

Les agents de
votre contact
center ont-ils
les bons réflexes
dans leurs
interactions
clients ?



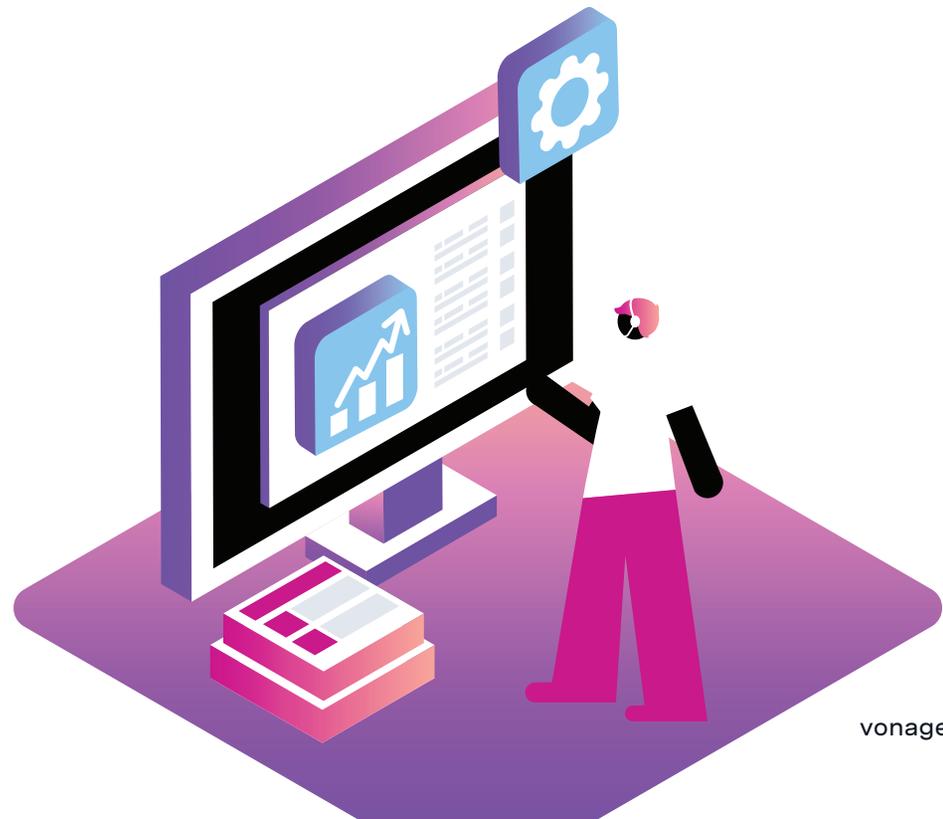
Ces dernières années, le centre de contact a cessé d'être un centre de coûts excessifs pour devenir

un centre de profits hautement attractif dont aucune entreprise ne peut se passer.

Cependant, les indicateurs de performance utilisés sont restés inchangés, ce qui pourrait freiner la mise en place des bons comportements.

Il était par exemple auparavant tout à fait normal d'évaluer les agents d'un contact center en mesurant le temps de réponse, le nombre d'appels traités, la durée des appels, le taux d'abandon des appels et d'autres indicateurs clés de performance quantitatifs similaires. Bien que ces mesures conservent un certain intérêt, elles ne permettent pas de savoir si l'expérience client était positive ou si le client a obtenu une réponse satisfaisante à sa demande.

Plus récemment, les centres de contact ont inclus des mesures telles que le taux de résolution dès le premier contact, le taux de transfert des appels, le temps moyen de traitement, le temps moyen dans la file d'attente, le temps moyen de travail après l'appel, etc. Mais, bien que ces nouvelles mesures donnent des indications quant au niveau de satisfaction du client, rien ne permet de savoir s'il est susceptible d'acheter davantage à l'avenir, et en cas d'attrition, aucun indice ne permet de comprendre la raison du départ.



La solution se trouve-t-elle dans la mise en place de processus d'Assurance Qualité (AQ) ?

