

Le guide Slack pour un service client exceptionnel

Un guide pratique pour résoudre les problèmes plus rapidement et transformer l'expérience client en utilisant Slack comme plateforme de productivité intelligente

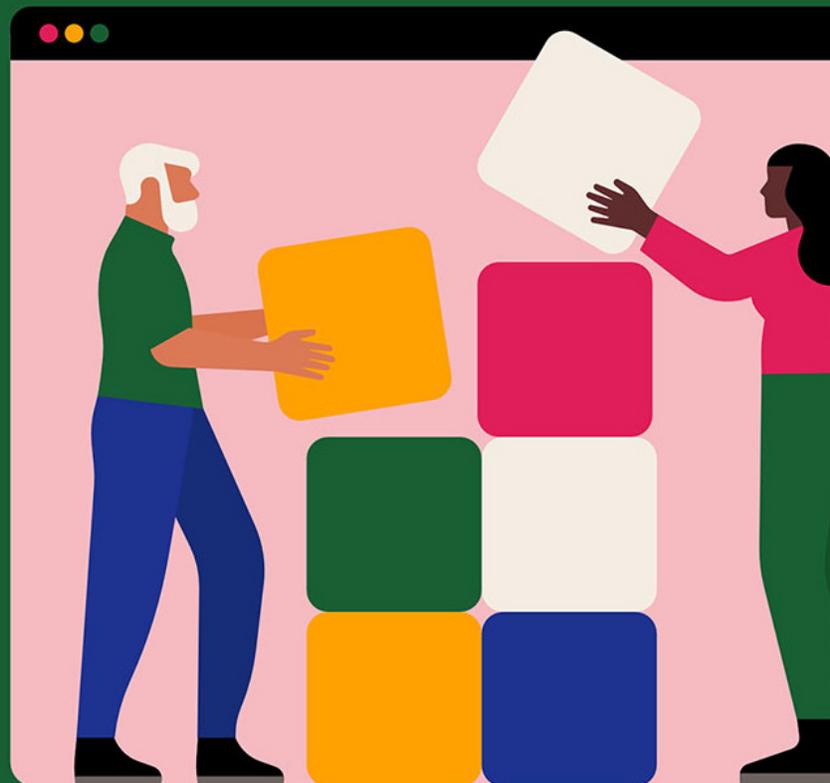


Table des matières

Introduction	3
Aujourd'hui, le service client est virtuel	4
Les équipes ont besoin d'une plateforme pour leurs opérations d'assistance	5
Une meilleure expérience pour les agents	5
Une meilleure expérience pour les clients	6
Slack est votre plateforme de service client	7
Les avantages de l'utilisation de Slack pour les équipes d'assistance	7
Une plateforme que les équipes d'assistance adorent	8
Résoudre plus rapidement les problèmes des clients avec Slack	9
Révolutionnez l'expérience de vos clients	9
L'essaimage de cas en équipe	10
Triage des problèmes plus rapide grâce aux canaux et à la recherche	11
Accélérez la communication	13
Automatisez les processus de votre équipe d'assistance	15
Transformez l'expérience client	16
Mesurez les résultats de votre service client	18
Premiers pas	19

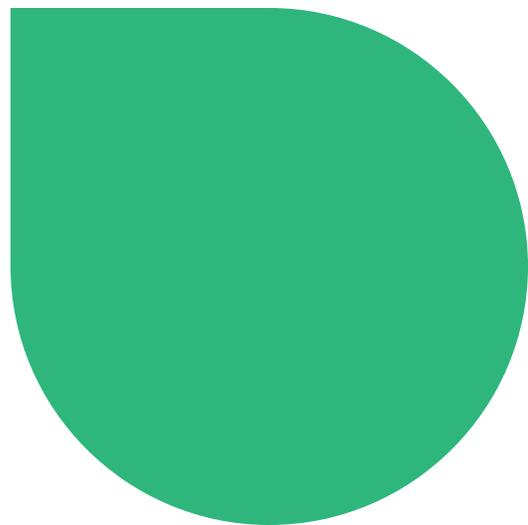


Introduction

Gagner la fidélité des clients est l'une des opérations les plus difficiles, mais aussi les plus gratifiantes pour l'entreprise. Pour cela, il est primordial de leur proposer une expérience agréable tout au long de leur parcours, en particulier lorsque quelque chose ne fonctionne pas et qu'ils ont besoin d'une aide immédiate.

