



Envisioning workshop

Modernize Service



Améliorez votre service clientèle pour le prochain niveau.

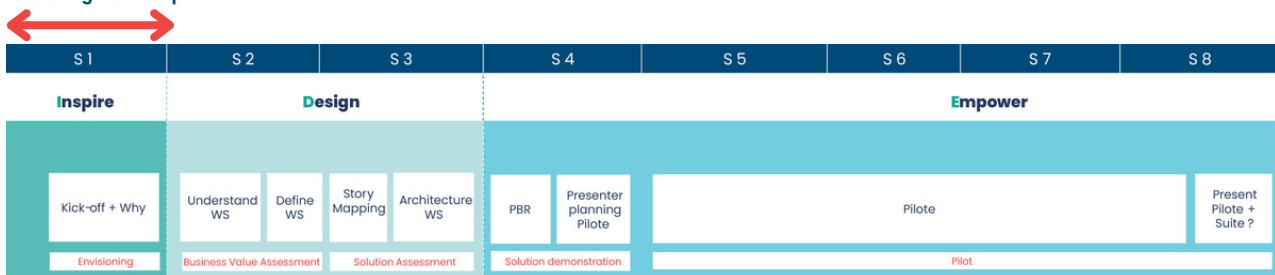
En raison des changements rapides, des incertitudes et de la complexité de notre monde dynamique, il est essentiel pour les entreprises de s'adapter en permanence aux exigences d'aujourd'hui et de demain. Les clients attendent de plus en plus des entreprises. Votre entreprise offre-t-elle aujourd'hui un service clientèle qui se distingue ? Alors que le marketing et les ventes reçoivent à juste titre beaucoup d'attention, le service après-vente est tout aussi important. Après tout, **les statistiques montrent que 96% des clients ne veulent pas faire affaire avec une entreprise qui offre un mauvais service clientèle.** Heureusement, Inetum, en collaboration avec Microsoft, propose de nombreuses solutions pour créer des expériences client personnalisées et renforcer les employés de votre entreprise de services grâce à des technologies d'IA de nouvelle génération.

Construisez un excellent service : commencez ici

Transformez votre service client (Customer & Field Service) avec la méthode Microsoft Catalyst éprouvée et innovante, à laquelle nous avons ajouté notre propre expertise. La première étape de cette méthode est un atelier de conceptualisation (Envisioning Workshop). Cet atelier réunit divers acteurs pour obtenir un aperçu à la fois de la situation actuelle et du futur souhaité de votre service client.

Nous commençons la journée en cartographiant la situation actuelle ("as-is") à l'aide de questions pertinentes telles que : Quels systèmes/applications et méthodes de travail utilisez-vous actuellement ? Quels sont les défis auxquels vous êtes confrontés ? Et comment se déroulent actuellement les processus ? En cartographiant ces aspects, nous établissons une base solide pour comprendre vos besoins et objectifs.

Envisioning Workshop



Ensuite, nous nous tournons vers l'avenir ("to-be"), où nous décrivons, priorisons et définissons un produit minimum viable (MVP) pour développer finalement une solution adaptée. Cette approche nous permet d'identifier et de résoudre efficacement vos principaux défis, tout en progressant rapidement vers l'amélioration.

[Cliquez ici pour plus d'informations sur notre approche transformative, basée sur la méthodologie éprouvée de Microsoft Catalyst.](#)