

Rentrée 2025

Checklist Stratégique pour Directeurs CX



Réengager vos équipes

- ☐ Équipez les superviseurs d'outils de coaching en temps réel (écoute discrète, messages flash)
- ☐ Utilisez des alertes IA pour soutenir la performance — sans la contrôler
- ☐ Faites évoluer vos KPIs de la vitesse vers la qualité et l'impact client



Transformer les données en clarté opérationnelle

- ☐ Assurez une vision client 360° partagée par tous les rôles
- ☐ Exploitez des tableaux de bord en temps réel pour suivre les SLA et ajuster proactivement
- ☐ Transformez le reporting en cycles d'amélioration continue



Repenser l'automatisation avec l'humain au centre

- ☐ Identifiez les parcours à forte friction à automatiser sans briser l'empathie
- ☐ Déployez l'IA pour assister les agents avec des suggestions, pas des décisions
- ☐ Suivez les résultats comme les taux de résolution et la satisfaction post-automatisation



Renforcer la cohésion interne

- ☐ Supprimez les silos avec des plateformes unifiées pour la voix, la messagerie et le CRM
- ☐ Visualisez la disponibilité des équipes via les statuts et activités
- ☐ Renforcez la culture avec des rituels comme des points quotidiens ou rétrospectives hebdos



Offrir une expérience omnicanale fluide

- ☐ Centralisez email, voix et messagerie sur une interface unique
- ☐ Personnalisez chaque interaction grâce aux données CRM
- ☐ Optimisez en continu les transitions entre canaux