Heureusement, les outils dont disposent aujourd'hui les équipes du service client ont changé la donne. Si votre équipe est en mesure de fournir une assistance compétente, personnalisée et immédiate, vous êtes plus apte à offrir à vos clients une expérience agréable (même en cas de problème) et à gagner leur confiance.

Pour résoudre les problèmes plus rapidement et offrir une meilleure expérience client, les entreprises actuelles **transforment leur service d'assistance en utilisant Slack comme plateforme de productivité intelligente**. Elles clôturent les tickets plus rapidement, améliorent leur Net Promoter Score et rationalisent leurs flux de travail grâce à l'automatisation et à l'IA. Cette solution est à votre disposition, et ce manuel va vous montrer comment elle fonctionne.



Aujourd'hui, le service client est virtuel

La technologie a radicalement changé la façon dont nous interagissons avec les clients et dont nous identifions leurs besoins. Depuis ces dernières années, grâce aux réseaux sociaux, à l'internet à haut débit et aux smartphones équipés d'applications, les clients disposent de nombreux moyens d'interagir avec les équipes d'assistance, et vice versa. Cependant, la crise sanitaire a engendré des changements. Les centres d'appels ont fermé presque du jour au lendemain, et les clients ont soudain été confrontés à une multitude de nouveaux problèmes.

Lorsque les équipes d'assistance sont passées au télétravail, elles ont adopté de nouveaux outils et de nouvelles tactiques pour rester productives :

65 %

des services d'assistance performants utilisent l'automatisation

88 %

d'augmentation de l'utilisation de l'IA par les équipes d'assistance depuis 2020 (de 24 % à 45 %)

Source : [Rapport sur l'état du service de Salesforce, cinquième édition](#)

De leur côté, les clients veulent être aidés plus rapidement et en ligne :

77 %

des clients s'attendent à interagir immédiatement avec quelqu'un lorsqu'ils contactent une entreprise

74 %

des clients s'attendent à pouvoir faire en ligne les mêmes choses qu'en personne ou par téléphone

Source : [Salesforce State of the Connected Customer, sixième édition](#)

Que ce soit en raison de l'évolution naturelle du commerce en ligne ou du passage soudain et généralisé au télétravail, une chose est claire : les méthodes de travail des équipes d'assistance et les attentes des clients à leur égard ont fondamentalement changé.



Les équipes ont besoin d'une plateforme pour leurs opérations d'assistance

Pour mieux soutenir les agents d'assistance, quels que soient leur lieu ou leurs horaires de travail, et pour fournir aux clients des réponses pertinentes et rapides, les entreprises doivent adopter de nouvelles solutions. Elles doivent réunir leurs équipes, leurs outils, leurs partenaires et leurs clients sur une seule **plateforme de productivité**.

En disposant d'une plateforme pour leurs opérations d'assistance, les équipes peuvent :

- **Accélérer les temps de résolution** en centralisant la communication, en collaborant en temps réel et en intégrant les outils et les flux de travail
- **Éliminer les silos** en permettant aux agents d'essaimer (lancer des résolutions collectives) facilement sur les cas avec des experts de toute l'entreprise, et de partager les retours d'informations des clients pour une action directe
- **Accroître la flexibilité** en permettant aux agents d'assistance de travailler efficacement, où qu'ils soient
- **Automatiser le travail** du service à la clientèle, en permettant aux agents de gagner du temps sur les tâches à faible valeur ajoutée afin qu'ils puissent se concentrer sur l'assistance aux clients

Une meilleure expérience pour les agents

En connectant l'ensemble de votre entreprise à une seule plateforme, vous pouvez favoriser une collaboration solide et unifiée, indépendamment du lieu de travail des collaborateurs.

« *Les entreprises qui ont offert à leurs commerciaux une plus grande flexibilité horaire constatent un large bénéfice en termes de bien-être des salariés, tout en ne perturbant que très peu, voire pas du tout, leur efficacité opérationnelle.* »

Source : « **Predicts 2022: Customer Service and Support — Paving the Way for Greater Ambition and Responsibility for the Customer Experience, 2021** », Gartner®, 2021. GARTNER est une marque déposée et une marque de service de Gartner, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans le monde, et est utilisée ici avec autorisation. Tous droits réservés.



