

Directeur de la relation client, responsable
d'un centre de contact, ou superviseur de
services clients, prépare ta rentrée !

Cahier de Vacances

Ed. spéciale été

Ton guide d'élaboration du cahier
des charges pour choisir un
outil de gestion des
interactions clients multicanal !

TELECHARGE-LE >

Puis réponds aux exercices des
pages suivantes.

Contexte

Projet

Outils



Contexte

1 Enjeu crucial

La capacité à gérer toutes les demandes clients, quelque soit le canal d'interaction, est devenue une préoccupation majeure de tout service client. Elle impacte l'expérience client, stratégique pour toute l'entreprise.

Complète les phrases ci-dessous :

Le chantier sort du cadre de la relation client pour se positionner comme un _____
au service d'une entreprise orientée client.

Au moment de réaliser le cahier des charges, tu dois avoir à l'esprit que la **D_____** et probablement **plusieurs services** seront _____.

2 Convaincre tes collègues

Trouve la ou les bonnes réponses (plusieurs réponses possibles) :

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> La plage | <input type="checkbox"/> L'enjeu du projet |
| <input type="checkbox"/> Le contexte | <input type="checkbox"/> Les chateaux de sable |
| <input type="checkbox"/> La cible | <input type="checkbox"/> Les clients |

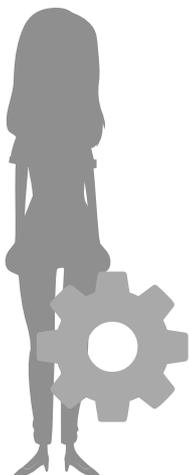


3 Les protagonistes

Retrouve les différents acteurs à impliquer dans le projet parmi les silhouettes ci-dessous et ajoute les départements et ressources manquants :



Direction
Relation Client



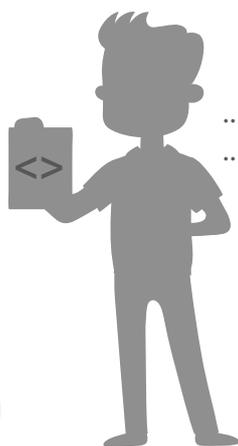
Direction
Marketing



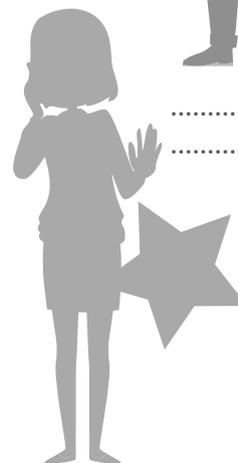
Direction
Commerciale



.....
.....



.....
.....



.....
.....

Identifie
les acteurs

.....
.....

.....
.....

- | | |
|----------------------|--------------------|
| Direction des achats | Intégrateur |
| Direction métier | Ingénieur |
| DSI | Direction générale |





Description du projet

1 Etat des lieux et définition des besoins

Relie chaque partie avec le mot ou l'expression qui la complète :

Information sur l'existant ●	● Simplification du poste de travail et amélioration de la connaissance client
Description fonctionnelle ●	● Evaluer les plus et les moins de l'organisation actuelle
Description technique ●	● Logiciels et matériels actuellement utilisés, organisation en place
Regard critique sur l'existant ●	● Périmètre fonctionnel et technique à couvrir
Description du nouveau besoin ●	● Canaux, appels sortants, analyse de la voix, chatbot
Objectifs et les attentes ●	● SaaS ou On-premise, niveau de disponibilité exigé

TELECHARGE LE GUIDE D'ELABORATION DU CAHIER DES CHARGES !

2 Les canaux

Entoure en bleu les canaux de communication que tu souhaites mettre à disposition des conseillers et des clients :



NOTE-BIEN !

Décris les canaux le plus précisément possible :

- Les canaux déjà ouverts aux clients.
- La typologie des demandes par canal.
- Les plus et les moins des outils actuels.
- La possibilité du rebond crosscanal.
- La gestion optimale du multicanal.
- L'ajout de nouveaux canaux.

