

Services clients automatisés: Vers une exclusion des personnes âgées?

Sabine Emad
Dominique Marguerat

h e g

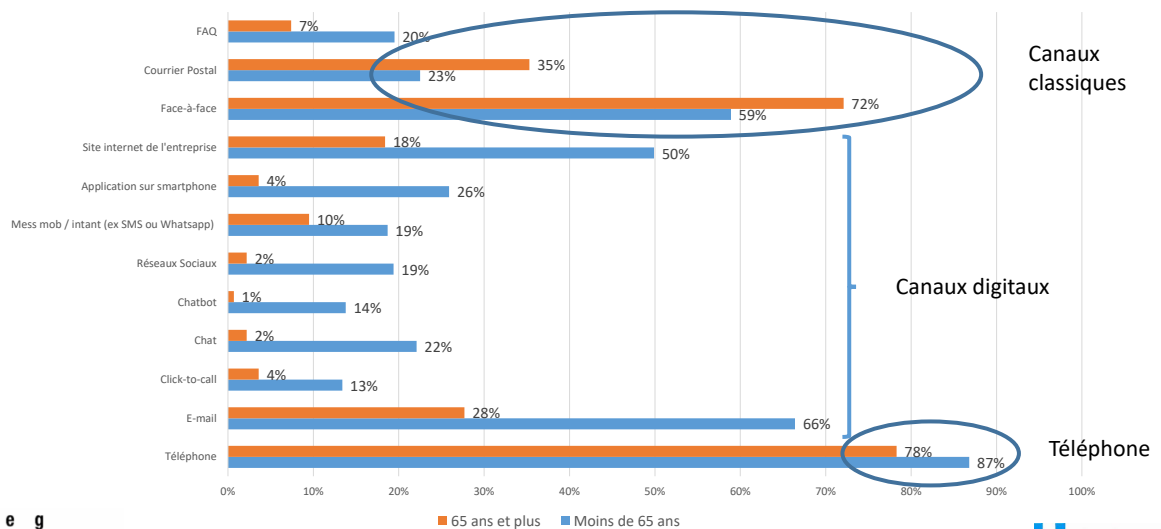
Haute école de gestion de Genève
Geneva School of Business Administration

Nouvelles technologies
et seniors
qualité de vie avant tout!

GÉRONTO PÔLE FREIBOURG
Plateforme d'échanges des centres de compétence, des praticiens
et des personnes concernées autour des questions de vieillissement
Forum für Diskussionen zwischen Kompetenzzentren, praxisstärker
und weiteren Personen, die sich mit Fragen des Alters auseinandersetzen

Hes·SO

Canaux utilisés dans les 12 derniers mois pour contacter un service client



h e g

Haute école de gestion de Genève
Geneva School of Business Administration

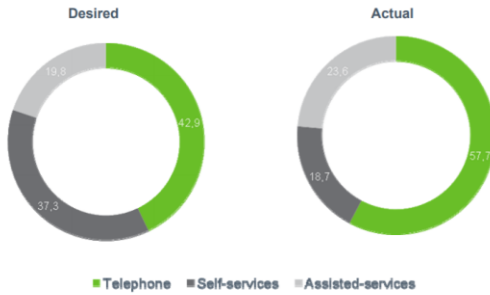
Hes·SO

En parallèle, les entreprises souhaiteraient aller vers plus de digital et d'automatisation

(chiffres internationaux non disponibles pour la Suisse)

En Suisse, 82.5% des entreprises veulent augmenter l'automatisation de leur service client**

Contact by channel: Actual split versus desired split*



Desired split still some way to go before actual target numbers achieved
 Desired phone is 42.9% versus actual of 57.7%
 Desired self-service is 37.3% versus actual of 18.7%

Sources:

* Global Contact Centre Benchmarking Report, Dimension Data, 2016

** Benchmark-Studie 2017: Kundenservice im digitalen Zeitalter, PIDAS et ZHAW, 2017

What is your desired split of customer interactions by channel grouping?

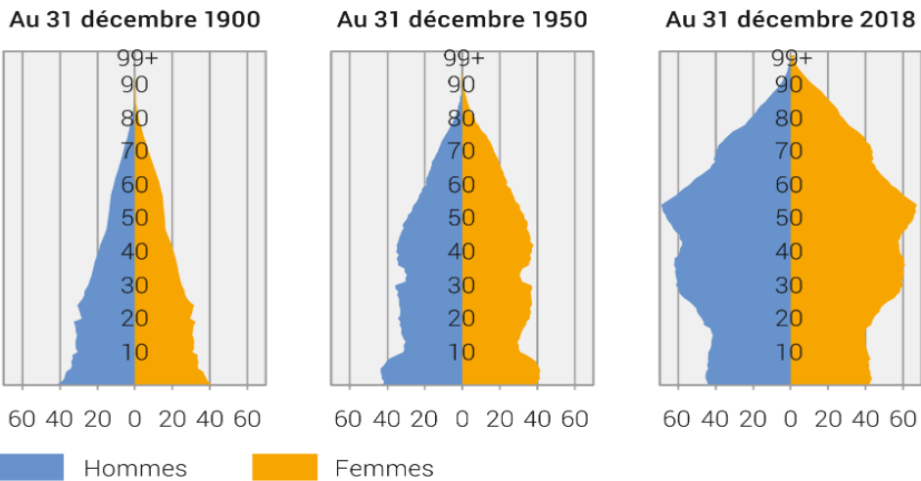
h e g

Haute école de gestion de Genève
 Geneva School of Business Administration

Hes·SO

Pyramide des âges Suisse

Nombre de personnes en milliers



sources: OFS – RFP, STATPOP

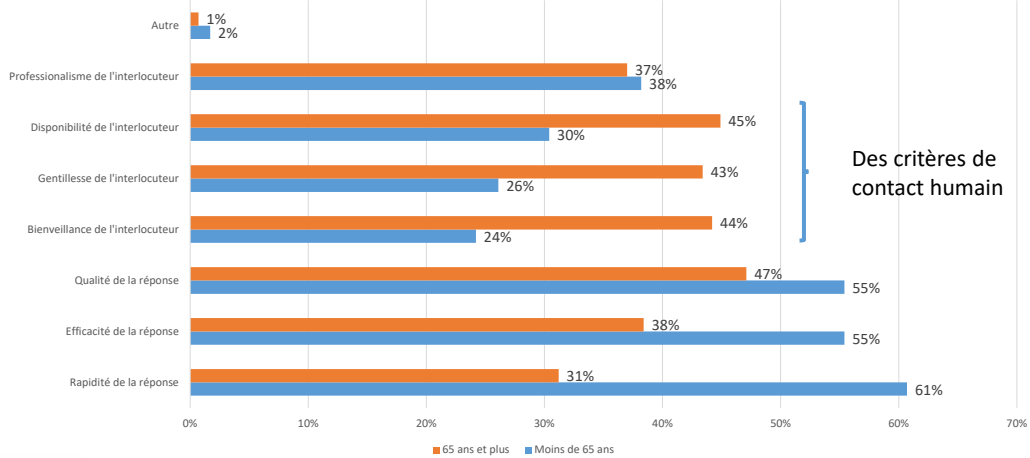
© OFS 2019

h e g

Haute école de gestion de Genève
 Geneva School of Business Administration

Hes·SO

Ce qui est important lors d'un contact avec un service client



h e g

Haute école de gestion de Genève
Geneva School of Business Administration

Hes·SO

Qu'en pensez-vous?

Sabine.emad@hesge.ch

Dominique.marguerat@hesge.ch

h e g

Haute école de gestion de Genève
Geneva School of Business Administration

Hes·SO