Une meilleure expérience pour les clients

En adoptant les nouvelles technologies pour améliorer le service client, les entreprises peuvent également avoir un impact direct et positif sur son expérience.

15-20 %

d'amélioration de la satisfaction des clients lorsque les entreprises utilisent la technologie pour réorganiser l'expérience client

Source : [McKinsey](#)

Découvrez les avantages d'une [plateforme de productivité pour les équipes d'assistance](#).



Slack est votre plateforme de service client

Depuis son lancement en 2014, Slack est une plateforme collaborative de confiance qui rassemble les personnes, les informations et les outils. La plateforme Slack propose plus de **2 600 applications** et **une API robuste** pour vous aider à rationaliser votre travail d'assistance, à automatiser les tâches communes et à enrichir vos conversations avec les clients d'informations utiles.

Les avantages de l'utilisation de Slack pour les équipes d'assistance

Contrairement à d'autres logiciels, Slack offre un ensemble de fonctionnalités puissantes pour aider à rationaliser et à améliorer le travail du service client :

- Les **canaux** accueillant plusieurs équipes pour partager rapidement les informations sur les cas et trier les problèmes
- Les **recherches** alimentées par l'IA à l'échelle de l'entreprise pour aider les agents à trouver rapidement la bonne expertise, même en dehors de leur service
- Les **réactions émojis** en un clic et des **flux de travail** à faible code pour saisir, faire remonter et résoudre facilement les problèmes des clients
- Les **intégrations** prêtes à l'emploi d'outils puissants comme **Salesforce Service Cloud** et **Jira**
- La collaboration externe sécurisée grâce à **Slack Connect** pour que les clients et les partenaires prennent part à la conversation



Une plateforme que les équipes d'assistance adorent

Peut-être plus important encore, Slack est un outil que les agents d'assistance adoptent avec enthousiasme. Une récente étude **Forrester Consulting Total Economic Impact**¹ a révélé que Slack favorise la satisfaction des membres des équipes d'assistance. Ils indiquent notamment que Slack :

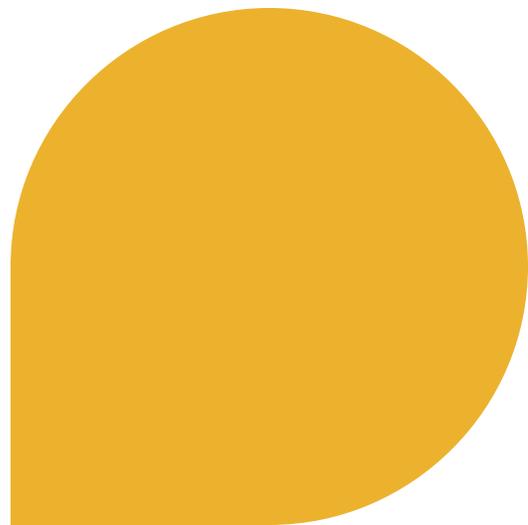
- Améliore le flux d'informations entre les membres de l'équipe
- Facilite les possibilités de coaching et permet un retour d'information plus rapide et plus direct
- Réduit le temps d'intégration des nouveaux collaborateurs
- Contribue à maintenir la culture d'entreprise à l'ère du télétravail

« *Du point de vue de la communication, Slack est la force vitale de notre équipe. Nous utilisons les canaux de communication de Slack comme une base de données partagée et pour échanger avec les responsables. Cette base de données nous sert de référence pour répondre aux demandes, ce qui nous aide à atteindre nos KPI.* »

Brian Malone

Directeur du service client, **Shipt**

¹ Source : étude « **Total Economic Impact de Slack pour les équipes du service client** » commandée par Slack au cabinet Forrester en avril 2021.



Résoudre plus rapidement les problèmes des clients avec Slack

Approfondissons la question. Slack dispose d'un grand nombre de fonctionnalités et d'intégrations que les équipes d'assistance peuvent utiliser pour rationaliser et améliorer le service à la clientèle.