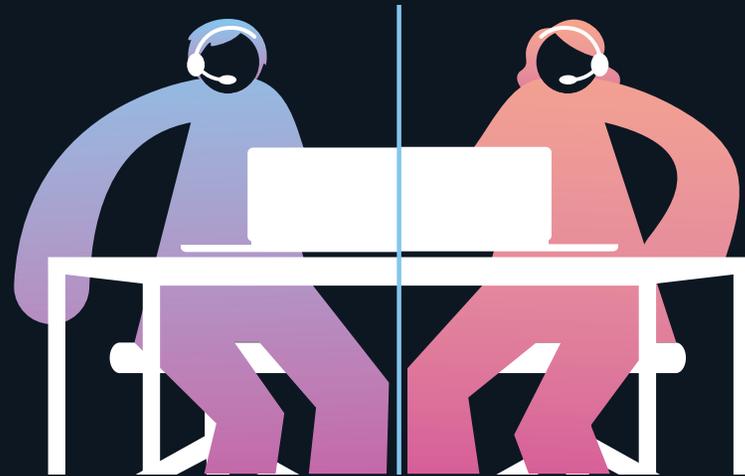
Le suivi de la qualité des appels est une tâche laborieuse, fortement consommatrice de temps et de main d'œuvre. Le superviseur doit écouter les appels de chaque agent et c'est souvent par hasard qu'il tombe sur un agent au comportement approprié ou non. L'AQ peut rapidement devenir un exercice onéreux de remplissage de formulaires ; exercice que tout le monde appréhende, même s'il contribue au calcul de la paie des agents.

L'Assurance Qualité participe à un type management directif plutôt que participatif. Cela peut entraîner le désinvestissement des employés, ce qui peut avoir un impact négatif sur l'expérience clients.

Les partisans des formulaires d'AQ peuvent bien sûr mettre en avant leur flexibilité. Mais les formulaires ne font que permettre à l'équipe AQ de récolter les données qui l'intéressent. Ils ne permettent pas de savoir comment le client veut être traité. Un seul formulaire ne peut en effet vraisemblablement pas couvrir tous les cas de figure.

L'un des problèmes de l'AQ est que la plupart des centres de contact contrôlent moins de six appels par agent chaque mois

et ces chiffres ne concernent que les meilleurs centres de contact. Les autres appels sont seulement entendus par l'agent et son correspondant. Cette méthode d'évaluation des agents est très imprécise. Des agents peuvent être en congé, tomber sur une vague de clients insatisfaits en raison d'un problème de communication ou de la défaillance d'un produit, avoir plusieurs clients de mauvaise humeur, etc.



Pire encore, pour une entreprise, les décisions relatives au personnel, à la formation et à la planification sont prises à partir de l'analyse de moins de trois pour cent des appels. Et les superviseurs ne se souviennent, en moyenne, que des cinq derniers appels qu'ils ont écouté. Si l'on ajoute à cela la faible qualité des données saisies par les agents dans leur système CRM pour gagner du temps et passer plus vite à l'appel suivant, le client subit de façon répétée la même expérience négative sans que l'entreprise ne soit informée de ce qu'il se passe ni pourquoi.



Avoir la bonne attitude vis à vis du client n'est-il pas préférable au suivi rigoureux d'un script ?

Les agents devraient être à même de poser la bonne question, d'écouter ce que répond le client et de fournir une réponse adaptée, plutôt que de simplement régurgiter un script car leur bonus en dépend.

Au-delà des procédures en place, l'objectif est que le client raccroche en sachant qu'il a été écouté et que ses problèmes ont été résolus. Il convient d'encourager les bons comportements de la part des agents, tout en évitant des enchaînements inappropriés, tels que parler au client d'un nouveau produit alors qu'il vient d'indiquer qu'il est pressé.

