

# ROI de l'engagement client digital.

8 exemples d'entreprises gagnantes grâce  
aux assistants virtuels et au live chat.



## Obtenez des résultats exceptionnels grâce à des interactions digitales intelligentes

Les préférences en matière de service client ont évolué. Aujourd'hui, les consommateurs utilisent quotidiennement les canaux digitaux pour des opérations qu'ils effectuaient avant par téléphone. Face au choix grandissant d'options d'assistance, les entreprises ont davantage de mal à créer des expériences qui permettent à la fois à leurs clients de trouver une réponse rapide, d'obtenir une assistance humaine quand c'est nécessaire et de maintenir leur efficacité opérationnelle.

Les canaux d'interaction digitaux, qu'ils soient en self-service avec un assistant virtuel ou échange direct avec un conseiller du live chat, procurent aux clients une aide immédiate et personnalisée.

Ils fournissent une assistance rapide et contextualisée, réduisent les coûts et désengorgent le centre d'appels. Cependant, les expériences les plus efficaces, personnalisées et satisfaisantes sont celles qui associent à la fois self-service et assistance humaine. Les entreprises avant-gardistes l'ont bien compris. C'est pourquoi elles privilégient aujourd'hui une stratégie intégrée, où live chat et assistants virtuels fonctionnent de concert.

**Ce guide présente 8 cas d'applications concrètes qui aident les entreprises à optimiser leurs processus, à renforcer la productivité des conseillers, à développer l'engagement client et à augmenter leur chiffre d'affaires.** Vous envisagez de mettre en place une solution de live chat ou un assistant virtuel ? Découvrez dans ces études de cas les bénéfices que vous pourriez en retirer. Vous comprendrez pourquoi ces technologies offrent de meilleurs résultats quand elles sont combinées.



## Une grande entreprise de télécom crée une expérience client intégrée

Une entreprise de télécommunications de premier plan a constaté que ses conseillers manquaient de grosses opportunités commerciales pendant les pics d'affluence du live chat. Elle cherchait à améliorer la disponibilité sur les canaux digitaux sans augmenter les coûts du centre d'appels.

Disposant déjà d'un système de live chat, elle a ajouté un assistant virtuel pour assurer une assistance 24h/24, 7j/7. Avec notre assistant virtuel, les questions fréquentes sont désormais traitées facilement et rapidement ; les questions plus complexes sont quant à elles transférées de manière simple et intelligente à un conseiller qualifié du live chat.

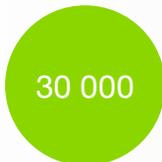


des chats avec l'assistant virtuel dévient les conversations avec un conseiller du chat.



## Une banque prestigieuse augmente le taux de conversion en ligne

L'une des plus importantes banques américaines voulait que ses clients puissent gérer leurs comptes plus efficacement sur les canaux digitaux. Elle a fait appel à nous pour mettre en place une solution de live chat pour chacune de ses activités et optimiser les règles de ciblage de certaines catégories de clients (prêts étudiants pour les millennials, par ex.).



interactions via le chat rien qu'au premier trimestre 2017



de hausse des revenus issus des ventes additionnelles via le live chat



de taux de conversion grâce aux interactions en live chat



d'augmentation des demandes de prêts étudiants et immobiliers via le chat

## Une compagnie aérienne réduit significativement les volumes d'appels

Afin de fournir aux voyageurs des informations plus précises et personnalisées, nous avons collaboré avec cette importante compagnie aérienne pour développer son propre assistant virtuel intelligent.

