

QUELS OUTILS POUR LA RELATION CLIENT EN 2030 ?

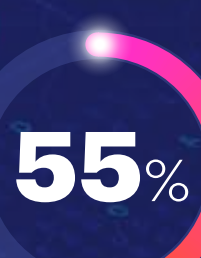
DU SUR-MESURE POUR LES CLIENTS



UN OUTIL OMNISCANAL QUI MISE SUR LES CANAUX ÉMERGENTS ...



« Mes outils vie perso et relation avec les marques seront les mêmes »



des interactions avec les clients sont d'ores et déjà digitales en Europe, en forte augmentation depuis 5 ans (1)

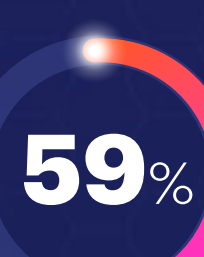


des clients utilisent les canaux émergents pour échanger avec leurs centres de contacts (messageries privées des réseaux sociaux, chatbot...) vs 36% en 2018 (2)

... TOUJOURS PLUS EFFICACE



« Pour augmenter encore ma satisfaction client ! »



des clients attendent une réponse au téléphone en moins de 2 minutes en 2022 (en hausse constante depuis 10 ans) (2)

ET SURTOUT INCARNÉ.



« Un besoin aujourd'hui ...



des clients évoquent l'incompréhension du conseiller face à leur requête (3)

... qui se concrétisera demain »



des entreprises ont utilisé le canal vidéo pour communiquer avec leurs clients en 2021, soit une augmentation de 16% en 3 ans (4)

DES SOLUTIONS POUR LES EXPERTS DE LA RELATION CLIENT



UN OUTIL QUI VALORISE L'EXPERTISE CONSEILLER ...



« Mon expertise va se développer »



des collaborateurs des services client disent que leur travail s'est digitalisé (5)

« Ma vision du travail est en pleine mutation : je veux conserver la valeur ajoutée et déléguer le reste »



des entreprises sont satisfaites des bénéfices apportés par les bots (chatbot, callbot, voicebot) ... et 62% planifient d'ajouter un bot demain (6)

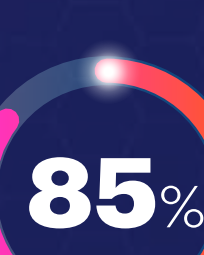
... MAIS AVANT TOUT UNE SOLUTION ORIENTÉE EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



« Moi, conseiller 2030, premier client de l'entreprise »



des Millenials perçoivent l'expérience collaborateur comme un élément clé de leur productivité (7)



des entreprises jugent l'expérience collaborateur « importante » ou « très importante » (8)



kiamo

LA SOLUTION OMNISCANALE ROBUSTE PENSÉE POUR OPTIMISER LA RELATION CLIENT

DES RÉSULTATS CONCRETS :

DES ÉQUIPES EFFICACES

100%

DES FLUX TRAITÉS AU QUOTIDIEN*

UNE RÉPONSE RAPIDE

< 1 mn

TEMPS D'ATTENTE MOYEN*

DES ÉQUIPES ENGAGÉES

98%

QUALITÉ DE SERVICE*

* Moyenne constatée chez nos utilisateurs