« Ce que j'apprécie vraiment avec Conversation Analyzer, c'est la possibilité d'accompagner les agents. Il ne fait aucun doute que l'amélioration des centres de contact est possible grâce à un accompagnement automatique et transparent de l'agent. Il est très utile de pouvoir appréhender le ton et l'émotion d'une conversation. La solution de Vonage intègre des méta-données et des méta-analyses qui permettent aux équipes des centres de contact de prendre des mesures en fonction de ces informations. »

Dave Michels, analyste principal chez TalkingPointz

Des prises de décision basées sur des données de meilleure qualité

Ne serait-il pas formidable si, au lieu d'accompagner et d'apprécier vos agents sur la base d'un petit pourcentage d'appels, vous pouviez vous baser sur 100 % de leurs appels ? Ceci est possible grâce à l'analyse des conversations, et particulièrement grâce à l'offre Conversation Analyzer de Vonage. Cette solution d'analyse automatique des appels vocaux vous permet d'identifier rapidement les informations pertinentes et les tendances, ainsi que d'évaluer la conformité de votre personnel et sa connaissance des produits :

Gestion de la qualité :

Plutôt que de passer en revue des centaines d'appels, Conversation Analyzer permet aux équipes de gestion de la qualité d'identifier et d'examiner rapidement les appels qui pourraient nécessiter des mesures correctives ou mériter des récompenses. Conversation Analyzer démocratise la gestion de la qualité en permettant aux superviseurs, voire aux agents eux-mêmes, de monitorer les performances et de traiter les problèmes à mesure qu'ils se présentent.





Respect des règles de l'entreprise :

Conversation Analyzer aide à identifier les situations dans lesquelles les agents ne respectent pas les règles de l'entreprise, ce qui permet à la direction de prendre des mesures correctives immédiates**.

