

**DCS EASYWARE DÉVELOPPE UNE SOLUTION OMNISCANALE OÙ
L'UTILISATEUR EST AU CENTRE DU PARCOURS CLIENT**

Experte en management et support d'infrastructures IT, DCS Easyware évolue depuis près de 50 ans sur le marché des services numériques. Aujourd'hui, l'entreprise mise sur l'optimisation de l'expérience utilisateur en développant **une approche omniscanale** pour des centres de services et de compétences toujours plus rapides, dans leurs fonctionnements comme dans la résolution des demandes clients. Actuellement en développement depuis fin 2018 par la R&D, la solution de réponse sur-mesure devrait voir le jour cet été.

Diversifier l'approche pour s'adapter aux utilisateurs désormais au centre du parcours clients

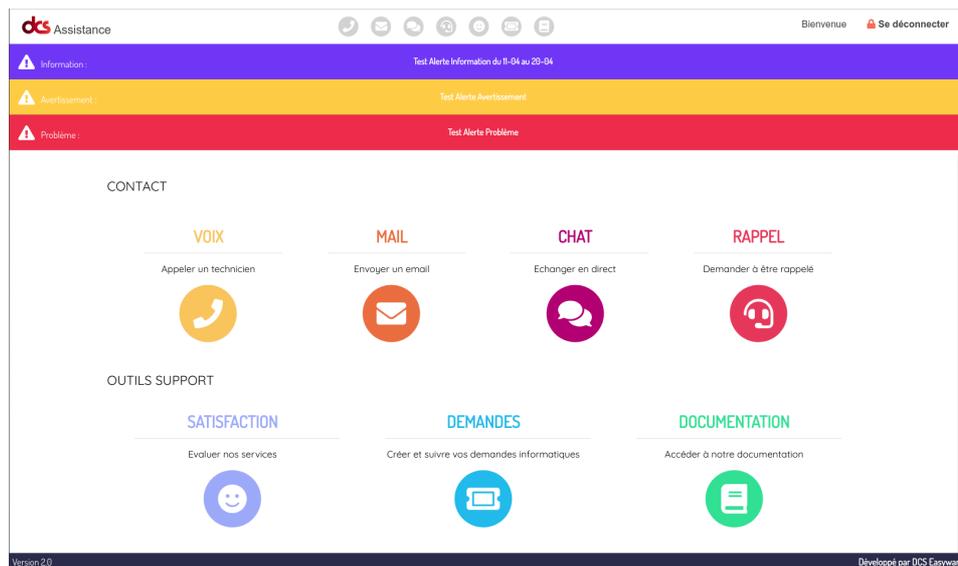
Les canaux de communication évoluent en même temps que les usages et les utilisateurs. Si le téléphone était historiquement un premier point de contact dans la relation client, aujourd'hui ils se démultiplient : *selfcare* ; *mail* ; *bot* ; *webcallback* ; *chat* ; *facetime*...

Pourquoi ? D'abord car les clients souhaitent de plus en plus résoudre leurs problèmes informatiques eux-mêmes (c'est le cas de 72 % des utilisateurs¹) ensuite car les entreprises sont aujourd'hui confrontées à une culture de l'impatience, il faut apporter des solutions efficaces et ce, rapidement. Enfin, parce que les clients de demain sont les jeunes d'aujourd'hui qui ont grandi avec une forte culture numérique qu'ils maîtrisent parfaitement.

Pour faire face à ces évolutions, DCS Easyware a souhaité diversifier les moyens de sollicitation pour la résolution des incidents, en prenant en compte les transformations technologiques et usages clients avec : du selfservice puis du bot ; du webcallback (si les deux solutions précédentes ont été infructueuses) puis du contact humain (via du chat, du téléphone ou de la vidéo). Pour autant, une conviction demeure : l'humain reste primordial au sein de la relation client et sera toujours une alternative pour l'utilisateur qui le désire.

Forte de ces constats et face à un marché mature, l'entreprise a décidé de créer une nouvelle approche omniscanale pour satisfaire les nouveaux usages des utilisateurs. Plus qu'un outil de suivi, il s'agit d'un véritable parcours client dont la force réside dans l'enrichissement et la synergie des points de contact entre eux. Adaptable et personnalisable en fonction des besoins du client, DCS Easyware s'affranchit donc du seul canal voix pour proposer une approche omniscanale.

¹ *Forrester*



Nom de la plateforme : DCS Easy Support

Fabien Carré, directeur technique du projet explique : « *L'enjeu pour DCS Easyware est de suivre les évolutions du marché (induites par l'évolution des pratiques des utilisateurs eux-mêmes) tout en essayant de bénéficier de gains de productivité. Ce que nous désirons mettre en œuvre avec notre solution sur-mesure, c'est une approche globale où la vraie révolution tient dans le fait qu'au centre ce n'est plus la demande seule, c'est l'utilisateur. Cet utilisateur n'est plus désormais réduit à un ticket, une suite de chiffres. Nous ne sommes plus dans une approche de résolution de problème mais dans une approche où l'expérience client devient la clé. Pour une expérience utilisateur réussie, les canaux doivent être poreux et permettre un enrichissement cross canal. Pour nous, il s'agit de prendre un nouveau virage et d'arbitrer sur les moyens à mettre en œuvre (investissements, développements de solutions...) pour pouvoir offrir une expérience utilisateurs optimisée à l'ensemble de nos clients quelles que soient leur taille ou leurs demandes.* »

À propos de DCS EASYWARE

Fondée dans les années 70 en Haute-Savoie, DCS EASYWARE est un partenaire solide de ses clients, légitimement reconnu dans le marché des services numériques. Elle participe à leur développement, en recherchant pour eux des gains de productivité basés sur la proactivité de ses collaborateurs, l'innovation de ses solutions et une vision solidaire du service. Implantée sur plusieurs sites en France et en Europe, DCS EASYWARE compte 600 collaborateurs et a réalisé un CA de 42 millions d'euros en 2017.



Contact presse **Agence plus2sens** - 04 37 24 02 58
Catherine Berger-Chavant - catherine@plus2sens.com
Mylène Gachon - mylene@plus2sens.com