

ARRÊTEZ DE SUPPOSER. COMMENCEZ À ÉCOUTER.

L'Expérience Client Intelligente commence dans le Contact Center.

Comment les meilleures marques transforment les
conversations en revenus et en fidélisation ?

RÉSUMÉ

Il est temps d'agir

Il ne s'agit pas seulement d'adopter une nouvelle technologie. L'idée est d'identifier une source de croissance, d'efficacité et de loyauté ayant été négligée.

Plus qu'un canal dédié aux problèmes, le Contact Center est le radar où émergent des vérités que tout le monde ne perçoit pas.

Si vous ne repensez pas dès maintenant la gestion de votre Contact Center, vous vous exposez à un risque. Et les enjeux sont importants :

- 1 Perte d'opportunités de revenus
- 2 Non-conformités réglementaires
- 3 Prendre du retard par rapport à votre concurrence

Dans de nombreux secteurs, des leaders de l'Expérience Client tels que Capital One, Likewize, Choice Hotels et Pacific Life le prouvent : **l'écoute intelligente transforme les Contact Centers en moteurs de croissance.**



Cet eBook vous explique pourquoi et ce que vous pouvez faire à ce sujet.

Une Expérience Client obsolète affectera directement vos résultats

L'Expérience Client est en train de vivre une transformation structurelle sans précédent et de nombreuses organisations ne parviennent pas à s'adapter.

Qu'est-ce qui vous freine ?

- 📋 Enquêtes héritées et données partielles
- ❗ Systèmes déconnectés et présence d'îlots opérationnels
- ⌚ Insights non exploitables

Quels sont les enjeux ?

- ✖ Revenus non générés
- ✖ Augmentation du taux d'abandon
- ✖ Risques de non-conformité réglementaire



Cas réel :



Contexte :

Fidelity ne bénéficiait pas d'une vision globale de l'expérience qu'elle offrait à ses clients.

Solution :

L'intelligence conversationnelle a permis de détecter des frictions cachées tout au long du parcours client.

Résultat :

Des améliorations ciblées ont été mises en œuvre, ce qui a stimulé la fidélisation, augmenté les ventes et favorisé une culture axée sur le client.

Au-delà des KPI : pourquoi supposer est la stratégie la plus coûteuse

La plupart des gens considèrent encore le Contact Center comme synonyme de coûts. Des indicateurs tels que le temps moyen de traitement (AHT - Average Handling Time), la résolution au premier contact (FCR - First Contact Resolution) et le temps d'attente sont surveillés, mais ces indicateurs de performance (KPI) ne reflètent pas les véritables défaillances. La réalité est simple : se fier à des échantillons n'est pas une stratégie judicieuse.

Si vous n'écoutez qu'un petit échantillon de conversations, vous ne pouvez que présumer. Les clients appellent, écrivent ou se mettent en contact lorsque l'auto-gestion est défaillante. Ces interactions

Vous ne pouvez pas solutionner ce que vous ne comprenez pas complètement.

Cas réel :



PACIFIC LIFE

Contexte :

Pacific Life s'appuyait sur des échantillons pour comprendre l'Expérience Client.

Solution :

L'intelligence conversationnelle a permis une visibilité globale et remplacé les suppositions par des connaissances réelles.

Résultat :

Le coaching a progressé, les agents se sont améliorés plus rapidement et la confiance a augmenté.



Contexte :

Leur application générait des millions de données non structurées qui contenaient des insights clés.

Solution :

L'analyse conversationnelle a révélé des patrons émotionnels et des obstacles au sein de l'expérience.

Résultat :

Une baisse massive des appels au service client et une augmentation notable de la satisfaction ont été constatées.

« Ils nous disent ce qu'ils aiment, ce qu'ils détestent et ce qui les stresse ».

— Anne Louise Mason, Consumer Intelligence, Capital One

Écoute assistée par l'IA : ce qui passe inaperçu dans chaque conversation

L'intelligence conversationnelle moderne analyse chaque interaction client grâce à la combinaison des facteurs suivants :

- Transcription à 100 % des conversations
- Analyse de texte (intention, émotion, effort perçu)
- Analyse acoustique (silences, ton, stress)

Pour 74 % des responsables de Contact Centers,

l'analyse des données d'interaction représente un défi majeur.