16x

Conversation Analyzer fournit jusqu'à 16 fois plus d'informations

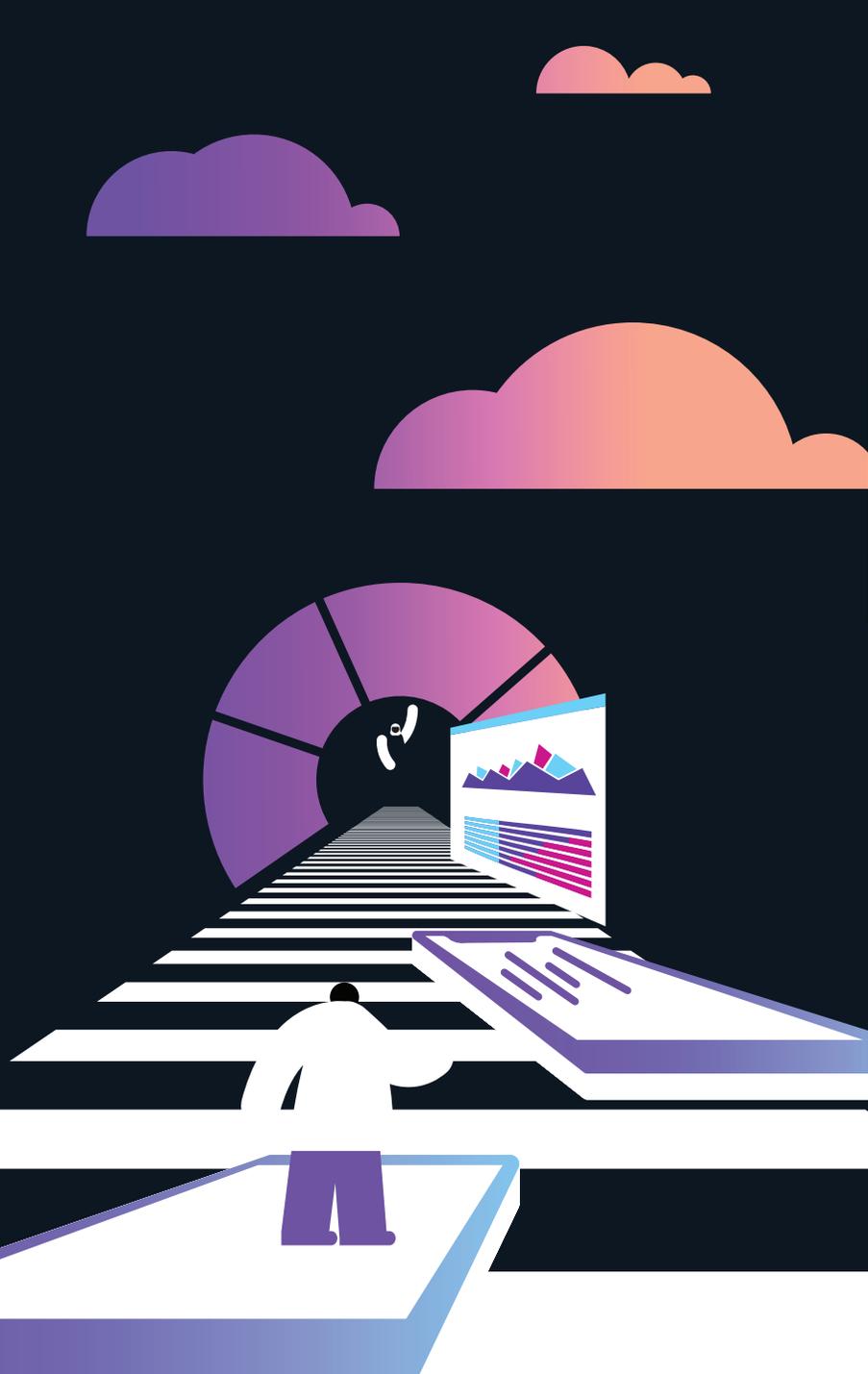
75 %

Réduction de 75 % du temps passé à l'écoute des appels

85 %

Réduction de 85 % des ressources d'AQ équivalent temps plein

La gestion décentralisée de la qualité augmente l'engagement des employés



Expérience client :

Conversation Analyzer permet de mieux comprendre comment les agents communiquent avec les clients et met en évidence les points à améliorer.

Le système de reconnaissance vocale le plus performant atteignant désormais 90 % de précision, cette technologie devient incontournable.

Cette avancée technologique considérable facilite l'analyse des conversations et permet d'extraire des informations précieuses de la transcription des appels. Cela génère un solide retour sur investissement au niveau des différentes activités du centre de contact.

La technologie d'analyse des conversations devient aussi essentielle pour les centres de contact que les outils plus traditionnels de gestion du personnel et de contrôle de la qualité.

La qualité des décisions basées sur les données peut encore être améliorée en associant les informations de Conversation Analyzer aux données CRM. En d'autres termes, il s'agit de faire la connexion entre les opportunités gagnées et la nature des différents échanges à l'origine de ces succès ; ou d'identifier les éléments de conversations ayant permis de signer un nouveau client ou de fidéliser un client existant.

Navigation tabs: EFFECTIVENESS, PRODUCT, COMPLAINT HANDLING, COMPLIANCE, CALL PERCEPTION, COMMUNICATION

- Hide Subcategories

<input type="checkbox"/> IneffectiveSales	<input checked="" type="checkbox"/> Credit Card 1	<input type="checkbox"/> Product	<input checked="" type="checkbox"/> GDPR 2	<input type="checkbox"/> Charges	<input checked="" type="checkbox"/> Greeting 1
<input checked="" type="checkbox"/> Additional... 1	<input checked="" type="checkbox"/> Saving Account 2	<input type="checkbox"/> Delivery	<input checked="" type="checkbox"/> Verification 1	<input type="checkbox"/> Lacking Clarity	<input type="checkbox"/> Active listening
<input checked="" type="checkbox"/> Poor... 1	<input type="checkbox"/> Overdraft	<input type="checkbox"/> Complaint			<input checked="" type="checkbox"/> General courtesy 7
<input type="checkbox"/> Offer Best Solution					<input checked="" type="checkbox"/> Ask for Call Reason 1
<input type="checkbox"/> Professionalism					<input type="checkbox"/> Closing
<input type="checkbox"/> Sales Effectiveness					

Timeline: 0:10, 0:20, 0:30, 0:40, 0:50, 1:00, 1:10, 1:20, 1:30, 1:40, 1:50, 1:58

Playback controls: 10s rewind, play, 10s fast forward, volume, 0:00, chat, download

Conversation Transcript

Company says at 0:04
 Welcome to Best Bank and this call is being recorded for training and quality purposes how can I help.