Nous avons identifié les questions les plus fréquentes concernant les produits, les politiques et les services de la compagnie et intégré les réponses dans un assistant virtuel en langage naturel. Désormais, les clients obtiennent facilement et rapidement des informations sur les réservations, les bagages, leur siège dans l'avion, etc. De plus, l'assistant virtuel et la solution de live chat de la compagnie sont parfaitement intégrés, ce qui permet aux clients d'obtenir facilement une assistance humaine en cas de besoin.



de taux de résolution au premier contact avec l'assistant virtuel



de réduction des appels au centre d'appels pour 1 000 passagers

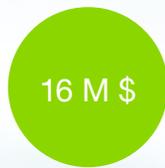


## Une grande compagnie de croisières maritimes augmente son chiffre d'affaires

Pour réduire le nombre de points de contact nécessaires pour réserver une croisière ou résoudre un problème en ligne, cette importante compagnie maritime a déployé notre solution de live chat. En intégrant un système de live chat sur les appareils mobiles, qui représentent près de la moitié du trafic en ligne de la compagnie, elle a simplifié l'accès aux informations et accéléré la résolution, ce qui a eu un impact direct sur son chiffre d'affaires.



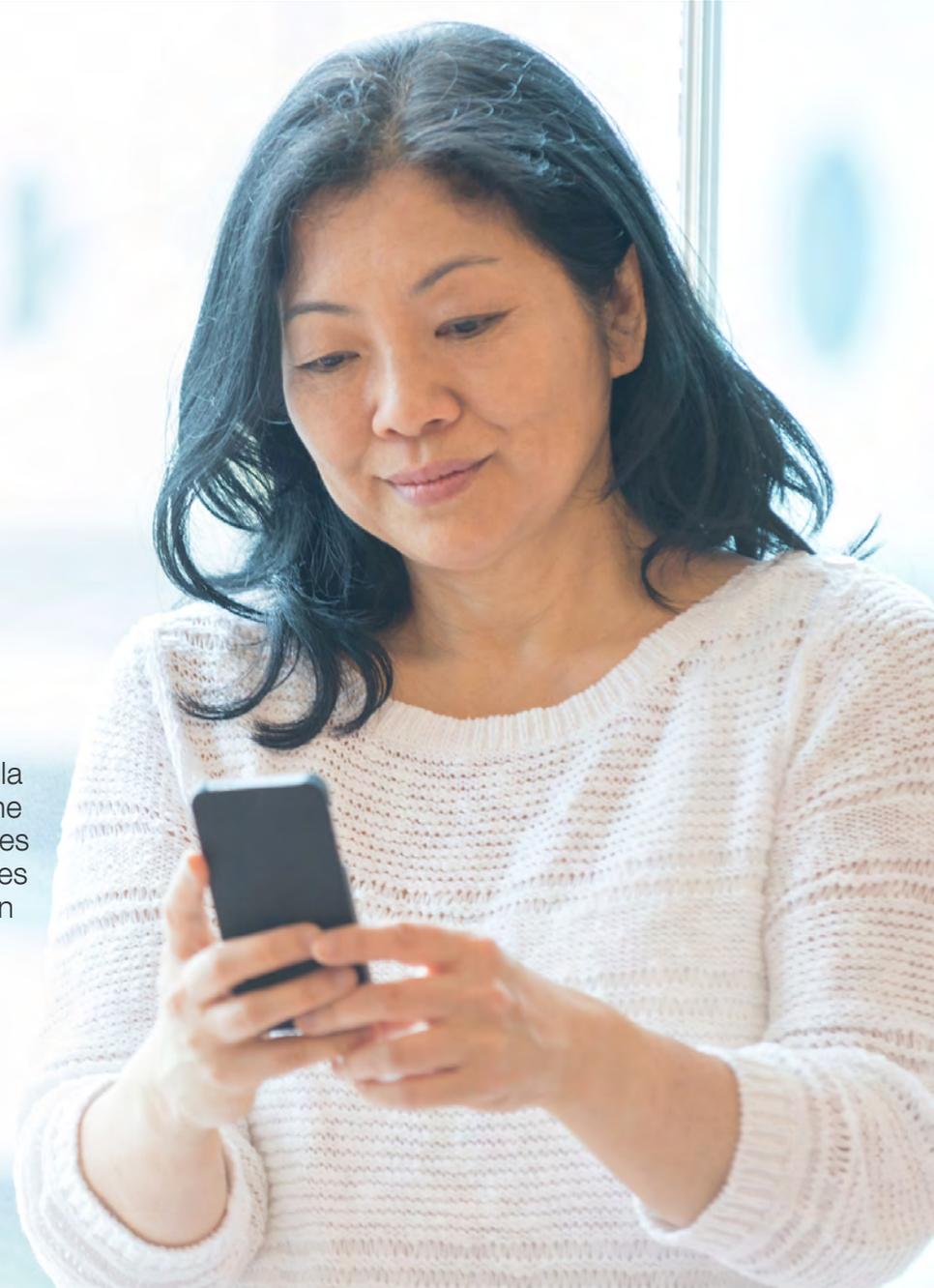
de score de satisfaction pour ses services en ligne



