



7-Eleven fournit rapidement à ses clients l'aide dont ils ont besoin sur leurs canaux préférés grâce à ServiceNow



93 %

de réduction des volumes de cas client

205 %

d'amélioration des taux de résolution des cas client

75 %

de réduction des délais de réponse du service client

Il y a près de 100 ans, un jeune homme qui livrait des blocs de glace à domicile a écrit : « Donnez aux clients ce qu'ils veulent, quand ils le veulent. »

Les sages paroles de Joe Thompson, fondateur de 7-Eleven, sont toujours d'actualité. Pour assurer la fidélité des clients, la chaîne de commerces de proximité doit fournir rapidement l'aide dont ses clients ont besoin sur les canaux qu'ils préfèrent.

Un parcours client sans effort

Un nouveau magasin 7-Eleven ouvre toutes les 3,5 heures. Il y a plus de 66 000 magasins dans 17 pays. Le succès de la chaîne réside dans la place qu'elle accorde au client. Et pour parvenir à une telle réussite, 7-Eleven s'attache notamment à faciliter le processus d'assistance aux clients en leur offrant la possibilité de recevoir de l'aide à tout moment, partout et de la façon souhaitée.

« Nous voulons identifier, résoudre et éviter les aspects qui gênent le client en lui offrant des solutions adaptées et pertinentes », déclare Jerry Campbell, Responsable principal de l'expérience client chez 7-Eleven.

Mais le système de gestion manuelle des cas client de 7-Eleven ralentissait le géant de la vente au détail dans la résolution des cas client. De plus, il ne permettait pas de hiérarchiser les cas ni de suivre la productivité des agents du service client.

« Nous souhaitons diagnostiquer plus rapidement les problèmes des clients », déclare M. Campbell. « Et nous voulons analyser et évaluer nos performances en vue d'une amélioration continue. »

Adoption des technologies digitales pour accélérer la résolution

7-Eleven a commencé par faire le tri entre les feedbacks des clients et les demandes d'aide. Il a continué à utiliser l'outil d'analyse des données sur l'expérience client Medallia pour extraire des renseignements à partir des enquêtes et des feedbacks. La solution Customer Service Management de ServiceNow a été utilisée pour créer le centre d'assistance client 7-Help.

Secteur : Vente au détail

Lieu : Dallas, Texas

Taille : 45 000 employés

Difficulté

Accélérer et digitaliser la gestion des cas client tout en répondant aux besoins des clients sur leur canal préféré

Produits

- Customer Service Management de ServiceNow®

Solution

ServiceNow offre une approche omnicanale de l'assistance aux clients et aux employés, améliorant ainsi l'expérience utilisateur et la réactivité du service



Grâce à Customer Service Management de ServiceNow, nous avons pu aider nos clients à tout moment, partout et de la façon souhaitée.

Jerry Campbell,
Responsable principal de
l'expérience client, 7-Eleven

7-Help regroupe les supports techniques issus de 20 départements différents : RH, gestion des salaires, merchandising, IT, maintenance des installations, etc. La solution offre aux clients et aux magasins franchisés une plateforme unique pour signaler les problèmes. En moyenne, 130 signalements sont effectués chaque jour.

Les options Omni-Channel de la solution Customer Service Management de ServiceNow permettent aux clients de bénéficier d'une aide à tout moment, partout et de la façon souhaitée. L'outil crée les dossiers et les classe par ordre de priorité automatiquement dès leur arrivée, puis les achemine vers l'agent approprié pour une résolution rapide.

« Customer Service Management de ServiceNow nous permet d'intégrer la messagerie instantanée, les SMS et bien plus encore », affirme M. Campbell. « Les clients et les agents ont accès à tous les canaux. L'affectation automatique des tâches oriente le client vers un agent disponible, quel que soit le canal. »

Suivi des performances des agents

Les SLA de la solution Customer Service Management de ServiceNow permettent à 7-Eleven de contrôler et de suivre les niveaux de service. La plupart des entreprises associent l'efficacité des centres d'appel à la rapidité de traitement des demandes client. ServiceNow permet justement aux responsables d'accéder facilement à ces mesures de performances, y compris la vitesse moyenne de réponse et la durée moyenne de traitement sur chaque canal.

Mais 7-Eleven ne se focalise pas sur la vitesse des agents. Pour le détaillant, il est beaucoup plus important d'aider les clients à obtenir l'aide dont ils ont besoin, et ServiceNow y contribue également. M. Campbell explique : « Notre priorité est la résolution dès le premier contact : le client est satisfait et n'a pas à rappeler. Grâce à Customer Service Management de ServiceNow, nous pouvons envisager une résolution dès le premier contact en tant qu'équipe et en tant qu'agents individuels. »

Amélioration des taux de résolution et réduction des délais de résolution

Grâce à la solution Customer Service Management de ServiceNow, les taux de résolution ont augmenté de 205 % et les délais de réponse ont diminué de 75 %. « L'acheminement automatique permet de s'assurer que les cas client parviennent aux agents appropriés », confirme M. Campbell. « Les agents peuvent répondre à ces demandes et les clients obtiennent rapidement de l'aide. »

Les centaines de messages vocaux que les clients laissaient autrefois chaque mois sont désormais presque de l'histoire ancienne. Les gains d'efficacité ont considérablement amélioré la productivité, ce qui a entraîné une réduction de 93 % des volumes de cas. « Grâce à Customer Service Management de ServiceNow, nos agents de centre d'appel gagnent du temps qu'ils peuvent consacrer à la gestion de notre service d'assistance téléphonique pour les ouvertures de franchises et les appels liés au California Consumer Privacy Act », confirme M. Campbell.

Enfin, M. Campbell explique que ServiceNow contribue à la réussite de l'expérience client offerte par 7-Eleven, et ceci à un rythme plus soutenu. « Grâce à Customer Service Management de ServiceNow, nous avons pu aider nos clients à tout moment, partout et de la façon souhaitée. »