Customer says at 0:14
 I have a current account with you. I was interested to get a credit card and a savings account.

1 Comment

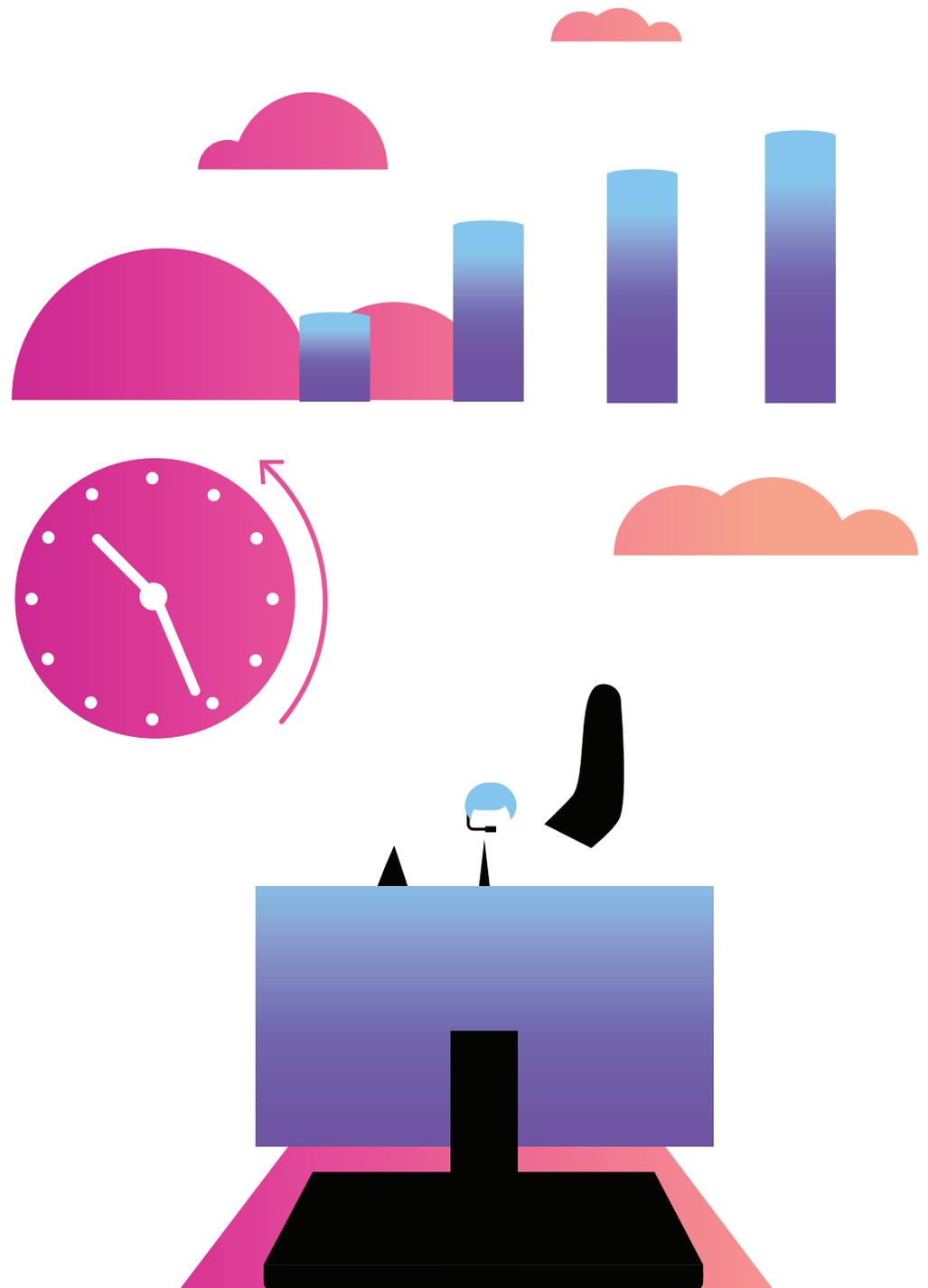
Jonathan Kershaw says at 1:41 11 months ago
 need to either explain what you are doing or put the customer on hold

Transcriptions de conversation avec Conversation Analyzer

Les agents obtiennent-ils les résultats requis ?

