



Faites appel à notre méthodologie de transformation Salesforce pour exploiter tout le potentiel des données et de l'IA et optimiser votre expérience client (CX).

Avec la méthodologie de transformation Salesforce de Swisscom, nous nous engageons à révolutionner votre expérience client. Nous commençons par évaluer votre environnement actuel afin de comprendre les défis et les opportunités spécifiques à votre entreprise. Notre phase de conseil permet d'initier des technologies innovantes, de renforcer votre compétitivité et de soutenir une croissance durable.

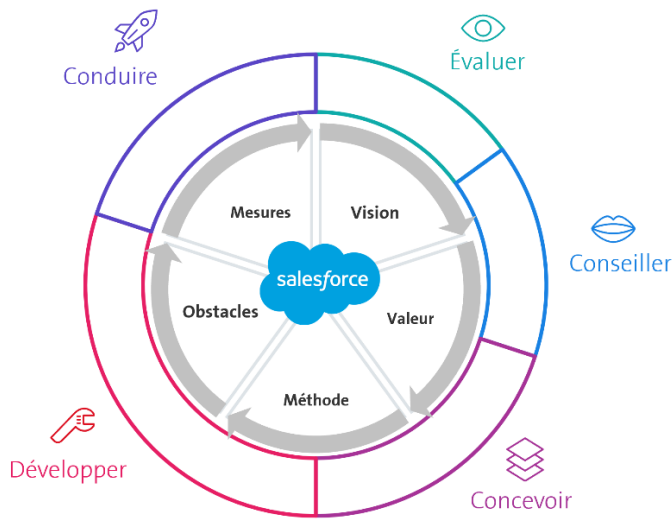
Nous vous aidons à concevoir un Customer Journey moderne en mettant l'accent sur des solutions complètes et évolutives, avec une expérience utilisateur personnalisée. Une fois les solutions intégrées et déployées, la phase de pilotage vous permet de vous lancer, de faciliter l'adoption et de soutenir les opérations. **Au-delà des solutions, notre méthodologie est conçue pour garantir une expérience client de haut niveau, adaptée à vos besoins.**

Vos avantages avec la méthodologie Salesforce CX

Méthodologie axée sur le client Notre méthodologie intègre un plan structuré qui détaille tout le processus de transformation orienté client, avec d'emblée un alignement sur les initiatives et les objectifs de vos clients.	✓
Évaluation stratégique Grâce à une analyse méticuleuse, nous évaluons les processus en place et identifions les points d'innovation et d'amélioration – vous prenez ainsi des décisions éclairées sur les solutions Salesforce.	✓
Conseils d'experts Nos spécialistes fournissent des conseils stratégiques tout au long du processus de transformation, en proposant des idées et des recommandations pour optimiser la mise en œuvre de Salesforce et maximiser le retour sur investissement.	✓
Conception de solutions et développement personnalisé À partir des informations recueillies lors de l'analyse, nous concevons et développons des solutions personnalisées en ligne avec vos objectifs, qui améliorent votre efficacité opérationnelle et offrent une expérience client uniforme sur tous les Touchpoints.	✓
Gestion proactive de la transformation Notre approche proactive de la gestion de la transformation fluidifie la mise en œuvre et l'adoption des solutions Salesforce, avec à la clé des résultats tangibles, une innovation stimulée et des atouts concurrentiels évidents.	✓



Notre méthodologie Salesforce CX est la clé de la réussite des clients



Les informations contenues dans ce document ne constituent pas une offre ferme. Sous réserve de modifications.

Swisscom (Suisse) SA Enterprise Customers, P.O. Box, CH-3050 Berne, Téléphone 0800 800 900, www.swisscom.ch/entreprise

Méthodologie CX en un coup d'œil

Nous évaluons les aptitudes de votre entreprise en matière de CX, définissons des objectifs stratégiques et dressons une Roadmap.

Évaluer et conseiller

- Analyser l'infrastructure, les capacités et les compétences CX actuelles
- Aligner les objectifs sur vos besoins et vos buts
- Mobiliser tous les acteurs concernés pour recueillir des idées et des priorités
- Développer une Roadmap CX complète avec des étapes clés
- Prioriser les initiatives selon leur impact et leur faisabilité
- Attribuer les ressources et établir une responsabilité claire
- Calculer le budget et les coûts de fonctionnement

En exploitant le Customer Journey pour l'alignement stratégique, nous concilions besoins des clients et objectifs de l'entreprise.

Concevoir et développer

- Concevoir le Customer Journey et mapper les processus
- Identifier le stack de technologies Salesforce et l'aligner sur les objectifs CX
- Créer un plan de mise en œuvre détaillé avec des échéances
- Former les équipes pour une adoption fluide des solutions Salesforce
- Établir des canaux de communication performants
- Suivre de près l'avancement de CX et gérer aussitôt les problèmes



Nous définissons des indicateurs de performance CX pour les initiatives Salesforce, en alignant les mesures sur les étapes du Customer Journey.

Piloter

- Définir des indicateurs clés de performance CX (KPI) qui reflètent les mesures du Customer Journey
- Obtenir un feedback des clients sur leur expérience
- Analyser les données CX pour identifier les tendances et les points d'amélioration
- Analyser régulièrement les objectifs stratégiques CX
- Collaborer pour prioriser les actions et initier les changements
- Documenter les idées CX et partager les meilleures pratiques entre les équipes

Pour en savoir plus et contacter nos experts, rendez-vous sur <https://swisscom.ch/salesforce>