Révolutionnez l'expérience de vos clients

Les équipes d'assistance s'appuient de plus en plus sur le libre-service et l'automatisation, donc les cas qui parviennent jusqu'à un agent ne sont pas faciles à résoudre. Comme les agents travaillent sur des problèmes plus complexes, ils s'appuient de plus en plus sur les experts pour résoudre les cas. Mais le modèle d'assistance à plusieurs niveaux peut être frustrant : étant donné que **83 % des clients s'attendent à résoudre des problèmes complexes en parlant à une seule personne**, il est compréhensible que ces transferts conduisent à une baisse de leur taux de satisfaction.

Slack crée une approche sans niveau grâce à une **intégration** avec **Salesforce Service Cloud** pour une gestion transparente des cas. Cela permet aux agents d'extraire facilement les informations des tickets dans Slack et de mettre à jour les cas directement depuis les canaux Slack.

L'absence de niveaux permet d'améliorer l'expérience des clients en limitant les conflits et en raccourcissant les délais de résolution à partir d'un seul point de contact. Cela représente également un avantage majeur pour les équipes d'assistance car cela rationalise l'expérience des agents et permet une collaboration à grande échelle avec les bons experts.

Ainsi, chaque client bénéficie d'une expérience véritablement irréprochable. Découvrez **Slack pour les équipes d'assistance**.

Vous pouvez également connecter Slack à des solutions de tickets telles que **Jira**, **Intercom**, **Freshdesk**, **Zoho Desk** et **Halp**. C'est ce qu'a fait la plateforme médicale **83bar**, en reliant l'espace de travail Slack de son équipe d'assistance à Halp, son logiciel de service d'assistance. L'entreprise a ainsi pu réduire le temps moyen de réponse aux tickets d'un jour et demi à une heure seulement.

Enfin, les intégrations de ce type vont dans les deux sens : elles permettent non seulement aux équipes de remonter facilement les informations sur les incidents dans Slack, mais elles leur offrent également la possibilité d'informer leurs collègues et leurs clients grâce à des informations et des détails supplémentaires, le tout sans quitter Slack.



« Dans Slack, nous pouvons identifier les informations nécessaires pour répondre à une question, ce qui nous permet d'être plus efficaces et succincts. Slack nous permet de résoudre les incidents presque en temps réel. »

Sebastian Burzacchi

Vice-président des opérations d'assistance, [Oscar Health](#)

Découvrez d'autres solutions d'assistance qui s'intègrent à Slack dans la [Liste des applications de Slack](#).

L'essaimage de cas en équipe

Les plateformes collaboratives comme Slack permettent aux équipes de partager rapidement des informations et de résoudre des problèmes ensemble. Pour les équipes d'assistance, cela signifie qu'un seul agent peut piloter l'ensemble du processus. Au lieu de transmettre les cas à d'autres experts lorsqu'ils se trouvent dans une impasse, les agents d'assistance peuvent prendre en charge les cas de la réception à la résolution.

Lorsqu'un problème complexe survient, les agents peuvent lancer un flux de travail d'essaimage directement à partir de Slack, en connectant automatiquement les agents avec les bons experts en fonction des compétences requises, de leur disponibilité et de leurs capacités. **L'essaimage** peut éliminer le temps de latence qui accompagne le passage des tickets dans un système à plusieurs niveaux et, en fin de compte, accélérer la résolution des cas, puisqu'il réunit automatiquement les bons experts pour résoudre les problèmes complexes directement dans Slack.

Les experts des services de Salesforce ont récemment exploité ces avantages en testant un **programme pilote d'essaimage alimenté par Slack** pour certaines de leurs équipes d'assistance. Les résultats ont été si impressionnants que Salesforce prévoit maintenant de déployer le modèle dans l'ensemble de son système mondial d'assistance.

Impact du passage à un modèle d'essaimage alimenté par Slack chez Salesforce :

26 %

d'amélioration des taux de résolution

19 %

d'augmentation de la résolution des litiges le jour même



Au-delà de l'impact sur ces indicateurs clés, l'essaimage peut avoir de réels avantages pour l'expérience client. Au lieu d'être renvoyés d'un agent à l'autre, leurs problèmes sont pris en charge par un contact unique, c'est-à-dire qu'ils traitent avec un partenaire sur lequel ils peuvent compter tout au long du processus.

