

HELPLINE lance CX Support, une offre résolument orientée expérience client

Nanterre – 16 juillet 2020 - Sur le marché des Entreprises de Services du Numérique (ESN), HELPLINE, est le leader européen du Support informatique. L'ESN française annonce, aujourd'hui, le lancement de CX Support – Customer Experience Support – une offre au service de la stratégie des services métiers (commerce, marketing, innovation), visant l'amélioration des résultats commerciaux, celle de la relation client au profit d'un NPS (Net Promoter Score – indice de satisfaction client) plus élevé pour les marques.

Optimiser l'expérience digitale des clients finaux

Le parcours client s'est fortement digitalisé avec la profusion de services et d'outils digitaux qui transforment la manière dont le client trouve et consomme ce qu'il recherche. Les technologies sont l'opportunité d'offrir de nouveaux services mais, force est de constater que selon la familiarité de l'utilisateur à celles-ci, certaines barrières d'ordre technique peuvent aller jusqu'à impacter considérablement l'expérience digitale des clients.

« Prenons en exemple le parcours d'un client sur le site internet ou l'application mobile d'une banque. Son expérience digitale sera très fortement entachée s'il rencontre un problème technique. Il est alors nécessaire qu'il soit assisté mais sans qu'il ait besoin de solliciter son conseiller clientèle pas toujours disponible. En effet, en moyenne, un conseiller clientèle passe 25 minutes par jour à traiter des demandes techniques. Sur une année, cela peut représenter jusqu'à 13,5 jours travaillés ! », déclare Olivier MANACH, directeur de compte chez HELPLINE.

Il faut distinguer deux dimensions : (1) l'expérience utilisateur de mauvaise qualité du fait de la non-disponibilité du conseiller et (2) l'acte à faible valeur ajoutée pour le conseiller de traiter ce type d'incidents techniques.

Fort de son expertise en matière de Support IT et d'expérience digitale, HELPLINE propose CX Support. *« La finalité de l'offre est de décharger le conseiller clientèle des soucis informatiques de ses clients grâce à l'assistance de consultants CX Support. Mais nous allons bien plus loin qu'un simple support IT BtoC traditionnel : nos consultants intègrent, par ailleurs, des services complets de relation clients en faisant remonter les demandes commerciales. »,* poursuit Olivier MANACH.

Quand le Support IT devient une source d'informations pour les métiers

« L'équipe CX Support est aussi une mine d'informations précieuses pour les services marketing ou innovation : elle permet de collecter, d'analyser et de remonter les problèmes en lien avec le parcours client (ergonomie d'un portail ou d'une application, incidents récurrents, etc.). Un service qui permet de réduire le taux d'attrition, de mieux connaître le client final et ainsi d'améliorer l'image de marque de l'entreprise, en particulier son NPS », conclut Olivier MANACH

Les 3 piliers du CX Support :

- L'excellence opérationnelle dans un continuum de Support technique et commercial
- L'amélioration continue via une analyse des demandes clients (proximité technique et métier)
- Des services étendus visant la satisfaction client (support omnicanal, couverture horaire amplifiée ...).

Pour en savoir plus sur l'offre CX Support : |INSERT LIEN|

À propos de HELPLINE

HELPLINE opère en France, à l'international et dispose de 9 sites en Europe. Avec 200 clients, parmi lesquels elle compte 50% des entreprises du CAC 40, HELPLINE affiche une croissance soutenue et constante depuis plus de vingt ans. L'entreprise a réalisé 162 M€ de CA en 2019. www.helpline.fr

Contact Presse : QUATRIEME JOUR

Antoine BILLON – abillon@quatriemejour.fr – 01 42 23 44 51

Cindy MOUCHARD – cmouchard@quatriemejour.fr – 01 42 23 44 72