

Parlons des conversations :

9 façons de transformer
votre expérience client
grâce à la messagerie



Sommaire

- 3 La révolution de la messagerie
- 4 L'activité conversationnelle se trouve ici
- 5 Transformer l'assistance
 - 5 Délivrez une assistance client omnicanal
 - 6 Intégrez une messagerie moderne à votre site Web et à vos applications
 - 7 Aidez les clients à passer à l'action au sein de la conversation
 - 8 Intégrez des chatbots pour un self-service à l'échelle
 - 9 Lancez une conversation avec votre client
 - 10 Incluez qui vous souhaitez dans la conversation
 - 11 Parlez la langue de votre client
 - 12 Partagez des conversations avec n'importe quel membre de votre entreprise
 - 13 Contrôlez le flux de la conversation

La révolution de la messagerie

Ces dix dernières années, la messagerie a radicalement changé la façon dont nous communiquons avec nos amis et notre famille dans notre vie privée. Les applications de messagerie telles que Facebook Messenger et WhatsApp ont facilité notre connexion aux gens, où qu'ils se trouvent dans le monde, et le partage de contenu important avec les personnes auxquelles nous tenons le plus. Contrairement au chat en direct, la messagerie est conçue pour entretenir des relations numériques riches, pratiques et en continu.

Cependant, la révolution de la messagerie a transformé les attentes des clients. Les consommateurs du monde entier s'attendent désormais à pouvoir échanger avec des marques avec la richesse et la facilité auxquelles ils sont habitués dans leurs vies privées.

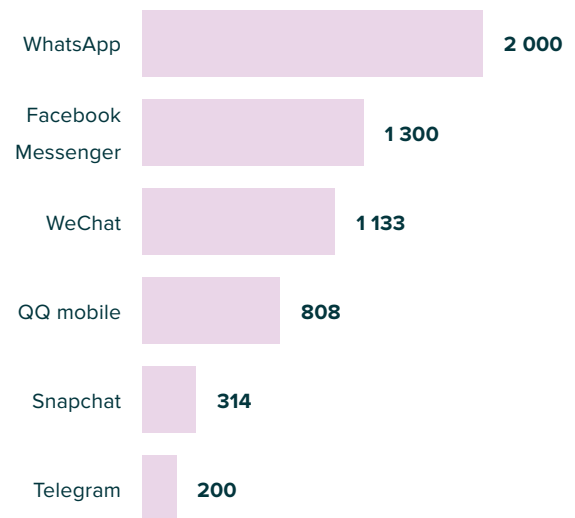
Les marques font attention à cela, et cherchent à créer des relations plus personnelles avec leurs clients par le biais de la messagerie. Cela signifie qu'elles doivent être disponibles sur chaque canal déjà utilisé par les clients et faire en sorte que chaque interaction soit simple et personnalisée. Cette nouvelle demande mondiale de messagerie B2C incite les entreprises telles que Facebook, Google et Apple à redoubler d'efforts pour être le premier à délivrer des offres de messagerie conçues pour les entreprises.

9 clients sur 10

souhaitent pouvoir communiquer par message avec les marques.

[Source](#)

Applications de messagerie les plus populaires par utilisateurs actifs mensuels (en millions)



Pour chaque nouveau canal utilisé par les clients, les marques doivent trouver comment continuer à délivrer une expérience client fluide. Des données client riches et connectées peuvent fournir à votre client une visibilité complète de sa relation avec votre entreprise. Imaginez que vos produits, commandes et plus encore puissent être délivrés à vos clients dans le cadre d'une expérience interactive intégrée à l'application.

La hausse des attentes des clients conduit les entreprises à rechercher un nouveau type de messagerie pour communiquer avec eux. Afin de répondre à ces attentes et d'être durables, les marques se tournent vers des plateformes de messagerie intégrées qui facilitent la livraison de la meilleure expérience client, où qu'ils se trouvent. Ces plateformes regroupent les messages de chaque canal en une seule conversation continue et offrent aux développeurs les outils et la flexibilité nécessaires à la création d'expériences de messagerie évolutives. Les résultats ? Un meilleur engagement, une satisfaction client en hausse et une relation conversationnelle avec chaque client.

L'activité conversationnelle se trouve ici

L'activité conversationnelle incite les marques à communiquer avec leurs clients d'une toute nouvelle façon. L'engagement client par messagerie offre une plus grande commodité et flexibilité aux agents ainsi qu'aux clients, qui peuvent entamer la conversation et répondre à leur rythme.

