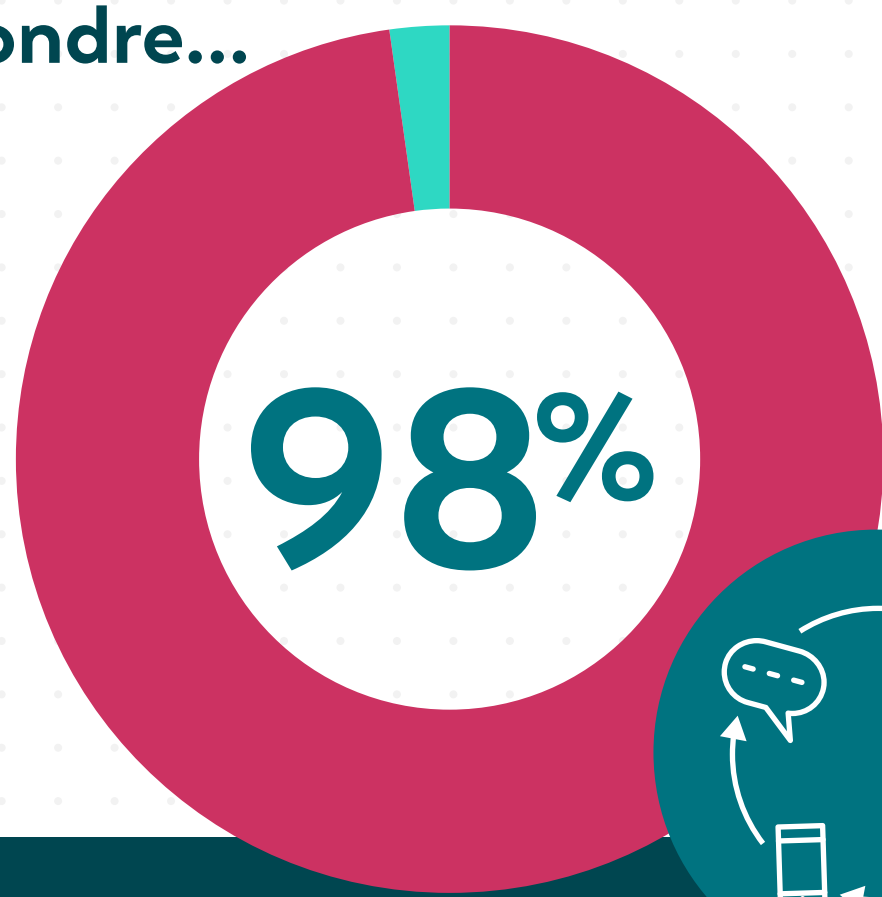


# Le futur de l'Expérience Client dans un monde en pleine mutation

## Une transformation source de nouveaux défis

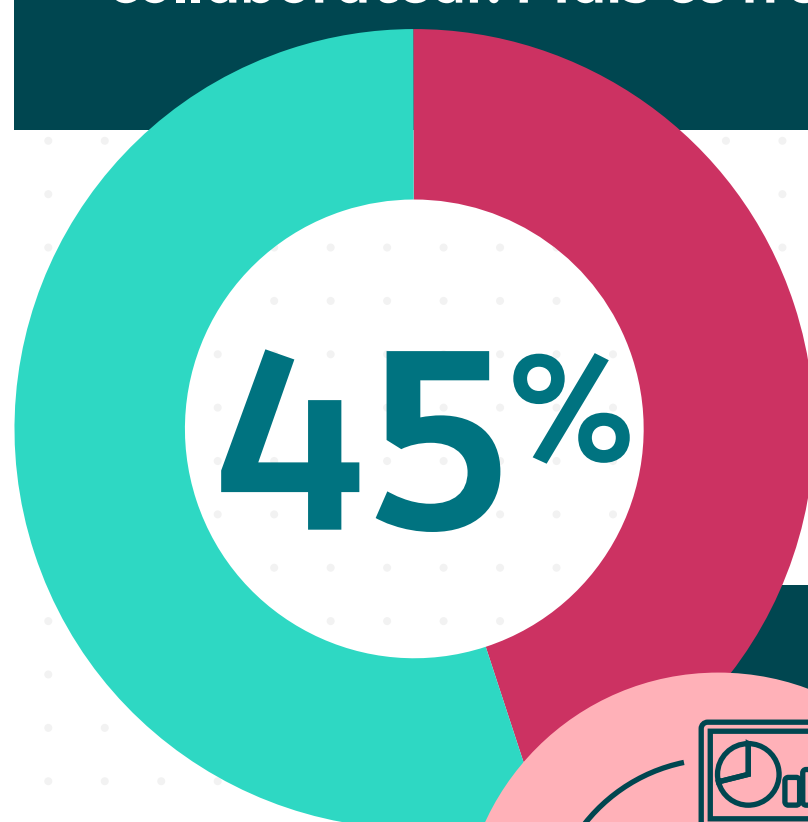
Les modes de pensée traditionnels ne sont plus adaptés pour y répondre... C'est pourquoi...



des entreprises prévoient de transformer le fonctionnement de leur centre de contact au cours des 24 prochains mois.



