

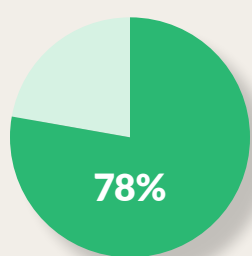


L'IMPORTANCE DU SERVICE CLIENT EN E-COMMERCE

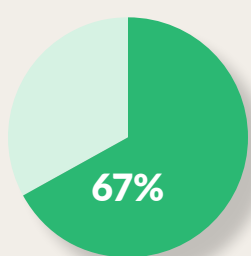
LES PROFESSIONNELS DU SERVICE CLIENT S'ADAPTENT

- 1 81 % des équipes adaptent leurs marchés au digital
- 2 74% des équipes sont plus vigilantes des données clients suite à la pandémie
- 3 79 % affirment qu'il est impossible d'offrir un service d'excellence sans disposer d'un contexte
- 4 75 % des équipes déclarent que le service sur le terrain est essentiel à leur stratégie globale
- 5 89 % des professionnels estiment une grande importance du téléphone portable dans le service client

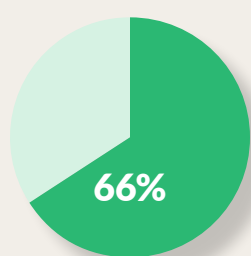
LES CHATBOTS AMÉLIORENT LE LIBRE SERVICE



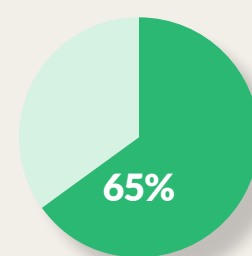
78% des clients se sont adaptés au libre-service durant la pandémie



Augmentation de 67% des entreprises utilisant les chatbot entre 2018 et 2020



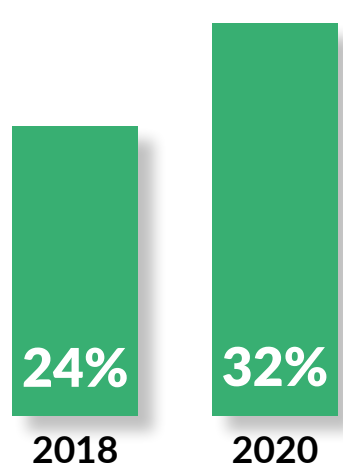
Les professionnels du service client admettent que les canaux en libre service réduisent les volumes des requêtes



Pour des questions simples, les clients préfèrent l'utilisation du libre-service

SE TOURNER VERS L'IA POUR BOOSTER SA PRODUCTIVITÉ

Organisation utilisant l'IA



Une augmentation* de **32%**

*(nouvelle valeur-ancienne valeur)/ancienne valeur

LA PROBABILITÉ POUR UN CONSOMMATEUR D'EFFECTUER UN ACHAT

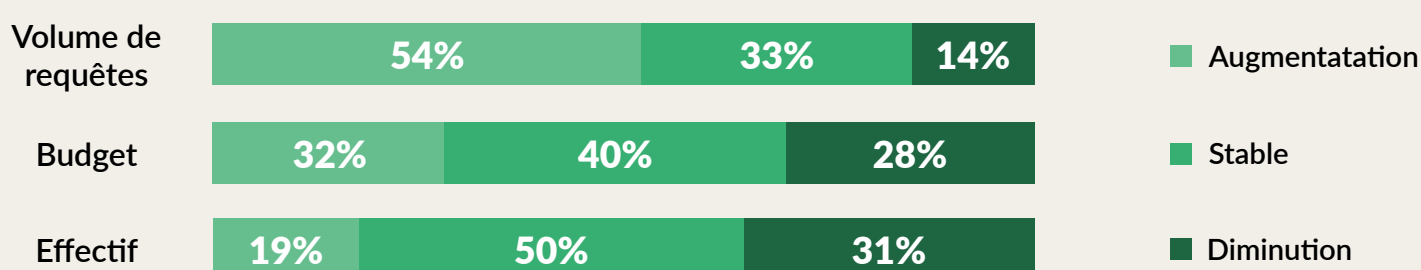
91% La qualité du service client

80% Une bonne expérience

59 % des consommateurs ont augmenté leurs exigences quant à la qualité du service client depuis la pandémie

LA CHARGE DE TRAVAIL AUGMENTE, LES RESSOURCES STAGNENT

Changement apporté aux éléments suivants lors de la pandémie



PROFESSIONNELS DU SERVICE CLIENT DÉCRIVANT LES CLIENTS PENDANT LA PANDÉMIE COMME

