

Les tendances du Technical Mystery Contact Challenge 2008

Info

Posté par : JulieM

Publié le : 29/9/2008 0:00:00

Le baromètre de référence pour la mesure de la qualité de l'Assistance Technique Teleperformance Technical Help, leader du support technique en Europe, annonce dès à présent les premières tendances de son baromètre annuel sur la qualité de l'assistance technique pour les acteurs du high-tech : **le Technical Mystery Contact Challenge 2008** (TMCC).

Les résultats définitifs seront présentés à Neuilly-sur-Seine le 2 octobre prochain.

Pendant plus d'un mois, 123 entreprises leaders de leurs secteurs d'activités respectifs ont été évalués. Répartis sur 13 secteurs d'activités, ces acteurs ont été benchmarkés sur plus de 50 critères d'évaluation via les médias téléphone, email et web.

Les Tendances 2008 : le nouveau départ du média mail

Cette 7^{ème} édition du TMCC est sans conteste la meilleure jamais effectuée, depuis son lancement en 2002 :

Un média mail enfin pris en compte :

Après plusieurs années pendant lesquelles ce média était nettement délaissé ou utilisé de manière disparate, cette édition signe son renouveau ; le mail progresse enfin. Impact de la Loi Châtel ou non, le résultat est là : une prise en charge plus rapide, des réponses bien plus cohérentes et une vraie personnalisation sont constatées.

Le web en évolution constante :

Une amélioration sensible de ce média, caractéristique, tout comme le média mail, par une approche binaire (média inscrit ou non dans la stratégie client) : ceux qui investissent sur le web se détachent nettement des autres. Les sites sont bien plus interactifs (développement de chat, d'agents virtuels..) mais surtout plus fournis : pour certains acteurs, le web est devenu un réel moyen de communiquer.