Elles savent qu'elles doivent innover pour fournir une meilleure expérience client et collaborateur. Mais ce n'est pas si facile.



d'entre elles ont rencontré des difficultés dans la mise en place du télétravail, liées à des problèmes d'infrastructures informatiques, de cybersécurité, et de sécurité des données, ainsi que de pilotage de la performance.



Et les défis opérationnels demeurent.

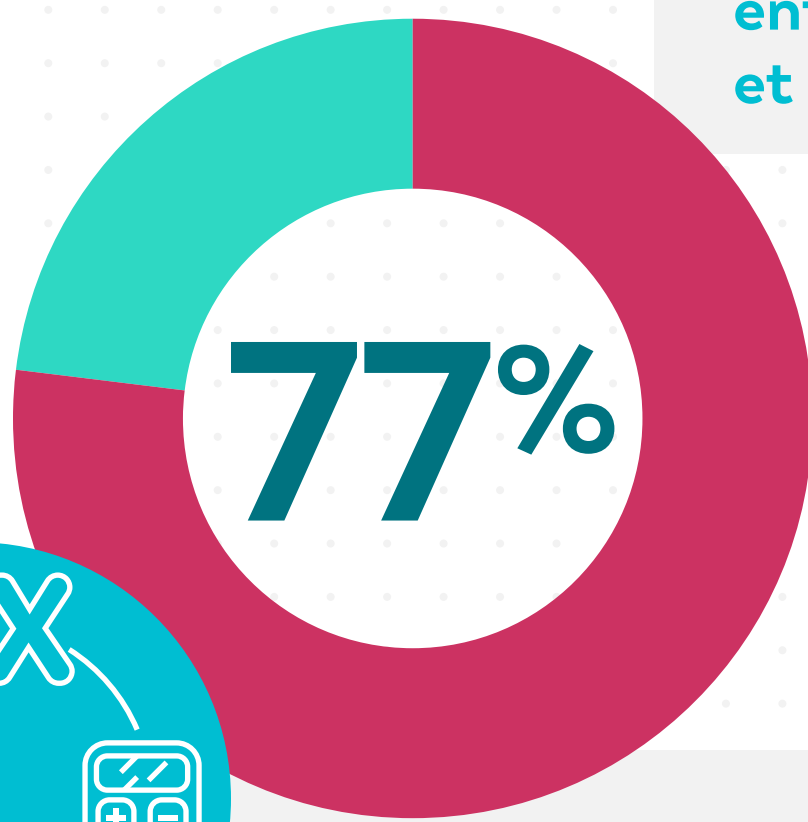


Maintenir l'engagement et la motivation des collaborateurs est considéré comme l'une des priorités. Suivie de près par l'impératif d'être à la pointe de la technologie et de la déployer à grande échelle.



## Une approche holistique basée sur la technologie

Afin d'améliorer leur expérience client, les marques s'appuient sur les nouvelles technologies pour communiquer avec les clients sur le canal de leur choix. Et elles doivent trouver la bonne combinaison entre localisation (onshore, nearshore et offshore) et modes de travail (sur site, à domicile ou hybride) :



des entreprises pensent que cette transformation aura un impact positif sur leur expérience client, leur attractivité auprès des futurs collaborateurs, et leur base de coûts.



Près d'1 expert CX sur 2 pense que les changements les plus importants de notre secteur passeront par l'automatisation des tâches simples et les nouvelles technologies comme :



Les assistants vocaux

La réalité augmentée



## Toujours plus de flexibilité

La clé d'une transformation réussie réside dans la capacité à maximiser les innovations en matière de technologie et de processus pour créer une approche unifiée et évolutive à travers tout le parcours client.



Découvrez comment Webhelp Anywhere vous permet de concevoir le futur de l'expérience client

[webhelp.com/fr/anywhere](https://webhelp.com/fr/anywhere)