

Secteur technologique

En 2020, les entreprises technologiques ont fait face à des défis inédits. Du jour au lendemain, elles ont dû revoir leur fonctionnement, mais aussi repenser leur offre et leurs interactions pour répondre aux nouvelles attentes des clients.



Dans son troisième rapport annuel sur les tendances de l'expérience client, Zendesk observe que les acteurs de la technologie ont fortement modifié leurs modes de travail :



95 %
ont adopté de nouveaux outils ou processus



67 %
gèrent le personnel à distance



44 %
ont dû réduire leurs effectifs

Déjà bien accaparées par ces changements internes, ces entreprises doivent aussi gérer une hausse de 17 % des tickets d'assistance. Dans ce contexte chargé, 72 % des agents se disent dépassés.

Répondre aux attentes des clients est un défi de taille. Dans ce rapport 2021, nous avons identifié cinq tendances qui permettent aux champions de l'expérience client de tirer leur épingle du jeu.

TENDANCE 01

Pleins feux sur l'expérience client

En matière d'assistance, le passage au télétravail rend l'expérience client plus digitale que jamais. Mais si les interactions en personne ont diminué, proposer des échanges de qualité aux clients reste essentiel.



54 %
des entreprises technologiques considèrent l'expérience client plus importante qu'il y a un an.

Pour satisfaire les clients en ligne, il faut proposer une expérience cohérente et personnalisée sur tous les canaux.

Les entreprises technologiques avec une satisfaction client élevée sont 2,7 fois plus susceptibles d'avoir investi dans une communication omnicanale.

TENDANCE 02

Un monde plus conversationnel

Pour une expérience réussie, vous devez aller à la rencontre des consommateurs. En 2020, 64 % des clients ont essayé de nouveaux canaux. Pour suivre le mouvement, la majorité des entreprises technologiques (83 %) ont cherché à déployer de nouveaux modes d'interaction.

Le messaging a la cote. Dans ce secteur, les requêtes par SMS ont bondi de 35 % et un tiers des entreprises qui ont adopté un nouveau canal d'assistance ont opté pour une messagerie sociale comme WhatsApp. C'est un investissement judicieux.

Les champions de l'expérience client sont 1,5 fois plus susceptibles d'utiliser des canaux de messagerie.

TENDANCE 03

Cette année, la clé c'est l'agilité

Savoir s'adapter rapidement n'a jamais été aussi important.



47 %

des entreprises technologiques veulent gagner en agilité

grâce à l'IA, aux gestionnaires de workflows et aux solutions omnicanales.

Les entreprises avec un délai de résolution très court sont 1,5 fois plus susceptibles d'utiliser un gestionnaire de workflows.

TENDANCE 04

L'avenir du travail s'écrit aujourd'hui

Le télétravail se démocratise et la majorité des entreprises technologiques suivent ce mouvement : 74 % d'entre elles ont pour projet de formaliser le travail à distance. En leur sein, 80 % des agents disent avoir les bons outils pour télétravailler et 62 % des responsables CX estiment pouvoir convenablement mesurer leur succès.

De plus, 71 % de ces sociétés peuvent compter sur une équipe de développement pour adapter rapidement leur solution d'assistance à l'évolution des besoins.

Les champions de l'expérience client sont 1,5 fois plus susceptibles de faire appel à des développeurs.

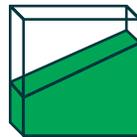
TENDANCE 05

Tout penche vers le numérique

Les entreprises technologiques ont dû avancer de plusieurs années leur numérisation, mais toutes n'ont pas les moyens d'investir dans les outils nécessaires à cette transformation.

En 2020, 39 % des sociétés du secteur ont augmenté leur budget CX, et 39 % l'ont réduit.

Mais il y a de l'espoir.



58 %

des entreprises du secteur prévoient d'avoir un plus grand budget technologique en 2021.

Pour tout savoir sur l'expérience client en 2021, consultez notre rapport complet [CX Trends](#).