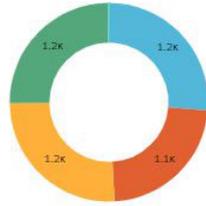
L'un des coûts les plus importants d'un centre de contact est lié à la formation nécessaire pour faire monter en puissance les nouveaux embauchés et en faire des employés performants. Avec Conversation Analyzer, il devient possible de surveiller et de mesurer tous les appels effectués avant une séance de formation, puis de les comparer avec tous les appels ultérieurs. L'analyse des résultats permet de valider si les initiatives de formation donnent un rendement approprié et des résultats tangibles. De même, une fois en mesure d'examiner l'ensemble des appels et d'identifier ceux qui se distinguent par des résultats positifs ou négatifs, vous pouvez faire écouter les enregistrements aux nouveaux arrivants pour leur permettre de savoir ce qui constitue un bon et un mauvais appel.

Cela garantit une montée en puissance plus rapide des nouveaux agents et facilite le passage d'un modèle de formation standardisée à un encadrement individuel plus ciblé, avec des résultats quantifiables.





- Communication
- Complaint Han...
- Compliance
- Effectiveness
- Politeness



- Closed Lost
- Prospecting
- Qualification
- Needs Analysis
- Value Proposition
- Id. Decision Makers
- Negotiation/Review
- Closed Won
- Active listening
- Additional Assistance
- Ask for Call Reason
- Closing
- Complaint
- Delivery
- GDPR
- General Courtesy
- General courtesy
- Greeting
- Offer Best Solution
- Product
- Professionalism
- Sales Effectiveness
- Verification

Conversation Analyzer

Opportunity Type: Existing Business | Opportunity Amount: 0 - 1100000

Case Subject: All | Priority: All | Escalation: All

Case Reason: All | Case Type: All | Case Status: All

Interaction Type: All | Start Time: 31/8/2018 - | Talk Time: All

Disposition: All | Transfers: All | Total Hold: All

Service: All | Queue: All | QTime: All

Last Agent: All | Last Agent Manager: All | Role: All

Agent 1: All | Agent 1 Manager: All | Skills: All

Topic: All | Confidence: All

Crosstalk: All | Silence: All

Exclude: All | Exclude: All

Combine Subcategories: All



NVMC__Interaction__c.Name	Time	Type	Agent	Related To	Queue	Categories	Total Duration
NVMCS-0000007015	2018-09-05T18:06:00.000Z	Inbound Call	-	Acme	AE UCD	Politeness,Communication	15
NVMCS-0000007020	2018-09-05T18:52:00.000Z	Inbound Call	-	Acme	AE UCD VIP	Politeness,Communication	22
NVMCS-0000010908	2018-09-05T11:43:03.000Z	Outbound Call	Lonna Lafontant	Matchless Atlantic Commerce & Records	-	Compliance,Effectiveness,Communication,Complaint Handl...	47

Analyse des conversations avec Conversation Analyzer

La gamification de l'expérience client est-elle envisageable ?

La gamification est une méthode en plein essor qui permet de favoriser les bons comportements dans de nombreux domaines et qui commence à s'imposer dans les centres de contact.

Et si l'analyse de 100 % des appels vous permettait d'identifier les comportements spécifiques de vos agents ayant permis d'améliorer l'expérience client, d'accroître la fidélisation des clients, d'augmenter le nombre de recommandations, etc. ? Et si vous pouviez récompenser vos agents sur cette base ?