Choisis
tes canaux
d'interaction

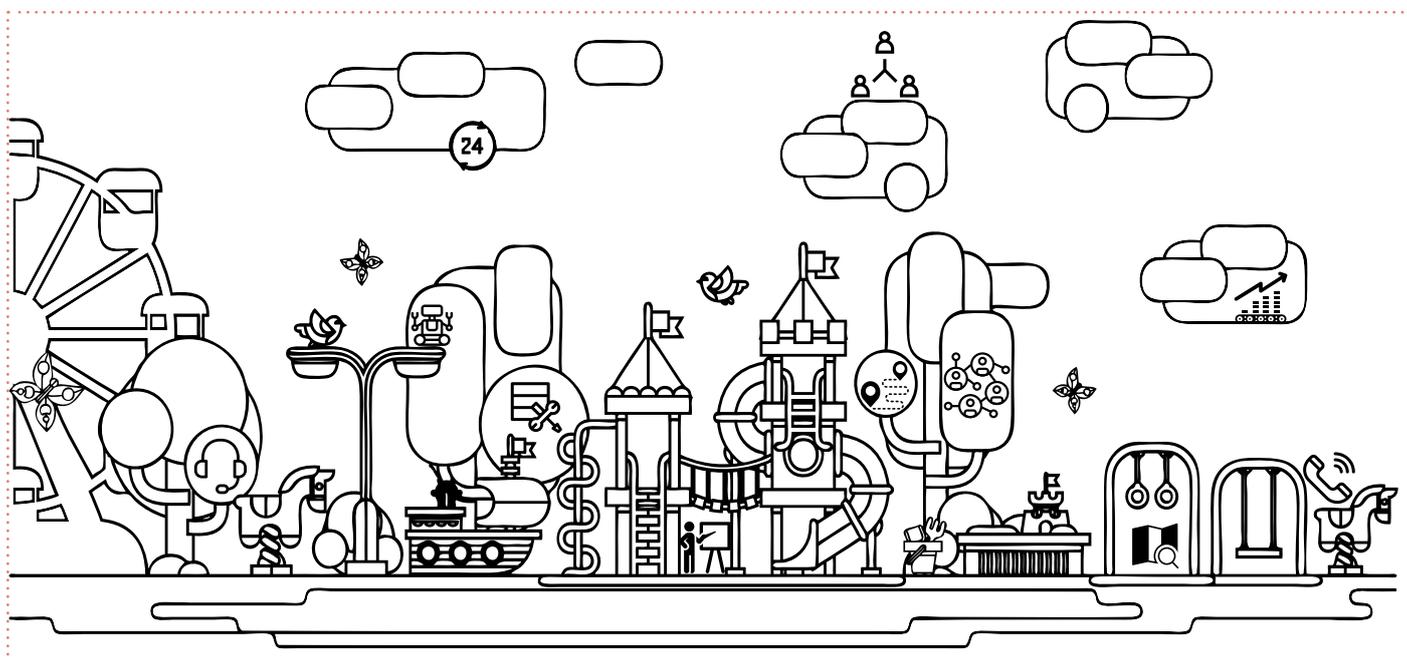




Boîte à outils

1 Choisir les prestataires

Cherche et colorie les points forts de ton futur prestataire GRC :



Ce que tu dois trouver :


Configuration


Hotline


Formation


Roadmap


Module de reporting


Automatisation


Support


Accompagnement


Opérateur téléphonie


API


Multicanal natif

NOTE-BIEN !

Le prestataire choisi va outiller tes équipes pour des mois, probablement même des années.