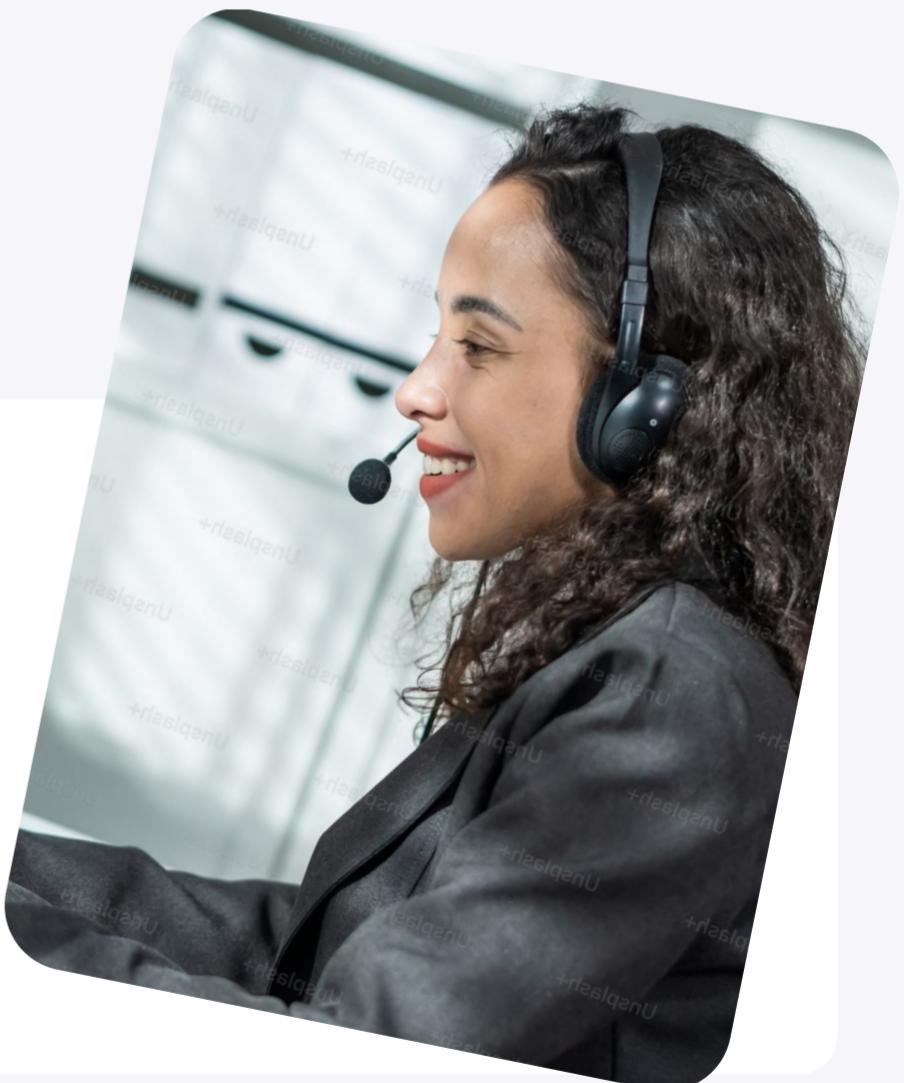
Source: Cisco¹

Cette approche permet de mettre en œuvre :

- ✓ Un coaching en temps réel
- ✓ Un suivi de la conformité réglementaire
- ✓ Une amélioration de l'efficacité opérationnelle
- ✓ Une prévention proactive de l'abandon des clients

2,4 millions de dollars d'économies sur 3 ans

Réduction d'1,2 million de contacts en moyenne grâce à l'identification des causes profondes et à l'amélioration de l'auto-gestion.²



² Source : Étude d'Impact Financier Global™ de Medallia (Forrester)

¹<https://newsroom.cisco.com/c/r/newsroom/en/us/a/y2025/m02/cisco-study-ceos-embrace-ai-but-knowledge-gaps-threaten-strategic-decisions-and-growth.html>

Le Contact Center : votre actif le plus sous-exploité

Chaque appel = une opportunité commerciale.