Traditionnellement, les entreprises jouent sur des paramètres simples, tels que le nombre d'appels passés ou le temps d'attente moyen, ce qui donne un indicateur retardé du taux d'attrition clients du mois précédent. Toutefois, en « gamifiant » sur les comportements corrects (par exemple, ce qui doit être dit, dans un certain contexte, à un client d'une certaine valeur sans temps d'attente), on obtient un indicateur majeur qui montre comment le client perçoit l'entreprise et comment cela impacte sa fidélité.

Une fois ces comportements identifiés, ils peuvent être ajoutés à un outil de gamification et mis en œuvre. Et soudain, vos agents entrent en compétition pour savoir qui peut fournir la meilleure expérience client ! Et pour ceux d'entre vous qui pensent que certains trouveront toujours les moyens de déjouer le système : Allez-y ! Si vous gagnez des récompenses tout en adoptant de bons réflexes, alors, tout le monde y gagne.



Cloud logo | All | Search Salesforce | Star | Plus | Help | Settings | Bell | Profile

Cases

Cases Recently Viewed | New | Change Owner

50+ items · Updated a minute ago | Search this list... | Settings | View | Refresh | Edit | Print | Filter

<input type="checkbox"/>	CASE NUMBER	SUBJECT	STATUS	DATE/TIME OPENED	CASE OWNER ALIAS
<input type="checkbox"/>	00037161	IVR Case	New	23/05/2019 09:41	abowe
<input type="checkbox"/>	00037160	Rescheduled Delivery	New	23/05/2019 09:25	abowe
<input type="checkbox"/>	00037157	Subscription Renewal	New	23/05/2019 08:52	abowe
<input type="checkbox"/>	00037156	IVR Case	New	23/05/2019 08:49	abowe
<input type="checkbox"/>		Motivate	Closed	22/05/2019 12:21	abowe
<input type="checkbox"/>		Required	New	22/05/2019 11:20	abowe
<input type="checkbox"/>		xo Card	New	22/05/2019 09:22	abowe
<input type="checkbox"/>		ng Balance Inquiry	New	21/05/2019 15:32	abowe
<input type="checkbox"/>		ng Balance Inquiry	New	21/05/2019 15:24	abowe
<input type="checkbox"/>			New	21/05/2019 15:21	abowe
<input type="checkbox"/>		escheduled	New	21/05/2019 14:57	abowe
<input type="checkbox"/>		ng Balance Inquiry	New	21/05/2019 14:32	abowe
<input type="checkbox"/>			New	21/05/2019 09:59	abowe
<input type="checkbox"/>		d not working	Closed	15/11/2018 11:19	cwein
<input type="checkbox"/>			New	15/05/2019 10:43	abowe
<input type="checkbox"/>			New	13/05/2019 17:59	abowe
<input type="checkbox"/>			New	13/05/2019 16:10	abowe

Motivate

Motivate

Rewards

Demo 2019

- 89
- 56
- 38
- 26
- 10
- 1
- 1

Phone | Connect | Omni-Channel | Motivate | Recent Items

Gamification avec Conversation Analyzer

Bénéfices

Il n'est désormais plus envisageable de se contenter de surveiller un pourcentage infime des appels du centre de contact en espérant qu'il soit représentatif de l'ensemble des activités. Conversation Analyzer vous permettra de faire passer votre centre de contact à la vitesse supérieure. Surveillez tous les appels, identifiez les pépites qui génèrent des performances exceptionnelles et faites en des Bonnes Pratiques appliquées par tous les agents de votre centre de contact.

À propos de Vonage

Vonage redéfinit une fois de plus le secteur des communications d'entreprise. En rendant les communications plus flexibles, plus intelligentes et plus personnelles, nous aidons les entreprises du monde entier à conserver une longueur d'avance. Nous fournissons des solutions de communications unifiées, de centres de contact et des API de communications programmables, le tout intégré à la plateforme de communications Cloud la plus flexible au monde. Fidèles à l'esprit d'innovation technologique qui nous caractérise depuis notre origine, notre approche flexible nous permet de mieux répondre, quel que soit le canal, aux besoins croissants des entreprises en matière de collaboration, de communications et d'expérience client.