Et ces avantages sont également mesurables.

36 %

de réduction du délai de résolution des cas chez **Intuit Quickbooks** grâce à l'utilisation de Slack pour soutenir son service d'assistance

12 %

d'augmentation du score NPS® chez Intuit Quickbooks après l'adoption de Slack par ses équipes d'assistance

Découvrez comment Slack peut favoriser une approche collaborative du service client.

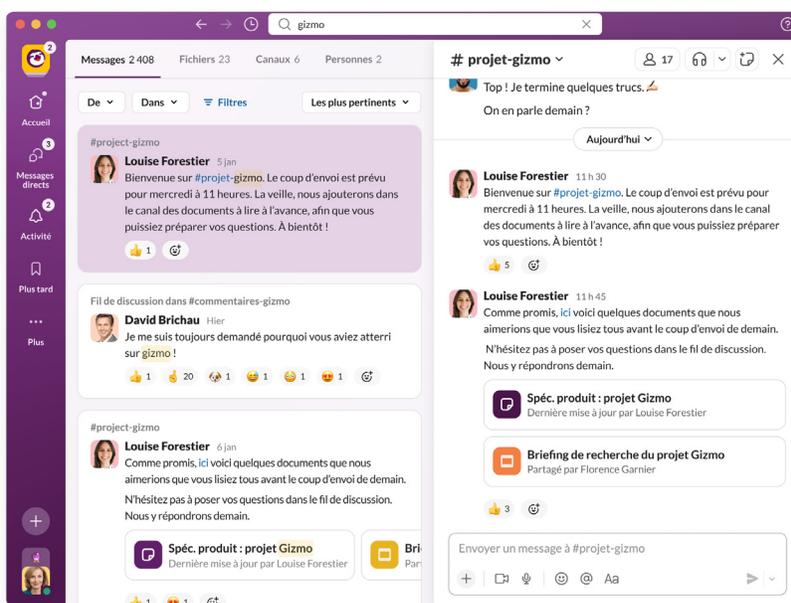
Triage des problèmes plus rapide grâce aux canaux et à la recherche

Pour les équipes d'assistance, le suivi des dossiers et l'apport rapide de réponses aux clients sont des responsabilités cruciales. Slack facilite ces deux tâches.

De nombreuses équipes d'assistance optent pour la création de **canaux** Slack consacrés à des cas individuels ou à des clients, ce qui permet d'organiser les problèmes et de les retrouver facilement.



Parallèlement, la **recherche** de Slack, alimentée par l'IA à l'échelle de l'entreprise, permet aux agents de trouver rapidement des informations et des experts dans l'ensemble de l'entreprise, afin qu'ils puissent répondre plus rapidement aux questions des clients et faire appel à d'autres intervenants lorsqu'ils ont besoin de plus d'informations.



Ces fonctionnalités ont permis de rationaliser le service client de l'éditeur de logiciels de comptabilité **Xero**. Alors que les agents de l'équipe d'expérience client de Xero communiquaient principalement par e-mail, ils partagent désormais des idées et des informations dans 30 à 40 canaux Slack dédiés à des domaines d'expertise spécifiques. Ils utilisent également les **@mentions**, les réactions émojis et les fils de commentaires pour réclamer ou assigner rapidement des cas, et suivre leur progression vers la résolution.

« [Une fois un cas assigné], les agents peuvent alors s'occuper du client suivant. Nos clients reçoivent ainsi des réponses plus rapidement. Cela représente un grand pas en avant. »