Lorsque vous analysez toutes les conversations, vous pouvez :

- Réduire les coûts en optimisant le routage des demandes et en améliorant leur résolution
- Renforcer la fidélité client grâce à une assistance plus agile et contextualisée
- Générer des revenus en anticipant les abandons et en capitalisant sur les opportunités d'upselling
- Minimiser les risques grâce à des alertes en temps réel

1 client sur 6

tente (sans succès) de résoudre ses problèmes par lui-même avant de recourir à un appel téléphonique.

Source: Medallia Market Research, mars 2024¹



Cas réels :



Auto Club

Contexte :

La société négligeait le potentiel de revenus de son Contact Center.

Solution :

L'intelligence conversationnelle a offert une vision complète et a remplacé l'intuition par des connaissances réelles.

Résultat :

18 % des appels aboutissent désormais à des initiatives de vente croisée.

likewize.

Contexte :

La société pensait que le problème résidait dans le volume élevé d'appels.

Solution :

La société a découvert que le véritable obstacle se trouvait dans la documentation des réclamations.

Résultat :

De nouveaux processus automatisés ont réduit les appels concernant des réclamations de 25 %.

¹ D'après l'enquête Medallia Market Research de mars 2024 sur les Contact Centers (n = 2 000) : « Pourquoi avez-vous choisi le service client plutôt qu'un autre canal ? » Plusieurs réponses possibles.

De l'écoute à l'action : impact transversal dans l'ensemble de l'entreprise

Les Contact Centers modernes vont au-delà de la simple écoute.

Ils décloisonnent les processus, activent l'intelligence au sein de l'organisation et catalysent une véritable transformation.

Chaque service accède aux insights nécessaires afin d'agir avec rapidité et de générer un impact. Les équipes anticipent mieux les besoins des clients, prennent des décisions plus éclairées et automatisent leurs actions, ce qui se traduit par des résultats concrets.

En créant des points de contact entre les services, l'efficacité s'améliore et la croissance s'accélère.



L'intelligence conversationnelle permet aux marques de :

- ✓ Corriger les parcours digitaux inefficaces
- ✓ Automatiser les actions les plus efficaces dans chaque point de contact
- ✓ Combler de manière proactive les lacunes de l'Expérience Client
- ✓ Intégrer des insights stratégiques dans les services produits, opérationnels et marketing

Insights partagés, bénéfices collectifs

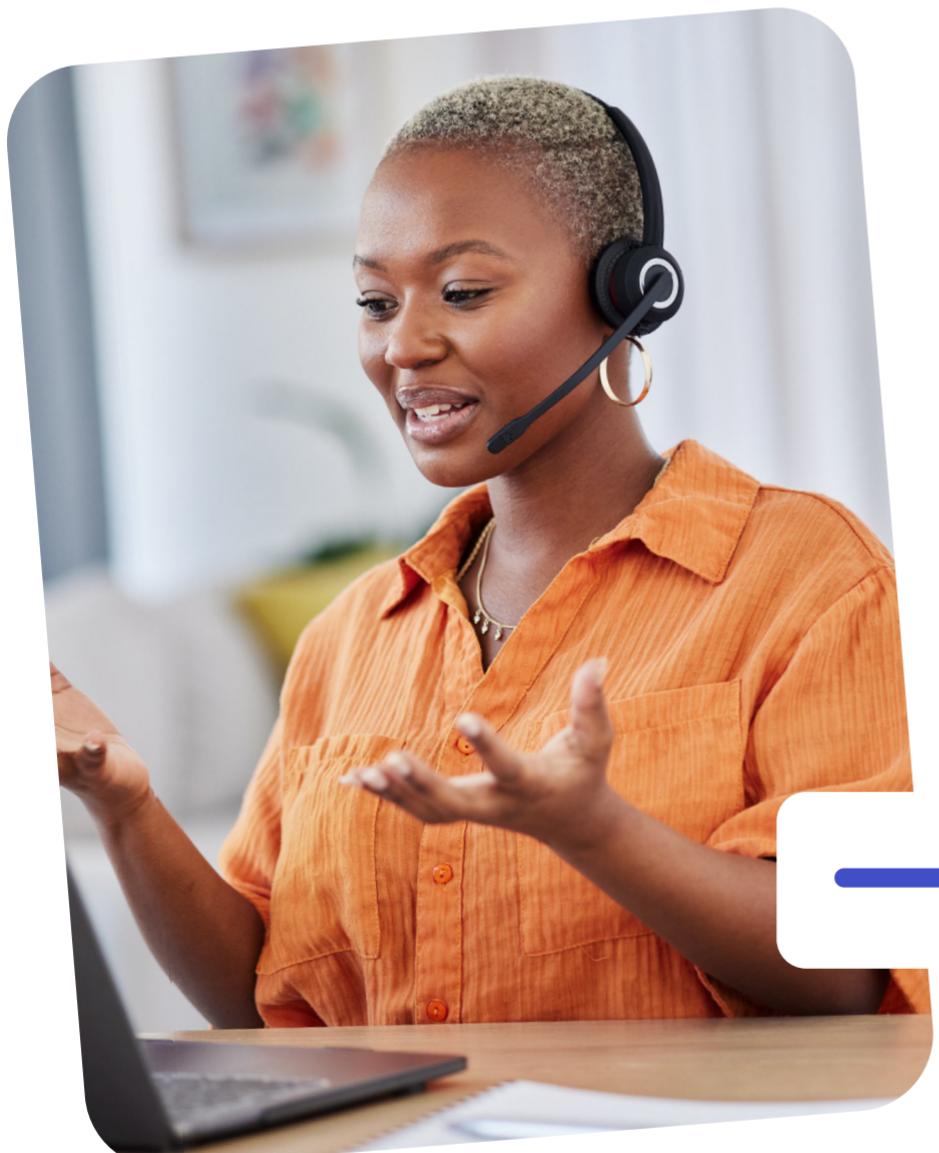
Entre les services...

