

DIAGNOSTIC FLASH

15 questions pour transformer votre service !

Oui Non

- 01 Avez-vous étudié toutes les parties prenantes concernées - directement ou indirectement - par votre espace client ?
- 02 Avez-vous formalisé leurs besoins et évalué leur satisfaction ?
- 03 Le ROI de votre espace client est-il connu, aligné avec des objectifs commerciaux globaux et d'efficacité opérationnelle ?
- 04 Votre espace client valorise-t-il votre capital d'offre, de services et données ?
- 05 Votre espace client est-il différenciant, innovant pour votre marché ?
- 06 La proposition de valeur de votre espace client s'appuie-t-elle sur des partenaires ?
- 07 Intégrez-vous des dimensions responsables dans votre espace client ?
- 08 Déployez-vous régulièrement de nouvelles fonctionnalités selon les résultats et les retours de vos parties prenantes ?
- 09 Mesurez-vous l'utilisation de ses fonctionnalités ? Les conversions ?
Des outils marketing digital sont-ils intégrés à votre solution ?
- 10 Les fonctionnalités sous-performantes sont-elles améliorées ou supprimées ?
- 11 Un plan de test est-il exécuté avant chaque mise à jour ?
- 12 Évaluez-vous votre espace avec les référentiels d'accessibilité (RGAA), d'éco-conception (RGESN) ou de sécurité ?
- 13 Vos scores de qualité, de performance, d'accessibilité, Eco Index sont-ils satisfaisants ?
- 14 Communiquez-vous régulièrement sur la valeur de votre espace client auprès des parties prenantes ?
- 15 Travaillez-vous sur l'organisation et les processus internes support à l'espace client ?



ESPACE CLIENT



DIAGNOSTIC FLASH

15 questions pour transformer votre service !

Résultats

Vous avez répondu OUI à toutes les questions ?

Bravo ! Votre espace client semble bien pensé.

Vous avez répondu NON à 1 ou 3 questions ?

Ces questions vous donnent des thèmes à travailler. Analysez-les, définissez des actions concrètes et mesurez l'amélioration.

Vous avez répondu NON à + de 3 questions ?

A l'image de cette auto-évaluation, la réussite d'un espace client est multi-dimensionnelle : penser l'expérience et les services, créer un écosystème numérique, accompagner l'organisation et mesurer sa transformation...
Notre conseil ? Démarrez par une cartographie des parties prenantes et des impacts souhaités : vous pourrez alors piloter votre réussite !

Besoin d'accompagnement ? D'une analyse plus fine de votre espace client ?

Echangeons !



Damien MUNIER

Leader de l'offre Expérience client

Mail : dmunier@asi.fr

Tel. : 06 07 81 58 20