client

En intégrant une base de connaissance à votre processus de gestion des demandes de support client, vous pourrez partager le savoir au sein de votre service et permettre à vos agents de disposer des meilleures informations pour accomplir leur mission. Vous pourrez même utiliser cette base de connaissance pour permettre à vos clients de gérer eux même très simplement les problèmes les plus communément rencontrés.

EN SAVOIR PLUS



Découvrez notre webinar – Un service client multicanal grâce au BPM :

<http://fr.bonitasoft.com/ressources/webinar/un-service-client-multicanal-grace-au-bpm>

Qu'est-ce que le BPM ?

Découvrez la gestion des processus métiers dans ce livre blanc :

<http://fr.bonitasoft.com/ressources/document/quest-ce-que-le-bpm>

bonitasoft.com

Bonitasoft est le premier éditeur open source de solutions de gestion des processus métiers (BPM). Créée en 2009 par les fondateurs du projet Bonita, Bonitasoft se propose de démocratiser le BPM en offrant une solution rapide et simple à mettre en œuvre pour un coût total de déploiement minime

bonitasoft.com/blog

twitter.com/bonitasoft

youtube.com/bonitasoft

facebook.com/bonitasoftbpm