

Améliorer l'expérience client grâce à l'automatisation

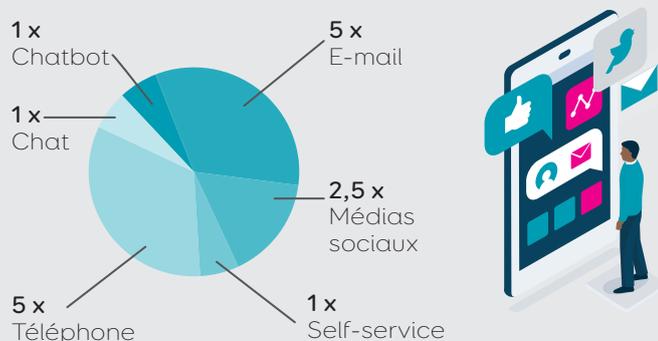
Comment améliorer la qualité de service et l'efficacité de vos agents

Les consommateurs contactent plus souvent les marques qu'il y a 5 ans...



Une approche multicanal

15 contacts par mois en moyenne, par personne :

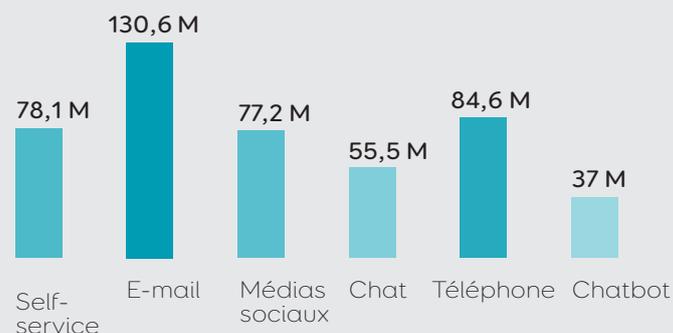


De plus en plus de canaux...



À travers la population française

781,2 millions de contacts par mois pour les 50,4 millions d'adultes



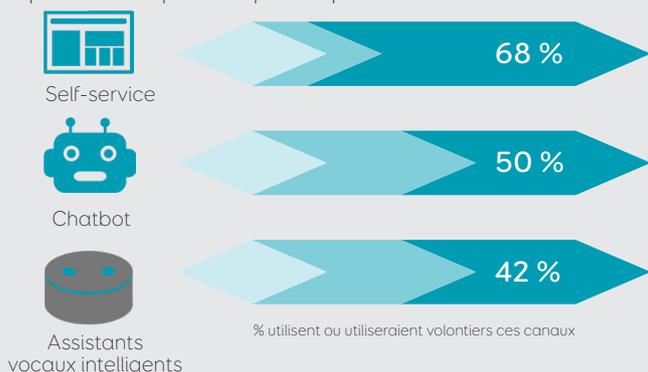
1,366 milliard d'€ - coût/mois pour les marques

Canal	Self-service	Email	Social Media	Chat	Telephone	Chatbot
Coût par interaction	N/A	3,75 €	3,42 €	4,25 €	4,45 €	N/A
Coût total mensuel	N/A	489,75 M€	264,75 M€	235,875 M€	376,47 M€	N/A

Réduire le nombre d'interaction de 10 % permettrait d'économiser 136 millions d'€ par mois... soit **1,632 milliard d'€** par an !

Les consommateurs aiment se servir eux-mêmes

Les consommateurs veulent utiliser des canaux automatisés pour des réponses plus rapides :



Pour l'étude Eptica 2018 sur l'automatisation, un panel de 600 consommateurs représentatifs de la population française a été interrogé en septembre 2018.