

L'expérience salarié, passage obligé vers une expérience client de qualité

Faut-il mettre l'accent sur la satisfaction des clients ou celle des salariés ?

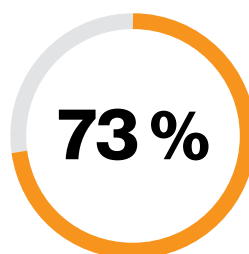
En réalité, ce n'est pas une question de choix car les deux sont intimement liées. Un salarié épanoui est un client heureux, et vice-versa. D'où l'importance d'éliminer les points de friction qui compliquent le quotidien de vos collaborateurs.

Vous trouverez ici nos sept recommandations pour parvenir à des expériences salariés synonymes d'expériences clients d'exception.

Donnez à vos collaborateurs les moyens de vos ambitions

Le parcours client mobilise les énergies du département marketing. À juste titre. Mais qu'en est-il du parcours des salariés ? Vos équipes IT ne doivent pas négliger cet aspect essentiel. Sur le chemin du travail, vos collaborateurs peuvent-ils facilement consulter leurs e-mails sur smartphone ? En voyage d'affaires, vos cadres sont-ils capables de se connecter à leurs applications et données professionnelles ? Enfin, en cas de problème technique, les utilisateurs ont-ils accès à un service d'assistance rapide ?

Peu importe où vos salariés se trouvent, vous devez leur offrir des outils qui leur permettront d'interagir en toute simplicité avec leurs clients, partenaires et collègues aux quatre coins du globe.



D'après certaines études, 73 % des salariés pensent que des aménagements de travail flexibles augmentent leur niveau de satisfaction professionnelle.¹

Favorisez l'équilibre entre travail et temps libre

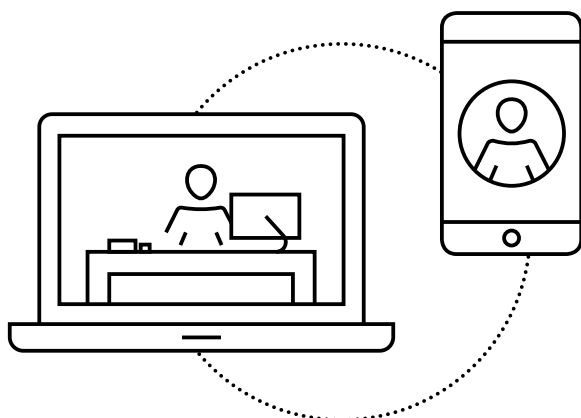
La quête d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée est l'un des grands enjeux RH du moment. C'est pourquoi de plus en plus de salariés bénéficient d'aménagements flexibles qui leur permettent de travailler hors des horaires de bureau habituels. À vous de les doter d'outils de collaboration et de communication qui leur permettront de se connecter où ils veulent et quand ils veulent. Ils pourront ainsi échanger avec leurs collègues et partager des contenus avec leurs clients en toute sécurité.

Écouter >

Incitez les salariés à s'approprier les outils digitaux

Les technologies collaboratives n'ont d'intérêt que si les salariés s'en servent. Prenez le temps de sonder vos collaborateurs pour mieux connaître leurs attentes et ainsi opter pour des solutions qui répondent à des problématiques réelles. Pour être adopté par tous, un nouvel outil doit d'abord convaincre. L'idéal serait que dans chaque service, vous puissiez désigner des ambassadeurs chargés de démontrer les avantages concrets du produit. De même, veillez à occuper le terrain pendant et après l'implémentation en organisant des formations et en résolvant immédiatement le moindre problème. Verizon peut vous accompagner dans cette mission pour rentabiliser au maximum votre investissement technologique.

Écouter >



Optez pour des outils de qualité professionnelle

Les nouvelles technologies ont révolutionné la vie des consommateurs ces dernières années. Sur smartphone comme sur ordinateur, l'accès aux applis et à l'information n'a jamais été aussi aisé – et cela crée forcément des attentes dans la sphère professionnelle. Pour attirer les meilleurs talents en général, et les jeunes pousses prometteuses en particulier, les entreprises doivent miser sur des solutions de collaboration à la fois fiables et faciles à prendre en main. En optant pour des outils plus performants que les technologies grand public, vous pourrez vous démarquer de la concurrence.

Écouter >

Mettez-vous à la place des salariés

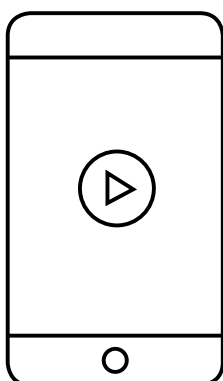
Chaque pôle de votre entreprise fait face à différents défis. Vos équipes informatiques doivent donc chercher à rassembler les différents points de vue et retours d'expérience. Essayez par exemple de mesurer le temps moyen perdu pendant les réunions virtuelles en raison de problèmes de connexion. Pour gagner en efficacité, il est primordial que chaque salarié dispose d'une bonne qualité audio et vidéo en télé- ou visioconférence, sur mobile comme au bureau. En ratissant le plus large possible, vos équipes IT auront une image plus précise des outils qui placeront vos collaborateurs dans les meilleures conditions pour atteindre les objectifs de votre entreprise.

Écouter >



Offrez à vos utilisateurs des outils qui leur ressemblent

La vidéo est incontournable. Les nouvelles générations d'actifs ont grandi avec ce média, au point qu'il est en passe de devenir le mode de communication de prédilection pour la collaboration et la communication internes et externes : visioconférences, réunions d'équipes, conférences de presse, speech de motivation ou encore entretiens d'embauche. D'aucuns prédisent même que la vidéo finira par remplacer les échanges par e-mail. Autre point important, la visioconférence revêt une vraie dimension éthique en termes de RSE, car elle permet de réduire les déplacements professionnels, et par conséquent l'empreinte carbone. Bref, vous devez offrir à vos utilisateurs des expériences vidéo à la fois qualitatives, performantes, sécurisées, faciles d'accès et intuitives.



Choisissez un partenaire de confiance

Pour vous accompagner dans ce parcours, sélectionnez des outils de collaboration qui non seulement valorisent l'expérience utilisateur, mais aussi libèrent les forces d'innovation. Le changement des modes de travail n'a de sens que s'il favorise les échanges et le partage d'idées, au bureau ou à distance.

Plus d'infos

Pour découvrir comment Verizon contribue à améliorer l'expérience des clients et des salariés, rendez-vous sur <https://entreprise.verizon.com/fr-fr/products/business-communications>