Matt Simpson

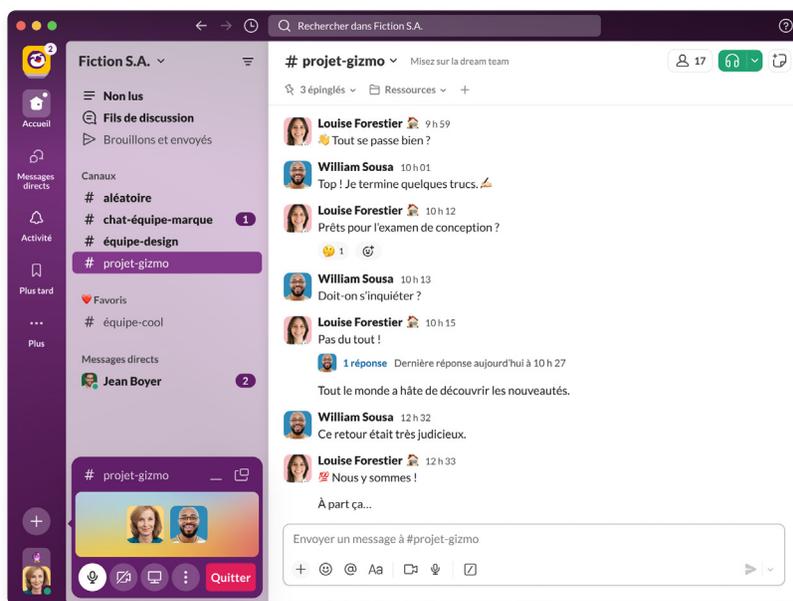
Coordonnateur principal des flux de travail, service de l'expérience client, **Xero**



Accélérez la communication

76 % des équipes d'assistance sont aujourd'hui composées de salariés en télétravail, et ce chiffre devrait continuer d'augmenter. Avec autant d'agents travaillant dans des endroits et sur des fuseaux horaires différents, une bonne communication est essentielle. Heureusement, Slack regorge de fonctionnalités qui favorisent le partage d'idées et d'informations.

Par exemple, les **appels d'équipe** Slack constituent un excellent moyen pour les agents d'organiser rapidement les problèmes avec leurs collègues. Grâce à ces conversations audio ad hoc, les agents peuvent facilement exploiter l'expertise de leur équipe et fournir des réponses rapides aux clients. Ils peuvent même partager leurs écrans dans les appels d'équipe pour examiner ensemble des documents ou des sites Web si nécessaire. La transcription des réunions est automatique, afin que les informations échangées soient enregistrées dans la base de connaissances de l'entreprise à des fins de référencement.



« Ces réunions instantanées sont très utiles dans l'environnement de travail à domicile. Nos experts ont besoin d'un espace pour pouvoir débriefer avec quelqu'un qui comprend leur rôle. Ainsi, lorsque nous sommes tous à la maison, l'utilisation des groupes de discussion est vraiment essentielle pour veiller à leur santé mentale. »

Gabrielle Dracopoulos
Responsable du succès client, **Intuit**



Les agents peuvent également utiliser les **clips** Slack pour enregistrer leurs réflexions sur des incidents spécifiques. De leur côté, les clients peuvent enregistrer des clips pour illustrer les problèmes qu'ils rencontrent et les partager avec les agents via les canaux **Slack Connect**.

Comme pour les appels d'équipe, les clips sont automatiquement transcrits pour la postérité. Ils sont également sous-titrés en direct, ce qui les rend plus accessibles et plus faciles à parcourir rapidement.

Les clips ont changé la donne pour le fabricant d'ordinateurs **Dell Technologies**. L'entreprise permet à ses clients de tester des versions numériques de son matériel et de ses produits, puis de partager des enregistrements vidéo de leurs commentaires via des clips Slack. De cette manière, les agents obtiennent un aperçu beaucoup plus complet des problèmes techniques que les clients peuvent rencontrer, ce qui leur permet de les comprendre et de les résoudre plus rapidement.

« Avec les clips, nous savons exactement de quoi parle le client à travers la vidéo, ce qui nous permet de l'accompagner et de résoudre ses problèmes bien plus rapidement. »