En plus de réduire les coûts opérationnels, les grandes marques qui se lancent dans l'automatisme, les chatbots et la messagerie poussent les clients à résoudre leurs problèmes et à agir par eux-mêmes, directement depuis l'interface de messagerie. L'activité conversationnelle permet aux marques d'aller au-delà de l'assistance et de créer de nouvelles opportunités de communiquer avec les clients, de les convertir et de traiter avec eux grâce à la messagerie.

Libérez une expérience client conversationnelle grâce à une plateforme de messagerie ouverte

[Sunshine Conversations](#) est la plateforme de messagerie pour activités conversationnelles la plus avancée au monde. Elle fournit une API unique qui regroupe les messages de tous les canaux sous un seul profil et une seule conversation client. De puissants SDK pour Web et mobile vous permettent également de concevoir des messageries modernes dans l'application sur n'importe quel appareil, afin de favoriser un engagement plus conversationnel envers les produits et services que vos utilisateurs utilisent tous les jours.

Sunshine Conversations est ouvert et flexible, afin que vous puissiez améliorer l'expérience prête à l'emploi grâce à l'automatisme, aux chatbots et à des extensions dépassant la fenêtre de conversation. Fournissez ensuite une vue partagée du client à tout professionnel ou système qui rejoindra le fil. Une vue unique de la conversation client vous permet d'exploiter la puissance des données conversationnelles, afin de transformer l'assistance en activité conversationnelle à chaque étape du parcours client.

Voici 9 façons dont une plateforme de messagerie ouverte comme Sunshine Conversations peut vous aider à transformer l'assistance en activité conversationnelle.



Grâce à Sunshine Conversations, transformez l'assistance en activité conversationnelle

1 Délivrez une assistance client omnicanal

À cause de conversations compartimentées sur votre site Web, les applications mobiles et les canaux sociaux, il est difficile d'identifier les clients lorsqu'ils vous contactent. Sans vue unique de la conversation client, les équipes d'engagement client passent à côté d'un contexte précieux à chaque point de contact.

Grâce à Sunshine Conversations, les clients peuvent vous contacter sur leur réseau préféré et passer facilement d'un canal à un autre à leur gré. Une API unifiée qui se connecte à plusieurs douzaines des canaux de messagerie les plus populaires du monde signifie également que votre stratégie de messagerie est durable. Ajoutez facilement des canaux à mesure que vous vous développez et maintenez un enregistrement unique de la conversation client.



Les entreprises de médias et de divertissement peuvent par exemple fournir à leur clients la liberté de contacter l'assistance à propos de leur service de streaming préféré depuis n'importe quel application ou appareil. Sunshine Conversations permet aux agents d'entamer la conversation et de voir l'historique des messages connectés provenant de tous les canaux, afin d'aider à résoudre les problèmes plus rapidement.



Les entreprises de services financiers peuvent entamer des discussions sur des canaux publics tels que Facebook Messenger. Ensuite, avant d'échanger des informations personnelles ou financières réglementées, les clients peuvent être transférés vers la messagerie native du site Web ou de l'application mobile de la marque, afin de bénéficier d'un chiffrement et d'une conformité complets de bout en bout.

Intégrez une messagerie moderne à votre site Web et à vos applications

Les clients s'attendent désormais à ce que le site Web et les applications d'une marque fournissent le même type d'expérience de messagerie riche que celle fournie par des leaders du secteur tels que Facebook Messenger et Apple Business Chat. Cela signifie que vos propriétés numériques doivent pouvoir délivrer une conversation continue et asynchrone qui dépasse les simples échanges de SMS.

Sunshine Conversations fournit les toutes dernières tendances de messagerie construites nativement sur des SDK pour votre site Web et vos applications. Vous pouvez désormais délivrer une messagerie continue et asynchrone sur le Web, Android et iOS à l'aide d'accusés de lecture, d'indicateurs de saisie et de types de contenu riches tels que des GIF, des réponses rapides et des partages d'emplacement.



Par exemple, les fournisseurs de télécommunications peuvent faciliter la tâche aux clients grâce à une expérience client modernisée sur leur site Web, tout en optimisant le niveau des effectifs. Les clients peuvent tenir des conversations continues concernant des nouveaux services et obtenir de l'aide, sans s'attendre à une réponse immédiate.



Les concepteurs d'application peuvent intégrer une messagerie directement dans leur produit, afin de faciliter l'obtention d'une assistance. L'intégralité de l'historique de conversation est toujours disponible, et avoir la possibilité d'envoyer des images et des liens vers des articles d'aide facilite la résolution des problèmes des deux côtés.

