

# Le Livre Blanc : l'outil idéal pour présenter votre expertise

- Le Livre Blanc est un outil d'évangélisation. Il s'agit d'une synthèse de ce qu'il faut savoir à propos d'un sujet particulier (une étude, une technologie, un marché, etc.).

Exemple de Livre Blanc réalisé pour la société Conecteo

# Le Livre Blanc de la Gestion des Interactions Client

« Piloter le traitement des flux de communication entre l'entreprise et ses clients : un vecteur essentiel pour augmenter la profitabilité de l'entreprise »

## Sommaire

1. Introduction.....	2
2. Les enjeux de la Gestion des Interactions Client.....	3
3. Gérer et organiser les flux de communication.....	10
4. Gérer et faire évoluer les ressources humaines afin d'améliorer l'expérience client.....	17
5. Communiquer avec l'environnement technologique existant.....	20
6. Conclusion.....	24
7. Liens et contacts.....	25

- Le Livre blanc présente votre expertise et  votre capacité à vous mettre à la portée du lecteur.

## 1. Introduction

« Piloter le traitement des flux de communication entre l'entreprise et ses clients : un vecteur essentiel pour augmenter la rentabilité de l'entreprise »

Selon une récente étude\*, l'entreprise qui réussit est celle qui sait rester fidèle à sa vision sur le long terme tout en développant une grande aptitude au changement. Mieux que toute autre, elle sait « soumettre tactiquement ses moyens à sa stratégie ».

L'adaptabilité est donc en partie le nerf de la guerre, face à une versatilité et une volatilité accrues des clients : en anticipant l'évolution des demandes de ses clients et en passant rapidement à l'action (modification de l'organisation, maximisation de l'utilisation des compétences, ...), l'entreprise maintient son avance dans un sprint acharné contre la concurrence.

Plus que le prix, l'esprit de service est un argument différenciant indiscutable : s'attacher à maximiser l'expérience clients selon ses exigences est un moyen de se démarquer de la concurrence et de fidéliser ses clients. Devant la multiplicité des canaux d'interactions (téléphone, courrier, fax, email, web, forums, ...), l'évolution des comportements des consommateurs, la progression quasi exponentielle du nombre d'interactions (20% par an), l'entreprise se doit de réinventer son approche du Service Client.

En mettant en place une solution de Gestion des Interactions Client (GIC), l'entreprise se donne les moyens de traiter efficacement les flux de communication entrants et sortants. Elle peut ainsi piloter son dispositif relationnel et en faire un levier d'amélioration de la performance globale de l'entreprise.

Ce Livre Blanc a pour objectif de vous présenter les enjeux de la Gestion des Interactions Client ainsi que les facteurs clés de réussite de la mise en place d'une solution de GIC.

Exemple de Livre Blanc réalisé pour la société Conecteo

- Il peut être utilisé comme ‘avis d’expert’ en direction de la presse, ...

**ITR MANAGER.COM**  
 le magazine en ligne des professionnels de l'informatique

Executive seminars → 18 nov. | Video Game 8<sup>e</sup> Executive Seminar | Broadband 7<sup>e</sup> Executive Seminar | Mobile 5<sup>e</sup> Executive Seminar

Matériels | Logiciels et Applications | Architecture et Technologies | Télécoms et Réseaux | Distribution et Services | Economie, Finances et Juridique | Points de vue et Interviews | Offres d'emploi | Livres | Liens et Publications |  
 Lundi 19 Octobre 2009 - Sommaire

**Tribunes**

Le difficile équilibre entre personnalisation et transparence à l'ère du cloud computing, par Jean-Marie Chauvet  
 Comcast/NBC ou la revanche du contenu sur le contenant ? Par Guy Hervier  
 L'Open Source dans tous ses éclats Par Jean-Marie Chauvet  
 Twitter ou passer sa vie à la regarder Par Guy Hervier  
 Informatique : la tentation du modèle unique Par Sabine Bohnké, fondatrice du cabinet Sapientis

Toute les tribunes  
**La vidéo du moment**  
 Intel, les Corei5 et les Corei7



**M Livre blanc sur la Gestion des Interactions client**  
 lundi 05 octobre 2009

Conecteo propose un Livre Blanc consacré aux enjeux et aux facteurs clés de réussite de la mise en place d'une solution de GIC. Une étude publiée par Accenture en Décembre 2008, 67% des personnes interrogées déclarent avoir cessé toute relation commerciale au moins une entreprise dans différents secteurs d'activité du fait de la médiocre qualité du service offert.

Le Livre Blanc que propose aujourd'hui Conecteo est issu d'une réflexion qui s'appuie sur des années retours d'expériences client pour montrer comment maximiser la qualité de la relation client en fournissant les outils qui permettront de consolider ces 3 piliers. Le Livre Blanc de la Gestion des Interactions Clients est disponible sur simple demande auprès de Conecteo ou téléchargeable suivant : <http://www.conecteo.fr/la-relation-client/gestion-des-interactions-client>.

**La Gestion des Interactions Client en quelques mots :**  
**Où se situe la Gestion des Interactions Client dans le dispositif GRC de l'entreprise ?** Afin d'être efficace et faciliter le travail de la clientèle, la solution de GIC doit communiquer avec le CRM de l'entreprise et ses applications métier, et s'intégrer à son environnement téléphonique et informatique (cf schéma page 3 (1.1) du livre blanc)

**A qui s'adresse la Gestion des Interactions Client dans l'entreprise ?** La GIC intéresse la Direction Générale (en lui fournissant des indicateurs de performance précis), les directions intermédiaires (notamment la Direction du Service Client) en lui permettant d'optimiser le traitement des flux de communication, et les opérationnels (conseillers clientèle, managers, superviseurs) en facilitant la distribution du travail et le pilotage en temps réel de la qualité du Service Client.

**Quels sont les enjeux de la GIC ?**

- Ø Augmenter l'efficacité opérationnelle de l'entreprise (en améliorant ses pratiques à chaque étape du parcours-client)
- Ø Permettre à l'entreprise de se différencier en consolidant durablement la qualité de son service client : une relation client satisfaisante et efficace a un impact durable sur l'acquisition et la fidélisation des clients ; une relation client fragilisée met en péril la rentabilité de l'entreprise (cf l'exemple présenté en pages 8 et 9 du Livre Blanc, tiré d'un vrai cas client)
- Ø Promouvoir les valeurs de l'entreprise (notamment en prenant en compte le contexte particulier à chaque client et en personnalisant chaque interaction)

- ... mais aussi comme outil d'aide à la vente pour les commerciaux,
- ou encore, comme moyen de détecter des leads pour le marketing

Prénom	Télécharger le Livre Blanc de la Gestion des Interactions client
Nom	
Email	

## Le Livre Blanc est un document de référence