d'augmentation du chiffre d'affaires attribuée au live chat



de hausse de la valeur moyenne des commandes générées par les interactions en live chat



## Une banque internationale renforce l'efficacité de ses conseillers

Après avoir fermé plusieurs de ses agences et dirigé ses clients vers ses services en ligne, cette grande banque internationale a constaté une hausse des appels. Pour faciliter la transition et réduire la charge sur le centre d'appels, elle a déployé notre assistant virtuel afin de proposer sur Internet le même type d'assistance qu'en agence et de permettre aux conseillers de traiter efficacement les demandes complexes.



conversations par mois traitées par l'assistant virtuel



des demandes résolues par l'assistant virtuel



## Une entreprise télécom améliore le taux de résolution au premier contact

Pour optimiser l'efficacité du centre d'appels et créer une expérience intégrée, cette grande entreprise de télécommunications a intégré notre assistant virtuel à sa solution de live chat. Ses clients gardent désormais la même interface lorsqu'ils sont dirigés vers le live chat pour obtenir de l'aide. De plus, les conseillers ont maintenant accès à une transcription de la conversation avec l'assistant virtuel pour poursuivre l'échange là où il s'est arrêté.



des appels au service client déviés grâce à l'assistant virtuel



de taux de résolution au premier contact pour les ventes



de taux de résolution au premier contact pour le service client

## Deux entreprises internationales de livraison offrent un service client sans interruption

Le centre d'appels de 2 grandes entreprises internationales de livraison recevait un nombre considérable d'appels. Leurs conseillers passaient la majeure partie de leur temps à traiter des questions courantes sur le suivi des commandes. Il restait peu de temps et d'agents disponibles pour gérer les demandes plus complexes.

Pour réduire la charge sur les conseillers, laisser aux clients plus d'autonomie et fournir une assistance 24h/24, ces deux sociétés ont déployé notre assistant virtuel sur leur site web multilingue. Elles fournissent aujourd'hui une assistance rapide et efficace 24h/24, 7j/7 et ont réduit les coûts du service.



de taux de résolution au premier contact avec l'assistant virtuel



des demandes traitées sans intervention humaine



## Une entreprise télécom augmente ses taux de résolution et ses scores de satisfaction

Une grande entreprise de télécommunications a couplé notre assistant virtuel à une solution de live chat pour créer une expérience intégrée et personnalisée. Pour réduire le nombre d'appels gérés par son SVI, elle a mis en place une solution de live chat pour toutes ses unités opérationnelles. Nous avons ensuite collaboré pour créer une solution permettant à ses clients de chatter par SMS (messagerie asynchrone en continu) et de passer facilement du SVI à une assistance en direct sur les canaux digitaux.



les scores de satisfaction en un an grâce au live chat



de hausse des ventes assistées via le chat



de réduction des appels



de taux de résolution via le chat par SMS



des interactions traitées par l'assistant virtuel



de réduction du taux d'abandon





## Découvrez la plateforme d'engagement digital de Nuance

L'automatisation intelligente est devenue la base d'un service client de qualité. Elle permet aux entreprises d'adapter plus facilement les capacités à l'évolution de la demande. Pour offrir des interactions homogènes qui augmentent les taux de conversion et la satisfaction client, il est nécessaire d'intégrer live chat et assistants virtuels à une base de connaissances solide, partagée et optimisée en continu.

