

Appian

CENTRE DE CONTACTS INTELLIGENT

CASE MANAGEMENT DYNAMIQUE – UNE CAPACITÉ ESSENTIELLE POUR LES CENTRES D'APPELS

Le Case Management dynamique permet de simplifier les interactions complexes, afin d'offrir aux agents du service clientèle la possibilité de résoudre plus rapidement les dossiers, d'optimiser la CX et d'améliorer la satisfaction des clients.

La charge de travail de votre centre d'appels est divisée en cas. Ces cas couvrent toutes sortes de sujets, notamment les questions sur les produits et les services, et même les réclamations. Ils forment la totalité de l'expérience d'un client avec votre entreprise au fil du temps. Le Case Management se compose de processus moins structurés, d'interactions ad hoc et d'événements et échéances difficiles à situer dans le temps. Ces nombreuses données issues de différentes sources doivent être recueillies, analysées, synthétisées pour faciliter la prise de décision et prises en compte au moment d'agir. Le plus souvent, toutes ces opérations se font sans étapes de processus bien définies.

Le Case Management dynamique est au cœur de la solution Appian Intelligent Contact Center. Il apporte aux agents les données et les capacités dont ils ont besoin pour interagir avec les clients, et facilite la prise de décisions globale pour les dossiers les plus complexes. En unifiant les interactions entre les personnes, les processus, les données et les contenus, le Case Management fournit une solution puissante qui permet aux agents de résoudre les problèmes plus rapidement et d'améliorer la CX.

DÉPASSEZ LES PRINCIPAUX OBJECTIFS RELATIFS À vos INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE :



Augmentation

Scores de satisfaction client
Scores de qualité des appels
Revenus



Amélioration

Taux de résolution au premier appel
Niveau de service
Productivité des agents



Réduction

Temps de traitement moyen
Coût par interaction
Renouvellement des agents

RÉSULTATS ENREGISTRÉS PAR LES CLIENTS D'APPIAN :

- 80 % de réduction du temps de traitement
- Plus de 40 % d'économies en termes de coûts opérationnels
- 60 % d'augmentation de la satisfaction client
- 9 fois plus de rapidité pour le service clientèle

Gartner confirme que le Case Management est essentiel, « **bien que la plupart des centres de contacts soient dépourvus de service clientèle avancé ou de fonctionnalité de résolution des problèmes.** » Qu'un centre d'appels s'occupe des litiges, du traitement financier, des demandes de service, de la gestion des incidents, des conseils aux clients, de la communication avec les administrés ou autres, le Case Management dynamique aide les agents à offrir la meilleure CX possible, car ils disposent alors de toutes les données dont ils ont besoin.

CENTRE D'APPELS INTELLIGENT

APPIAN PROPOSE LE CASE MANAGEMENT DYNAMIQUE POUR TOUS LES TYPES DE CAS

Les agents sont presque entièrement focalisés sur la gestion des cas. Des cas clairement définis et structurés en passant par les enquêtes ad hoc, le Case Management dynamique est une capacité essentielle pour chaque centre d'appels.

Quels sont les types de cas traités par vos agents ?

DU PROCESSUS À LA DÉCISION	DEMANDES DE SERVICES	GESTION DES INCIDENTS	ENQUÊTES
<ul style="list-style-type: none">Type de cas qui repose beaucoup sur des règles et des processus structurés pour coordonner le travail.La prise de décisions informées dépend de l'exécution d'un ensemble connu de processus et de règles.Suit un parcours précis et prévisible.Exemples : soins courants, pharmacovigilance, contrat et gestion du cycle de vie.Un affichage unique rassemblant l'ensemble des tâches, actions, données, fichiers, collaborations et historiques pour améliorer la satisfaction client et le taux de résolution au premier appel.	<ul style="list-style-type: none">Types de cas qui nécessite de prendre une décision à propos d'un type de service en particulier.Degré de structuration relativement élevé, tend à évoluer à mesure que les données sont recueillies.Exemples : service clientèle (centre d'aide, demandes des clients), gestion de sinistres, maintenance continue.Accès instantané à des informations exhaustives et à jour, afin d'améliorer la productivité des agents et d'accélérer la prise de décision.	<ul style="list-style-type: none">Identification et résolution des incidents indésirables (traitement essentiellement proactif, mais peut aussi être réactif).Proactif ; processus général en place avec collaboration entre différentes équipes ou organisations.Exemples : gestion des locaux, intervention d'urgence, problèmes RH, événements indésirables.Processus et règles métier répétitifs, pour une approche homogène des types d'incidents similaires et une CX améliorée.	<ul style="list-style-type: none">Souvent une réaction face à un événement ou un contexte particulier ; collecte et traitement des preuves afin de prendre une décision informée.Processus peu structuré ; le contexte doit être établi à partir de nombreuses sources.Exemples : sinistres, plaintes d'ordre médical, litiges et gestion des réclamations.Toutes les informations sur le cas sont rassemblées dans un même endroit ; l'accès à un aperçu complet et mis en contexte de la situation permet d'accélérer le temps de résolution et d'améliorer la CX.

APPIAN INTELLIGENT CONTACT CENTER – UNE APPLICATION UNIFIÉE POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Vision unifiée du client

Unifiez les données au niveau de toute votre entreprise pour obtenir une vision unique et concrète de chaque client.

Agents universels

Le Case Management dynamique, l'IA, la RPA et les processus intelligents permettent à vos agents d'être prêts à résoudre rapidement n'importe quel problème.

Engagement client homogène

Entrez en contact avec vos clients sur les canaux de leur choix, pour des expériences client homogènes.

LES PLUS GRANDES ENTREPRISES AU MONDE FONT CONFIANCE À APPIAN POUR LEURS CENTRES D'APPELS



Appian

Appian fournit une plateforme de développement low-code qui accélère la création d'applications à très fort impact. Beaucoup d'entreprises, parmi les plus grandes au monde, utilisent les applications Appian pour améliorer l'expérience client, atteindre l'excellence opérationnelle et simplifier la gestion globale des risques et la conformité.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur fr.appian.com