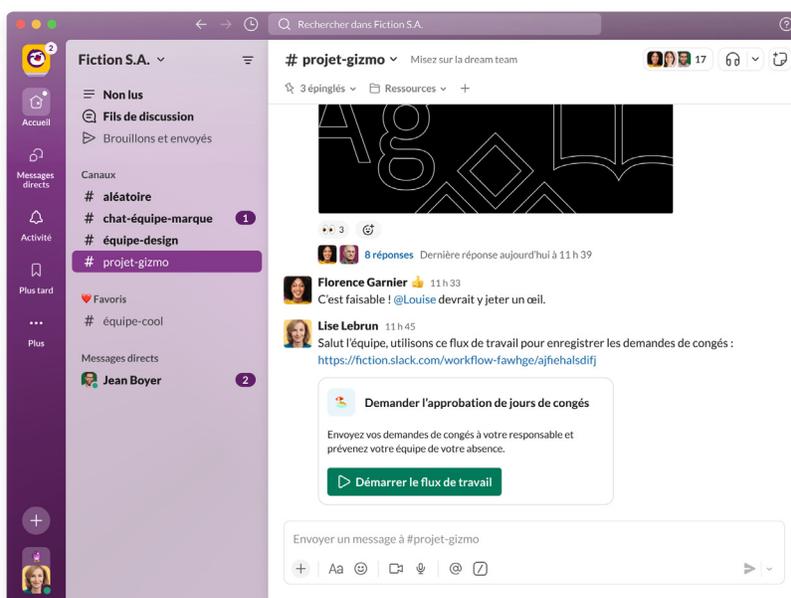
David Felt
Ingénieur marketing technique, **Dell Technologies**

Automatisez les processus de votre équipe d'assistance

En règle générale, les agents d'assistance passent beaucoup de temps à effectuer des tâches administratives de routine, comme demander des approbations ou partager les commentaires des clients avec les équipes produits. Avec Slack, bon nombre de ces tâches peuvent être automatisées, ce qui permet aux agents de se consacrer à des tâches plus importantes et plus satisfaisantes.



Par exemple, les entreprises peuvent utiliser le **générateur de flux de travail** de Slack pour rationaliser et normaliser la réception des commentaires des clients. Un flux de travail dans un canal Slack dédié peut rapidement guider les agents tout au long du processus, en collectant toutes les informations requises et en les gardant structurées et organisées.



Pour mieux soutenir sa base de plus de 100 millions de clients, l'équipe d'assistance du géant des télécommunications **T-Mobile** s'est tournée vers Slack. L'équipe utilise des flux de travail pour accomplir plus facilement des tâches telles que donner des mises à jour de statut aux gestionnaires ou féliciter ses collègues.

« J'ai toujours eu l'impression de courir après mes collègues pour essayer d'obtenir d'eux les informations dont j'avais besoin. Aujourd'hui, tout le monde est devenu plus productif et plus efficace. Tout le monde y gagne. »

Rasha Alkhatib

Responsable de l'expérience client, **T-Mobile**

D'autres formes d'automatisation et de tour de force de l'IA sont à venir : **Slack AI** crée des résumés générés par l'IA et aide à la rédaction, tandis que **Einstein Knowledge Bot** fournira des réponses conversationnelles à partir de vos articles de connaissance pendant que votre équipe essaime.



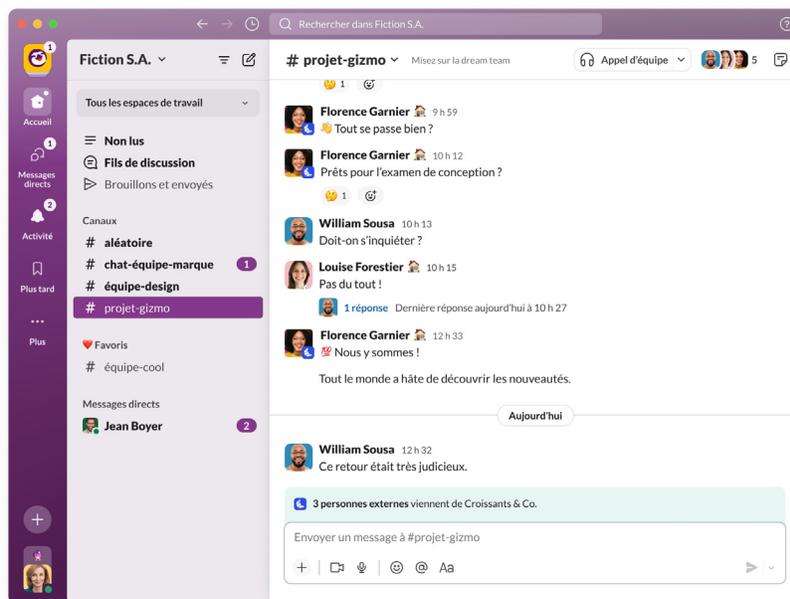
Transformez l'expérience client

Bien sûr, les clients apprécient que leurs problèmes soient résolus rapidement et d'interagir avec un contact unique, ce que Slack rend possible. Mais il y a d'autres façons dont Slack peut contribuer à améliorer l'expérience des clients.

