



Plaisir à grande échelle

Comment Klarna déclenche l'effet
"Wahou!" chez 80 M de clients

THE STORY OF

Klarna.



Qui est Klarna?

Les achats en ligne nous ont donné le luxe de choisir et d'acheter de chez nous, à tout moment. La **Fintech suédoise Klarna**, a ajouté une autre composante de confort à ce processus en servant de fournisseur de paiement fiable, simple et fluide, avec une variété d'options de paiement pour tous les types d'acheteurs.

Aujourd'hui, Klarna sert **80 millions de clients dans 17 pays** et possède un effectif de 2500 personnes. Leur application voit passer jusqu'à **1 million de transactions par jour**.

Avec plus de 190 000 associations de commerçants, les acheteurs ne manquent pas d'options et sont sûrs de trouver leurs marques préférées.

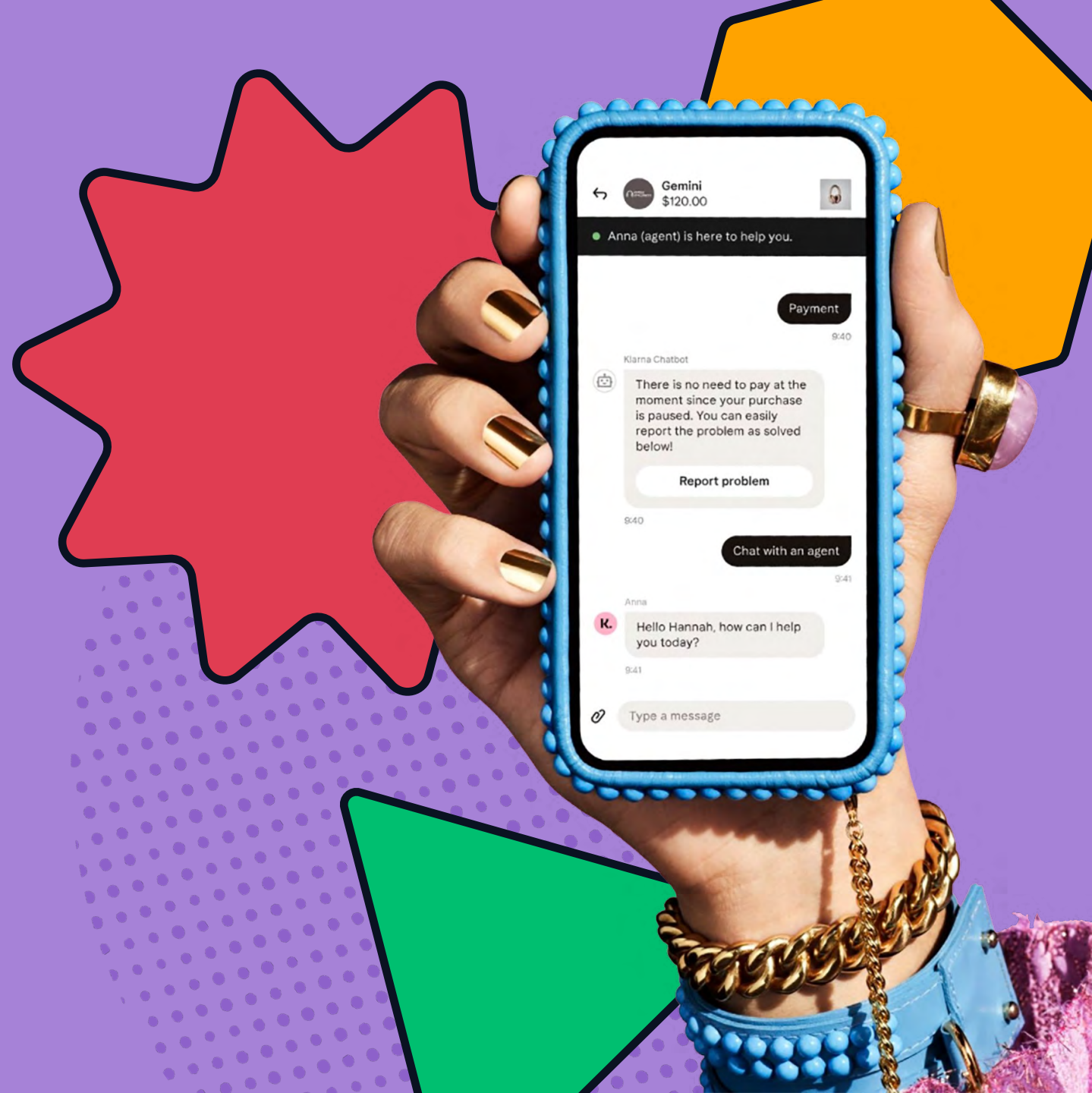


Choisir résolument l'assistance par chat

Lorsque des problèmes surviennent sur les paiements et les transactions, les clients sont impatients de trouver des réponses et de résoudre le problème - c'est une situation que Klarna comprend et pour laquelle elle refuse de faire des compromis.

