

Devenez ultra-connecté

Fidélisez vos clients à vie en interagissant avec eux tout au long de leur parcours client

LE PROBLÈME

Les consommateurs ont un réel besoin d'interactions. Ils veulent avoir le sentiment d'être valorisés et de faire partie d'une communauté. Les marques qui parviennent à établir des relations avec leurs clients ont donc toutes les chances de réussir. Mais créer de vrais liens sur le long terme est aujourd'hui plus difficile que jamais.

Les consommateurs interagissent désormais avec les marques sur une multitude de canaux différents. Nouer de vrais liens avec eux est donc devenu un véritable défi, quel que soit le canal utilisé. Pourtant, leurs attentes n'ont jamais été aussi grandes et leurs avis peuvent maintenant, à tout moment, avoir un impact positif ou négatif sur votre marque.

Il convient donc de passer d'une expérience client discontinuée – résultant d'équipes, de canaux, de systèmes et de données cloisonnés – à une expérience harmonisée permettant de créer des liens à long terme.

LA SOLUTION

Khoros vous aide à devenir ultra-connecté, afin de fidéliser vos clients à vie en interagissant avec eux tout au long de leur parcours client. Vous pourrez ainsi mieux connaître vos clients et leur apporter des réponses à la hauteur de leurs attentes, à tout moment et sur le canal de leur choix.

Trouvez et attirez de nouveaux clients—Assurez-vous d'atteindre les bonnes personnes et de leur offrir une expérience exceptionnelle pour les convaincre de choisir votre marque. Cela passera d'abord par la planification et la publication de campagnes et de contenus sur les médias sociaux, qui permettront de renforcer le sentiment d'affinité à la marque.

Soyez présents partout où il le faut —Apportez des réponses adaptées à vos clients sur le canal de leur choix pour établir de vraies relations avec eux et gagner leur confiance, tout en protégeant leurs données. Pour cela, commencez par réunir tous les messages publics postés sur les médias sociaux (tels que Facebook ou Twitter) ou envoyés via des systèmes de messagerie privée (tels que WeChat, WhatsApp ou Apple Business Chat) sur une seule et même plateforme permettant de les suivre et d'y répondre.

Développez et dynamisez votre communauté—Créez un espace dans lequel vos clients pourront interagir librement, à la fois entre eux et avec votre marque, afin d'instaurer un sentiment de confiance et de favoriser une affinité à long terme. Faites en sorte que votre site web puisse accueillir des conversations clients et tirez parti du crowdsourcing pour publier des contenus authentiques.

—
51%
des entreprises
utilisent au
moins 8 canaux
différents pour
interagir avec
leurs clients
(Aberdeen)

Bénéficiez d'une vision globale— Soyez à l'écoute de votre clientèle et identifiez des solutions concrètes pour optimiser l'expérience client, vos activités commerciales et vos produits. Créez le bon message en vous appuyant sur des informations relatives à votre public, à vos contenus et à votre marché, et ajustez aussi la répartition de votre personnel en fonction de vos résultats opérationnels.

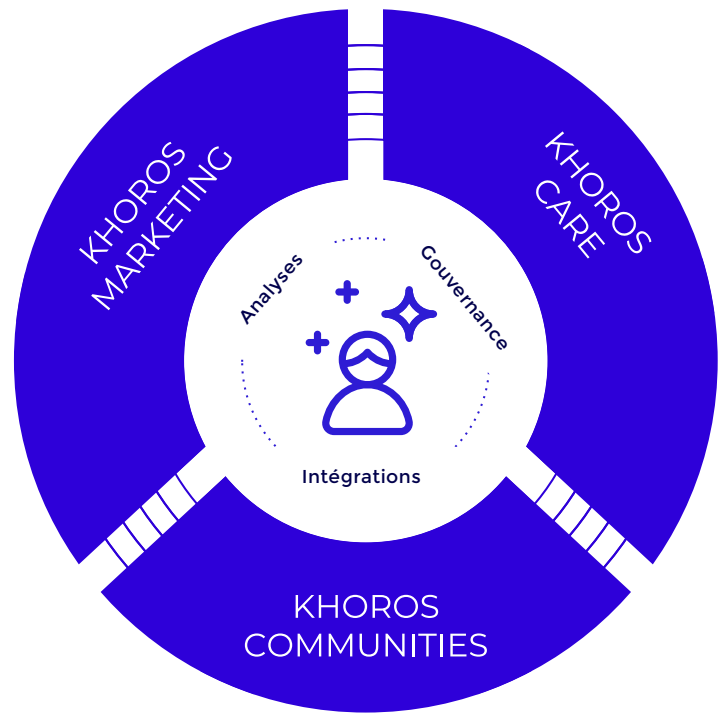
NOS ATOUTS

La seule plateforme d'engagement client associant des points de contact un à un, un à plusieurs et plusieurs à plusieurs, pour vous permettre d'offrir à vos clients l'expérience connectée qu'ils méritent.

Des données globales pour vous aider à optimiser en permanence votre performance, mais aussi à décloisonner les silos et les canaux.

Une solution agile à l'échelle de votre entreprise sur laquelle vous pouvez compter, aussi bien en période de grande réussite qu'en période de crise, et suffisamment flexible pour s'adapter parfaitement à vos besoins.

Avec son approche tournée vers l'innovation et sa grande expertise, reposant sur plus de 15 ans d'expérience, de meilleures pratiques et de partenariats, Khoros met tout en œuvre pour optimiser l'engagement client en collaboration avec les plus grandes marques mondiales.



52

des 100 plus grandes marques internationales font confiance à Khoros
(Interbrand)

\$145M

de dollars économisés grâce au désengorgement du service client et 2,2 millions de dollars supplémentaires grâce au SEO
(Microsoft)

800

utilisateurs de 9 marques différentes formés en 30 jours
(GM)

85%

de réduction du temps de réponse et un sentiment positif en hausse de 50 %
(United Airlines)

Spredfast et Lithium ont fusionné pour créer Khoros, une plateforme d'engagement client à la pointe de la technologie conçue pour transformer des informations cloisonnées en valeur ajoutée pour les entreprises, et les clients en contributeurs. En connectant toutes les données clients dont disposent leurs différents services, Khoros permet aux entreprises de placer leur clientèle au cœur de leurs activités et de mieux anticiper ses besoins. La plateforme favorise ainsi les ventes, la fidélisation et l'innovation. Et avec plus de 2 000 clients et 10 bureaux à travers le monde, Khoros optimise chaque jour près de 500 millions d'interactions digitales. Des médias sociaux aux communautés en ligne, en passant par la messagerie et l'assistance digitale, Khoros aide les entreprises à nouer de vrais liens avec leurs clients tout au long du parcours client.