Produit : Identifier les points faibles ou frustrants de certaines fonctionnalités

Numérique : Déetecter les étapes du parcours où les utilisateurs abandonnent

Marketing : Comprendre ce que les clients apprécient (et ce qu'ils n'apprécient pas)

Opérationnel : Corriger les inefficacités qui augmentent le volume de contacts



Entre les fonctions...

Responsables opérationnels du Contact Center

- ✓ Optimisation du FCR, alignement du discours opérationnel et formation échelonnée
- 🔥 Amélioration de l'efficacité opérationnelle, des performances et des économies de coûts

Responsables du service client

- ✓ Augmentation des renvois vers l'auto-gestion avec des délais de résolution plus rapides
- 🔥 Amélioration de l'expérience omnicanale et réduction du volume d'appels

Équipes de CX Insights

- ✓ Réduction des frictions dans le parcours client, meilleure prévision du churn et priorisation des investissements en CX
- 🔥 Optimisation du parcours client et amélioration de la fidélisation

PDG et personnel de direction

- ✓ Alignement de l'expérience client sur les KPI, un RSI mesurable et une approche stratégique
- 🔥 Différenciation de la marque et stimulation de la croissance



Renforcer le rôle des agents = renforcer l'activité

Une Expérience Client exceptionnelle commence par des agents dont les fonctions ont été renforcées. En effet, lorsque le taux de rotation au sein des Contact Centers atteint entre 80 et 100 % par an, il devient essentiel de repenser leur expérience de travail.

Grâce à l'intelligence conversationnelle, les agents travaillent plus efficacement et les clients vivent des expériences plus satisfaisantes, grâce à :

- Un *Onboarding* plus intelligent
- Un *Coaching* en temps réel
- Des *insights* échelonnés
- Une réduction des abandons

Cas réels



Contexte :

L'évaluation de la qualité était réalisée de manière réactive, sans capacité d'anticipation.

Solution :

La migration vers un modèle de suivi proactif en temps réel.

Résultat :

La détection précoce des facteurs de risque, un coaching plus efficace et un impact direct sur des revenus chiffrés en millions.

Contexte :

Les agents se concentraient sur la détection de mots-clés, sans interpréter le contexte réel de la conversation.

Solution :

La mise en place d'une formation axée sur l'écoute empathique et sur la compréhension du sens profond du langage.

Résultat :

L'amélioration de la confiance des clients et des taux de résolution, grâce à une écoute plus humaine et émotionnelle.

Feuille de route vers un Contact Center moderne

Vous êtes prêt à passer des insights à l'action ?

