



Customer Service Center pour Commerce Cloud Digital

Une expérience du service client plus efficace

Grâce à Customer Service Center (CSC), les agents du service client disposent d'outils qui accélèrent les commandes en ligne et par téléphone et permettent la mise en place d'une expérience d'achat vraiment unifiée.

Une vue cohésive des acheteurs et de la boutique en ligne

Souvent vitrine de la marque, les agents du service client se doivent de devancer les attentes des acheteurs et de stimuler la fidélisation à la marque. Customer Service Center optimise l'expérience d'achat en fournissant aux agents du service client une vue unique du client et de la boutique en ligne. Les informations des systèmes dorsaux (produits, prix et promotions, par exemple) sont réunies dans un seul et même tableau de bord, afin de fournir une visibilité totale sur le client et l'historique de ses commandes. Cohésive, actualisée et partagée, cette vue permet aux agents du service client de créer, rechercher et vérifier des commandes, de passer une commande pour le compte du client et d'ajuster les prix sans avoir à accéder à la boutique en ligne.

CSC optimise l'expérience d'achat et présente de nombreux avantages, à savoir :

Conversion de nouvelle commande

La prise en main des paniers accroît le taux de conversion en permettant aux agents du service client de finaliser des transactions en ligne ou de préremplir un panier à la place de l'acheteur.

Amélioration de l'expérience client

Les marques peuvent connecter facilement les commandes passées en ligne et par téléphone et établir des relations plus solides en exploitant leur connaissance de l'acheteur et de l'historique des commandes.

Gains de productivité

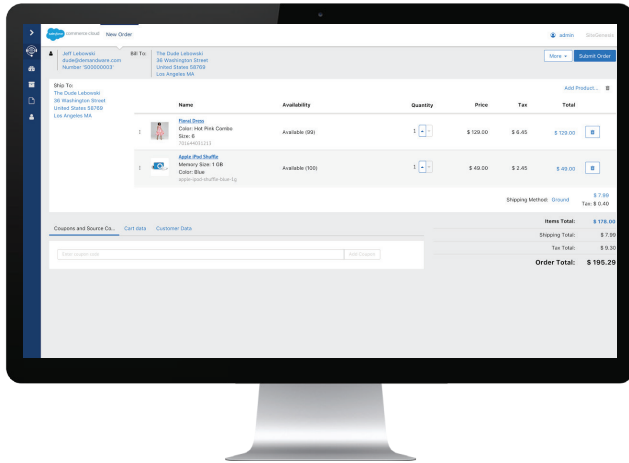
Les agents du service client travaillent mieux, plus vite et plus efficacement car, grâce au tableau de bord unique intuitif et facile d'utilisation, ils n'ont plus à passer d'une fenêtre de navigateur à une autre.

Time to Market écourté

Basé sur le même modèle d'innovation ouvert que Commerce Cloud Digital, CSC facilite l'implémentation et la personnalisation, ce qui permet aux marques de toujours disposer des dernières fonctionnalités.

71 % des
marques les plus
performantes
citent la qualité
du service client
comme leur principal
différenciateur
concurrentiel.

Economist Intelligence Unit
Étude 2015



Offrant une expérience utilisateur facile d'emploi, Customer Service Center permet aux agents du service client de rechercher une commande ou un client ou de créer une commande, rapidement.

Comparaison de Customer Service Center et d'Order Management

CSC est conçu pour faciliter la prise de commande, autrement dit pour compléter, et non remplacer, la solution OMS (Order Management Solution). Les commandes créées via CSC sont transmises à la base de données de Commerce Cloud Digital, puis envoyées à Order Management pour les étapes restantes de leur cycle de vie (traitement, échanges, retours et litiges). Découvrez comment [Commerce Cloud Order Management](#) prend en charge le cross-canal et assure le traitement des commandes.

Principales fonctionnalités

Customer Service Center est une fonctionnalité native de Commerce Cloud Digital, personnalisable et totalement prise en charge. CSC s'appuie sur les Shop API qui se rattachent à Commerce Cloud Digital pour partager les données, notamment les informations sur les clients, les produits, les tarifs et les promotions et ce, entre tous les systèmes. Les marques ont à leur disposition une suite complète de fonctionnalités, à savoir :

Recherche dynamique

Identifiez un client par son nom, son e-mail ou ses informations de connexion. Bénéficiez d'une parfaite visibilité sur l'historique de navigation et d'achat d'un client (sessions, paniers et commandes).

Checkout pour le compte d'un client

Connectez-vous à la boutique pour le compte d'un client pour passer des commandes, créer des paniers ou vérifier et corriger d'éventuels problèmes de paiement.

Modification des paniers

Ajustez les prix et appliquez des bons de réduction à des articles individuels, à des commandes entières ou à des frais de port. Les administrateurs peuvent également définir des autorisations utilisateurs pour garder le contrôle et éviter des ajustements de prix non autorisés.

Options de livraison

Accédez au carnet d'adresses d'un client pour ajouter ou modifier des adresses de livraison et fractionner des commandes en plusieurs livraisons ou sur différents sites de livraison.

Capacités de personnalisation

Les développeurs peuvent adapter les fonctionnalités natives pour satisfaire les besoins de services spécifiques d'une entreprise ou d'un client en ce qui concerne les clients, les paniers et les commandes.

Tirez pleinement parti de Customer Service Center dès aujourd'hui

Pour découvrir comment booster votre stratégie omni-canal et obtenir une vue unifiée des clients, des commandes, des produits et des promotions, du premier contact jusqu'au checkout, visitez la page [Commerce Cloud Digital](#).