La solution Nuance Digital Engagement Platform permet aux entreprises comme la vôtre d'offrir une expérience client exceptionnelle sur tous les canaux d'interaction digitaux. Pour relier les canaux et assurer la continuité, intégrez les conversations des systèmes automatisés à celles assistées par un conseiller humain sur le Web et les applications de messagerie instantanée comme Apple Business Chat et Facebook Messenger, par SMS ou dans vos propres applications.

Notre **solution d'assistant virtuel** vous aide à assurer un service client intelligent et cohérent sur tous les canaux digitaux. Grâce à la technologie de compréhension du langage naturel et à l'analyse des données, elle s'améliore au

fil du temps pour répondre aux demandes plus complexes et, le cas échéant, diriger en contexte les clients vers un conseiller humain.

Notre **solution de live chat** vous aide à fournir une assistance intelligente, ciblée et parfaitement intégrée qui simplifie la transition entre interaction automatisée et assistance en direct. Elle intègre gestion intelligente de file d'attente, redirection en fonction des compétences et transfert en contexte pour garantir une expérience cohérente et connectée.

Grâce à plusieurs dizaines d'années d'expérience dans le domaine de l'IA, **nos équipes des services professionnels et de conseil aux entreprises** analysent les besoins en fonction du client, du secteur d'activité, de l'entreprise et des objectifs, élaborent des stratégies et déploient des solutions adaptées aux exigences des clients, en constante évolution. Planification initiale, déploiement, mise en service, assistance, optimisation... Les solutions proposées prennent en compte toutes les phases du cycle de vie client.

## Vous souhaitez en savoir plus ?

**Découvrez en détail** la solution Nuance Digital Engagement Platform en [visitant notre site d'information](#).

**Découvrez pourquoi Forrester Research classe Nuance N °1** des chatbots/assistants virtuels pour le service client. [Téléchargez le rapport](#).

**Découvrez les raisons pour lesquelles Opus Research qualifie Nuance de « top performer »** parmi les fournisseurs d'assistants intelligents et de chatbots. [Téléchargez le rapport](#).

**Nous vous proposons notre aide.** Contactez l'un de nos spécialistes de l'engagement digital par e-mail à l'adresse [pilar.blasco@nuance.com](mailto:pilar.blasco@nuance.com).



---

### À propos de Nuance Communications, Inc.

Nuance réinvente la relation entre les entreprises et leurs clients à travers des solutions interactives intelligentes basées sur l'Intelligence Artificielle (IA). Notre objectif est de devenir le leader des solutions intelligentes de self-care et de service assisté pour les grandes entreprises du monde entier. Ces solutions sont basées sur des technologies différenciées : voix, biométrie vocale, assistants virtuels, chat en ligne et agents cognitifs. Elles assurent un service client homogène sur tous les canaux : SVI, applications mobiles, Web, Inbound, Outbound. Elles s'appuient sur l'expérience et le savoir-faire d'une équipe mondiale de professionnels de la conception et du développement. Nuance propose ses solutions à différentes entreprises du Fortune 2500, en direct ou par l'intermédiaire de son réseau mondial de partenaires.

---

Copyright © 2018 Nuance Communications, Inc. Tous droits réservés. Nuance et le logo Nuance sont des marques commerciales et/ou déposées de Nuance Communications, Inc. ou de ses sociétés affiliées aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Tous les autres noms de marques et de produits sont des marques commerciales ou déposées de leurs propriétaires respectifs.

NUAN-CS-3564-01-EB-FR, 19 septembre 2018