Commencez ici :

- 1 Déetectez les angles morts de vos données
- 2 Alignez les résultats de l'Expérience Client sur les KPI de votre activité
- 3 Appliquez l'intelligence artificielle aux services à fort impact
- 4 Renforcez le rôle de vos agents grâce à un feedback en temps réel
- 5 Mesurez, optimisez et échelonnez de manière continue



Réalité traditionnelle contre nouvelle réalité

MYTHE

Les Contact Centers ne génèrent que des coûts

Les enquêtes et les échantillonnages suffisent

L'IA remplacera les personnes

RÉALITÉ

Ce sont des générateurs de revenus occultes

Vous êtes en train de perdre 90 % des données clés : conversations et comportements

L'IA renforce le rôle des personnes, elle ne les remplace pas

Que rechercher dans une solution d'intelligence conversationnelle ?

10 fonctionnalités clés

<input type="checkbox"/> Couverture complète	Assurez-vous que la plateforme peut traiter et analyser 100 % des conversations, et pas seulement un échantillonnage.
<input type="checkbox"/> Transcription de haute qualité	Il est impossible d'agir sur la base de données inexactes. Assurez-vous que la plateforme offre une transcription précise, même en présence d'accents et de fonds sonores.
<input type="checkbox"/> Optimisée pour la formation continue	Elle doit fournir des indicateurs détaillés sur le rythme de la conversation, les pauses, la charge émotionnelle et les chevauchements afin de garantir un coaching et un feedback efficaces.
<input type="checkbox"/> Priorisation automatisée et efficace	Recherchez une solution capable de signaler automatiquement les contacts critiques, évitant ainsi les vérifications aléatoires et optimisant le temps du personnel
<input type="checkbox"/> Alertes en temps réel	Choisissez un système capable de déclencher des alertes pour les clients à risque ou les incidents critiques pendant le déroulement de la conversation.
<input type="checkbox"/> Approche omnicanale	Les appels téléphoniques ne sont qu'une partie de l'Expérience Client. Choisissez une plateforme qui intègre les insights issus de chat, d'e-mails, de comportements numériques et d'enquêtes.
<input type="checkbox"/> Agilité et échelonnement opérationnel	Assurez-vous de disposer d'une plateforme qui se déploie rapidement, qui s'intègre parfaitement et qui supporte des charges élevées sans souffrir de défaillances.
<input type="checkbox"/> Capacités linguistiques avancées	La plateforme doit interpréter correctement plusieurs langues et variantes afin de garantir la compréhension fiable de chaque interaction.
<input type="checkbox"/> Compatible avec votre écosystème technologique	Fuyez la complexité. Choisissez une solution disposant d'une intégration plug-and-play capable de fonctionner parfaitement avec votre Contact Center et vos outils CRM.
<input type="checkbox"/> Réduction des coûts et amélioration des résultats	Il ne s'agit pas d'avoir plus d'informations, mais plutôt de les traduire avec moins de répétitions, d'avoir des équipes plus efficaces et des clients fidèles.

Cessez de perdre de l'argent, de la croissance et de la fidélisation

Vous disposez maintenant des données. Il est temps de les activer.

Un Contact Center moderne est :

- Votre avantage concurrentiel inexploité
- Un moteur stratégique d'innovation et de revenus
- Un bouclier contre la non-conformité réglementaire

Tirez parti de ce changement de paradigme et constatez la transformation de votre Expérience Client.

Ne laissez plus se perdre une seule conversation.

↗ [Découvrez ce que Medallia Conversation Intelligence peut faire pour vous.](#)

À propos de Medallia

Medallia est une société pionnière et leader sur le marché de l'expérience client, employé, citoyen et patient. Medallia Experience Cloud capture des milliards de signaux d'expérience à travers des interactions incluant tous les outils d'enregistrement vocaux, vidéos, numériques, IoT, issus des réseaux sociaux et des messageries d'entreprise. Medallia utilise une technologie brevetée d'intelligence artificielle et d'apprentissage automatique conçue pour révéler automatiquement des informations prédictives visant à générer des actions et des résultats commerciaux puissants. Pour plus d'informations, rendez-vous sur <https://www.medallia.com/fr/>