Aidez les clients à passer à l'action au sein de la conversation

Lorsque le chat est basé dans la session, les clients ont plus de mal à obtenir davantage que de simples réponses aux demandes de base effectuées à l'instant T. Les clients d'aujourd'hui recherchent des expériences de chat qui leur permettent de trouver eux-mêmes leurs réponses tout en allant plus loin au sein de leur cycle de vie globale.

Sunshine Conversations vous donne accès à des types de message riches tels que des carrousels, des formulaires et des listes de sélection, et à des outils développeur permettant de créer des expériences intégrées qui aident les clients à passer à l'action au sein de leur cycle de vie. Allez au-delà de la fenêtre de conversation grâce à des extensions basées sur la vue Web qui aident les clients à effectuer des réservations, à prendre des rendez-vous et à finaliser des paiements, sans jamais quitter la messagerie



Les détaillants en ligne peuvent créer des applications permettant aux clients de chatter avec des stylistes, et dans lesquelles ils peuvent consulter des carrousels de recommandations de tenues et d'accessoires personnalisés. Ils peuvent ensuite finaliser leur achat au sein de la conversation, générant ainsi du chiffre d'affaires dans l'application.



Les restaurants peuvent permettre aux clients de réserver une table à une date et un horaire précis à l'aide de listes de sélection et de réponses rapides. Les clients peuvent même choisir le type de table qu'ils souhaitent et préciser leur emplacement préféré à l'aide de listes et de formulaires.

4 Intégrez des chatbots pour un self-service à l'échelle

La montée des chatbots et de l'IA a dévoilé une excellente occasion pour les entreprises d'automatiser et de rationaliser leurs communications avec les clients à mesure qu'ils se développent. Sans ces outils, les entreprises manquent l'occasion d'automatiser les tâches à faible complexité, de réduire les coûts opérationnels et de permettre aux agents de se concentrer sur les conversations d'humain à humain.

Sunshine Conversations vous permet d'intégrer l'IA et les chatbots à vos applications de messagerie pour délivrer des expériences automatisées, mais personnalisées, qui démarquent votre expérience numérique du reste.

L'API Conversations vous permet de tirer parti de données tierces afin de mettre les conversations en contexte et de délivrer un self-service à l'échelle.



Les fournisseurs de services financiers peuvent intégrer à leurs sites Web et applications natives des chatbots qui aident les clients à accomplir des tâches de routine, comme vérifier le solde de leurs comptes, effectuer des paiements, transférer de l'argent et même examiner leur note de solvabilité en ligne.



Les compagnies d'assurance peuvent utiliser des IA et des bots pour aider les clients à créer des devis d'assurance voiture basés sur les informations récoltées lors d'une conversation, comme les informations concernant le véhicule, le kilométrage, les antécédents de conduite et le permis de conduire.

Lancez une conversation avec votre client

À l'ère numérique, les clients sont distraits et il peut être difficile de stimuler leur intérêt dans leur cycle de vie. Les entreprises doivent avoir accès aux outils leur permettant de devancer les problèmes des clients afin de promouvoir et de créer de la fidélité client.

Sunshine Conversations vous permet de [démarrer une conversation](#) avec votre client et de router automatiquement les messages vers leur canal préféré. Suscitez l'engagement et la satisfaction client grâce à des points de contact de messagerie personnalisés dans le parcours client, que vous ayez un seul client ou plusieurs.



Les fournisseurs de télécommunications peuvent éviter les transferts en informant les clients de manière proactive des surplus de données et en favorisant du chiffre d'affaires supplémentaire grâce à des options de mise à niveau. Ils peuvent également conseiller les clients de façon proactive sur les interruptions qui impactent le système ou sur les paiements à venir ou en retard.



Les détaillants en ligne peuvent envoyer des promotions personnalisées à leurs clients via la messagerie sortante, et les ramener vers le panier pour finaliser une transaction.

Incluez qui vous souhaitez dans la conversation

Les relations clients modernes sont complexes et incluent souvent plusieurs parties internes et externes à l'entreprise. Les places de marché et entreprises de gig economy émergentes ont créé une demande de connexion entre acheteurs et vendeurs, de support de groupes de clients et de collaboration complexe entre les équipes internes. Sans aucun moyen d'unifier les conversations personnalisées fragmentées, les clients aussi bien que les entreprises restent dans le flou.

Sunshine Conversations permet à tous de participer à une conversation unique, grâce à la richesse de la messagerie moderne. [Multiparty for Sunshine Conversations](#) gère les participants et surveille les conversations afin de vous donner un contrôle complet sur chaque problème de service client dans lequel plusieurs parties sont impliquées.