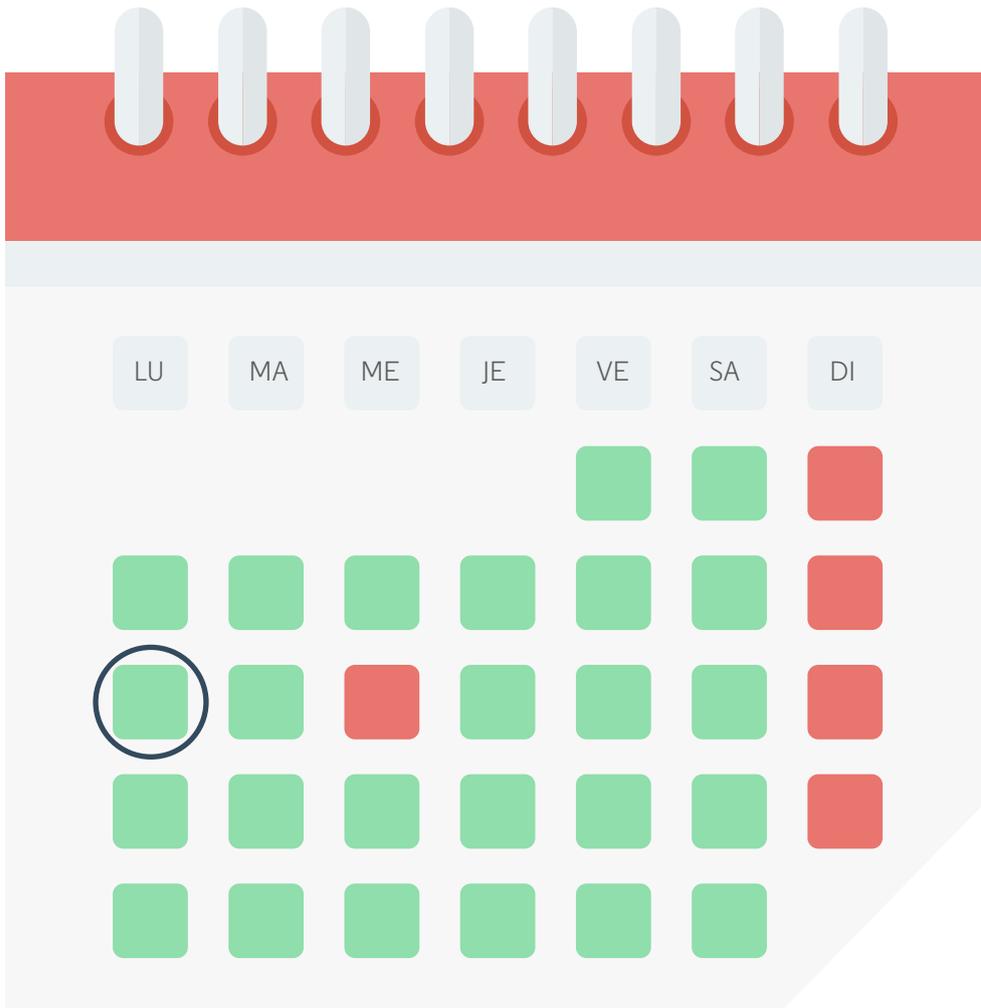
Il ne s'agit donc pas seulement de confirmer qu'il répond point par point à tes exigences fonctionnelles et techniques ; tu dois t'assurer que sa vision du marché coïncide avec la tienne.



2 Communiquer un planning

TELECHARGE LE GUIDE D'ELABORATION DU CAHIER DES CHARGES !

Colle les vignettes au bon endroit :



Planifie ton projet



Lecture



Analyse des réponses



Réponse



Soutenance



43 rue de Dunkerque 75010 Paris
+33 (0)1 53 20 63 80
contact@akio.com



A propos d'Akio

Face à la multiplication des canaux d'interactions, la qualité de réponse à vos clients est devenue un enjeu majeur pour votre entreprise.

Avec la plateforme Akio.Cx, votre service client développe une expérience personnalisée avec ses interlocuteurs, quel que soit le canal (voix, email, chat, réseaux sociaux, etc.), grâce à une connaissance client unifiée, renforcée par l'analyse des conversations.

www.akio.com