Créez une relation de confiance avec vos clients

Plus le nombre de clients augmente, plus il devient difficile d'offrir une expérience véritablement personnalisée.

Slack permet de faire évoluer votre service client tout en maintenant une assistance de premier plan. Avec les canaux **Slack Connect**, vous pouvez permettre aux équipes en contact avec la clientèle de communiquer directement avec eux. Cela permet non seulement d'offrir aux clients une expérience plus personnelle et transparente, mais aussi de réduire les transferts de dossiers, les remontées et les délais de résolution.



L'agence d'assistance **Influx** a mis en place des canaux Slack Connect individuels pour des clients spécifiques, leur offrant ainsi un espace dédié pour traiter les incidents et partager des informations. Cela s'avère particulièrement utile à l'ère du travail à distance, puisque les agents d'Influx ne peuvent pas se réunir dans le même espace physique.

« *Tout le monde disait qu'on ne pouvait pas créer des centres d'appels et faire de l'assistance numérique de manière virtuelle. [Mais] Slack le permet. »*

Alex Holmes

Directeur en charge de la croissance, **Influx**



Mesurez les résultats de votre service client

S'il peut sembler difficile de mesurer un service client de qualité, il existe en réalité de nombreux indicateurs qui démontrent la valeur de l'adoption d'une plateforme pour les équipes d'assistance.

Selon une étude **Forrester Consulting Total Economic Impact**² de 2021, les équipes d'assistance interrogées qui utilisent Slack ont identifié :

- Une diminution du délai de résolution des cas de 26 %
- Une réduction des remontées de ticket de 17,4 %
- Une réduction du coût du ticket de 15,1 %
- Une augmentation de CSAT moyenne de 11,4 %
- Une augmentation de la satisfaction des collaborateurs de 5,9 % en moyenne
- Une augmentation moyenne du NPS de 9,2 %

² Source : Net Promoter et NPS sont des marques de service déposées, et Net Promoter Score est une marque de service de Bain & Company, Inc, Satmetrix Systems, Inc, et Fred Reichheld.



Premiers pas

Prêt à apprendre comment vous pouvez améliorer votre service à la clientèle avec Slack comme plateforme de productivité ? [Contactez notre équipe commerciale](#) dès aujourd'hui.

Pour accéder à des ressources supplémentaires, visitez notre [collection d'articles Slack pour les équipes de service client](#) ou parcourez notre [liste des applications](#) pour découvrir de nombreux outils de ticket et des applications d'assistance à la clientèle que vous pouvez intégrer à Slack. Vous pouvez également accéder à notre [centre de solutions pour l'assistance client](#) afin de visionner des visioconférences, télécharger des e-books et lire des témoignages sur la façon dont les grandes entreprises utilisent Slack comme plateforme de productivité intelligente.



À propos de Slack

Slack a pour mission d'offrir une méthode de travail plus simple, plus agréable et plus productive. Sa plateforme de productivité pour les entreprises améliore les performances en proposant à tous une automatisation sans code. La recherche ainsi que le partage de connaissances sont alors simplifiés, et les équipes restent connectées et impliquées tout au long de leur travail. S'inscrivant dans le cadre de Salesforce, Slack fait partie intégrante de Salesforce Customer 360, ce qui dynamise la productivité pour les équipes commerciales, du service client et marketing. Pour en savoir plus et découvrir Slack gratuitement, rendez-vous sur slack.com/intl/fr-fr/ ou sollicitez-nous à **@SlackHQ**.



Les informations qui précèdent ne sont présentées qu'à titre indicatif. Elles ne sauraient en aucun cas constituer un engagement de notre part. Merci de ne pas vous baser sur ces informations pour prendre des décisions d'achat. Le développement, la mise à disposition et le calendrier des produits, des fonctions et des fonctionnalités restent à la seule discrétion de Slack et peuvent faire l'objet de modifications.