Les entreprises de place de marché peuvent connecter les acheteurs aux vendeurs, et les passagers aux conducteurs, tout en permettant à votre entreprise de surveiller les conversations de façon active ou passive, en intervenant si nécessaire afin de gérer les transferts et les litiges.



Les sociétés financières peuvent connecter les courtiers et les gestionnaires de portefeuille aux clients sur n'importe quel canal. Avec Multiparty for Sunshine Conversations, vous pouvez contrôler les deux côtés de la conversation et y accéder à tout moment pour créer des rapports et vérifier la conformité.

Parlez la langue de votre client

Mondialiser le service client dans la langue de chaque client peut représenter un défi. Les entreprises doivent être en mesure de comprendre clairement le contexte et l'intention de chaque problème afin de fournir une expérience client transparente et fluide.

Grâce à Sunshine Conversations, les entreprises peuvent traduire et enrichir leurs messages de contexte précieux à la volée afin de rationaliser chaque interaction de support. Intégrez des services tiers tels que la traduction à double sens et la détection d'intention afin de prédire le ressenti du client et de comprendre ce que chaque message signifie réellement.



Les entreprises et les chaînes hôtelières peuvent traduire en temps réel des messages provenant de voyageurs internationaux, afin que le personnel de l'hôtel dispose du contexte nécessaire pour répondre facilement dans la langue locale.



Grâce au traitement automatique du langage naturel, les fournisseurs de télécommunications peuvent comprendre les ressentis client et recommander les meilleures prochaines étapes ou un transfert automatique, afin de réduire le risque d'attrition.

Partagez des conversations avec n'importe quel membre de votre entreprise

En raison de l'explosion des nouveaux canaux et logiciels d'entreprise destinés à l'engagement client, les marques ont du mal à comprendre leur relation avec leurs clients. À mesure que les entreprises évoluent, cette approche crée des segments conversationnels qui forcent les clients à se répéter et font que les services commerciaux, de support client et marketing ne sont pas sur la même longueur d'onde.

Sunshine Conversations regroupe les conversations des divers canaux, fournissant ainsi une vue globale du client, et vous permet de partager les informations client dans l'ensemble de l'entreprise. Pour maintenir un fil de conversation continu, les équipes doivent toujours avoir accès aux données nécessaires pour améliorer l'expérience client et réduire les désaccords indésirables.



Les sociétés bancaires peuvent surveiller leurs clients lorsqu'ils contactent l'assistance sur divers canaux tels que WhatsApp, Facebook et le Web. En fonction du contexte, une demande client concernant des taux de crédit immobilier peut être routée vers le service vente, marketing ou support client, mais toujours faire partie d'une conversation continue avec l'ensemble de la société.



Les entreprises commerciales et de fabrication peuvent utiliser la messagerie pour fournir aux clients des mises à jour concernant l'avancée de leur commande dans la chaîne de valeur. Ensuite, si les clients les contactent de nouveau pour leur signaler un problème, tous disposent d'une vue de chaque message envoyé tout au long du parcours client, afin de le résoudre plus facilement.

Contrôlez le flux de la conversation

À mesure que les marques introduisent des chatbots, l'automatisme et une structure de messagerie incluant plusieurs services, il devient difficile de contrôler chaque conversation client. Les entreprises ont besoin d'une solution pour définir de façon centrale les règles d'engagement, et pour rationaliser les transferts entre équipes et l'automatisme au sein des systèmes, pour une expérience client plus rationalisée.

Grâce à *Orchestration for Sunshine Conversations*, vous pouvez centraliser la conception et la gestion du parcours conversationnel entre les assistants informatiques, les canaux et l'ensemble de votre logiciel d'engagement client. À l'aide de mots-clés, de logique conditionnelle et du ressenti, créez une expérience de messagerie nouvelle génération aussi fluide que personnalisée.



Les assistants informatiques peuvent aider les fournisseurs de commerce électronique à dévier des tickets de routine, puis à router des demandes plus complexes (accompagnées de l'historique de conversation) vers un commercial pour obtenir de l'aide. Le contexte de la conversation peut ensuite mettre les segments de clientèle à jour pour que les équipes marketing puissent créer des campagnes de vente incitative plus ciblées.



Les entreprises de livraison et de logistique peuvent utiliser des données basées sur les événements pour connaître l'emplacement précis d'une commande et transférer automatiquement des conversations à la bonne équipe, comme au personnel d'un restaurant ou à un livreur désigné.

Vous êtes prêt à démarrer votre parcours dans l'activité conversationnelle ?

En savoir plus à l'adresse suivante www.zendesk.fr/conversations

Lire notre [rapport sur la messagerie](#)



zendesk