

Un processus qu'est-ce que c'est ?



Document ou support formalisant un cas d'usage idéal sous la forme d'un enchaînement d'étapes, de responsables, de jalons temporels et d'indicateurs d'engagement de service, d'outils, d'inputs et d'outputs à fournir au niveau de certaines étapes.

Pourquoi les processus sont-ils essentiels dans la Relation Client ?

- Parce qu'ils doivent être le(s) miroir(s) des parcours client et en être sa face cachée (traitement front / middle / back)
- Parce qu'ils définissent les meilleures pratiques à appliquer pour une relation client de qualité et optimisée
- Parce que à partir des processus seront définies les procédures qui sont les lignes directrices des conseillers Relation Client
- Parce que les processus sont le cœur de l'activité et forment le TOUT :
 - L'organisation et les différents niveaux d'intervention des acteurs internes et externes
 - Les étapes clés de la relation avec les clients
 - Les fonctionnalités et outils nécessaires pour le traitement des demandes
 - Les engagements de service proposés par l'entreprise et les indicateurs de performance de la relation client

Facteurs clé de succès



1. Recenser tous les processus
2. Identifier le ou les tenants des processus
3. Les mettre systématiquement en regard des parcours client pour valider leur pertinence et leur capacité à répondre aux besoins des clients
4. Formaliser les processus et valider leur complémentarité et compatibilité
5. Centraliser les processus
6. Les mettre à disposition sous des formats exploitables et homogènes
7. Les mettre à jour et avoir un processus de gestion des processus

Vous souhaitez formaliser et refondre vos processus ?

Contactez-nous :
contact@opal-consulting.fr