Klarna a résolument opté pour le chat comme canal d'assistance prioritaire pour donner aux clients des réponses et des résolutions instantanées. L'entreprise souhaitait que chaque interaction avec le service client soit une opportunité pour les clients de découvrir la marque Klarna et pour les agents de leur faire passer un moment agréable.

Cependant, Klarna a rapidement découvert que sa solution de chat existante ne serait pas en mesure de gérer le changement attendu.



Les défis des solutions historiques

Avec sa base de clients conséquente, effectuant plus d'un million de transactions par jour, Klarna avait beaucoup de chemin à parcourir, et son ancienne solution de chat ne pouvait tout simplement pas suivre.

L'absence de certaines fonctionnalités se traduisait par une perte de temps considérable en tâches manuelles et routinières.

Principaux défis à relever :

- La nécessité d'attribuer manuellement chaque conversation de chat à un agent
- Les processus nécessaires pour l'authentification du client lors de chaque interaction de service
- Ces problèmes augmentaient les temps de traitement et affectaient l'expérience client globale.



Enchanter les clients avec Freshdesk Messaging

Klarna a déployé Freshdesk Messaging, la plateforme de messagerie moderne de Freshworks, et l'a mise en œuvre dans 7 pays en quelques mois seulement.

Freshdesk Messaging a transformé les opérations back-end, aidant Klarna à continuer à procurer des moments "Wahou" lors de chaque interaction client.

L'équipe du service client a été en mesure de respecter un impressionnant SLA de première réponse de 60 secondes en effectuant trois changements clés :

- Transfert immédiat des conversations au bon agent
- Focalisation sur les clients nécessitant d'une attention immédiate
- Accueil des clients avec le contexte.



1 Transfert immédiat de la conversation au bon agent



Les chats sont immédiatement acheminés automatiquement vers le bon membre de l'équipe en fonction de règles d'affectation prédéfinies qui prennent en compte la charge et les compétences des agents. Ceci est particulièrement pratique lors de la gestion des pics de volume pendant les hautes saisons.

Comment Freshdesk Messaging peut vous aider à atteindre cet objectif :

- Attribuez automatiquement des conversations à des agents spécifiques en fonction de leurs niveaux de compétence et de leur charge de travail actuelle à l'aide **d'IntelliAssign**
- Grâce aux **règles d'attribution**, assurez-vous que les conversations sont segmentées en fonction des sujets, de l'heure de la journée et du texte du message. Affectez les agents sur des segments spécifiques selon vos besoins.

2

Focalisation sur les clients nécessitant une attention immédiate



Les agents peuvent passer d'un client qui ne répond pas à un client qui a besoin d'une attention plus immédiate en résolvant automatiquement les conversations avec les clients qui ont cessé d'interagir après une période prédéfinie.

Comment Freshdesk Messaging peut vous aider à atteindre cet objectif :

- Obtenez des informations sur les **visites de votre site** Web qui définiront qui sont vos visiteurs, leur chemin de navigation, leur comportement sur votre site, etc.
- Configurez la **vue de la boîte de réception prioritaire** pour obtenir une liste ordonnée de conversations afin que votre équipe puisse agir sur celles qui nécessitent une attention immédiate en premier.

3 Accueil des clients avec le contexte



Les clients n'ont désormais plus à s'authentifier avant chaque interaction. En intégrant Freshdesk Messaging aux applications tierces et au CRM de Klarna, l'entreprise a permis aux agents de récupérer les données dont ils avaient besoin pour mener une conversation éclairée via le chat. Aujourd'hui, les clients sont accueillis par un agent qui connaît leur histoire et peut aller droit au but.

Comment Freshdesk Messaging peut vous aider à atteindre cet objectif :

- Via Freshdesk Messaging, accédez à **Freshworks Marketplace** pour connecter tous vos outils préférés. Assurez-vous que vos agents obtiennent tout le contexte au même endroit.
- Gérez et répondez aux conversations depuis un espace de travail quel que soit le canal avec la **boîte de réception de l'équipe**.

« Chez Klarna, nous apprenons et améliorons constamment chaque chose que nous faisons. Nous itérons et nous avançons vite. Cette vitesse, combinée à la qualité, c'est ce que nous voulions trouver lorsque nous recherchions le bon partenaire. Nous voulions qu'il soit capable d'itérer rapidement avec nous, d'écouter nos remarques, de fournir les fonctionnalités dont nous avons besoin et de s'améliorer constamment. Freshworks s'est avéré être le bon partenaire. »

Tien

Product Manager, Klarna



Rejoignez la famille Freshdesk

Enchantez vos clients avec un service omnicanal sans effort. Engagez des conversations plus pertinentes chaque jour, sur tous les canaux avec Freshdesk.

Prêt pour la prochaine étape ?

Ecrivez-nous à experience@freshworks.com