



# NICE Quality Central

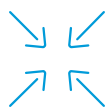
Améliorez votre dispositif Qualité grâce  
à l'analyse de toutes les interactions

# Relevez vos défis en matière de gestion de la Qualité

Le marché actuel, axé sur la clientèle, a fait de l'excellence du service à la clientèle un impératif. Pour y parvenir, les entreprises doivent aligner de façon transparente d'innombrables fonctions sur un large éventail de canaux. Un seul problème (un imprévu, un problème informatique, un collaborateur insuffisamment formé) peut nuire aux relations avec la clientèle en un instant.

La Gestion de la Qualité assure un engagement suffisant des agents pour offrir une plus grande satisfaction aux clients dans cet environnement. Il peut améliorer les performances des agents, leur efficacité et, par conséquent, l'Expérience Client.





# Rassemblez vos programmes Qualité en une seule application

NICE Quality Central™ fournit une approche holistique de la Gestion de la Qualité, garantissant que les processus et la performance des agents soit alignés avec les initiatives commerciales dans l'entreprise moderne omnicanale. Disponible sur site ou dans le cloud, Quality Central automatise et personnalise tous vos processus Qualité en une seule application, quel que soit la source de données, le canal ou la solution d'enregistrement. La solution permet de :



Découvrir des idées concrètes pour améliorer la performance des agents



Satisfaire les clients avec un service d'excellence



Optimiser votre efficacité pour conférer à votre organisation un avantage concurrentiel



## Contrôlez et améliorez les indicateurs clés

Quality Central aide les Centres de Contacts à améliorer leurs indicateurs clés :

↓ 10%-30%  
Réduction de la durée moyenne de traitement

↓ 5%-25%  
Réduction du temps d'attente

↑ 15%-40%  
Augmentation de la satisfaction client

↑ 15%-40%  
Augmentation de la résolution au premier contact

↑ 10%-20%  
Amélioration de l'efficacité des ventes



# Mettez en œuvre une nouvelle génération de Gestion de la Qualité



Simplifiez l'accès aux nouvelles fonctionnalités et réduisez le risque de perte de données grâce à une solution indépendante de l'enregistrement des appels et des autres plateformes.



Évaluez n'importe quel canal ou source de données, en unifiant tous les processus Qualité au sein d'une seule application.



Automatisez la Qualité de bout en bout grâce à une personnalisation à 100 % des flux de travail.



Personnalisez en segmentant les données pour des rapports sur mesure et individualisez les tableaux de bord.



Réalisez une intégration transparente avec la suite de solutions de Workforce Optimization (WFO).



# Retirez immédiatement des bénéfices

Contrairement aux solutions traditionnelles de gestion de la Qualité, Quality Central fonctionne et se met à jour indépendamment de la plateforme d'enregistrement. Parce qu'il est séparé de l'enregistrement, Quality Central élimine le risque de perte de données ou de panne du système d'enregistrement. De plus, vous n'avez plus besoin d'attendre une mise à niveau du système d'enregistrement coûteuse en ressources pour bénéficier des nouvelles fonctionnalités de gestion de la Qualité.

# Adaptez la gestion de la Qualité à vos besoins :

N'importe quel agent.  
Sur tous les canaux. Quelle que soit la source de travail.

Quality Central fournit une vision complète et exhaustive de la Qualité au sein de votre entreprise. Intégrez et automatisez toute source de données dans un programme d'évaluation, de contrôle de la Qualité ou de conformité lorsque vous en avez besoin.



Évaluez la Qualité de tous les canaux, notamment le téléphone, la messagerie électronique, le chat et les réseaux sociaux.



Examinez n'importe quelle tâche, comme les commandes, les réclamations ou divers documents de référence.



Surveillez l'efficacité de l'ensemble des processus de vente, de service ou d'audit.



Exploitez chaque source de données, dont les scores CSAT et les informations issues du CRM, pour vous aider à identifier les possibilités d'amélioration.





# Automatisez l'ensemble des processus Qualité pour améliorer l'efficacité

Automatisez et personnalisez les processus Qualité et optimisez l'efficacité opérationnelle grâce à des outils de gestion de la Qualité.



## Les workflows

Les modèles de workflow préconfigurés de Quality Central simplifient les programmes de gestion de la Qualité, et notamment :

- l'affectation des interactions,
- l'affectation de la calibration et l'établissement des rapports,
- l'auto-évaluation des agents,
- la demande de nouvelle notation des évaluations,
- l'évaluation de l'évaluateur,
- le coaching.

De plus, vous pouvez personnaliser n'importe quel flux workflow à l'aide d'outils visuels faciles à utiliser et créer des planifications qui attribuent automatiquement les évaluations, quels que soient les besoins spécifiques de votre organisation, mais également des alertes automatisées pour toutes les tâches approchant de leur date d'échéance, ce qui vous permet de respecter des règles strictes.



## Les formulaires

Des formulaires polyvalents peuvent être personnalisés, automatisés et transformés en opportunités de coaching pour les agents. Les évaluateurs apprécient les conseils utiles définis dans Quality Central sur les pratiques de notation, les sauvegardes automatiques et la gestion des versions, ce qui leur épargne du temps et protège leur travail. Ils peuvent ainsi créer des formulaires à l'avance et fixer une date de diffusion automatique pour plus de commodité.



## Les rapports

Les responsables peuvent s'appuyer sur un large éventail de rapports standard ou créer leurs propres rapports avec plus de 200 points de données à leur disposition. Les dates et les paramètres de temps des rapports peuvent être échelonnés et personnalisés à l'aide des options d'année fiscale ou civile.



## Le coaching

Les responsables peuvent envoyer d'un simple clic des commentaires personnalisés sur le coaching (liens vers des ressources de la base de connaissances, des instructions et dates d'échéance). L'efficacité du coaching peut être mesurée à partir des tableaux de bord du responsable et de l'agent.



## La notation automatique

Quality Central permet de noter automatiquement les interactions en fonction de n'importe quelles métadonnées, que ce soit un transfert ou des appels répétés ou par le biais d'informations issues de l'analytique. Les résultats des interactions notées automatiquement peuvent apparaître directement dans un tableau de bord. De plus, les questions des formulaires d'évaluation sont automatiquement complétées (et notées) lorsqu'une interaction donnée répond (ou ne répond pas) aux critères désignés des KPI ou des scripts de l'agent. Cela permet d'économiser du temps de traitement et d'évaluer un plus grand nombre de contacts avec les clients.

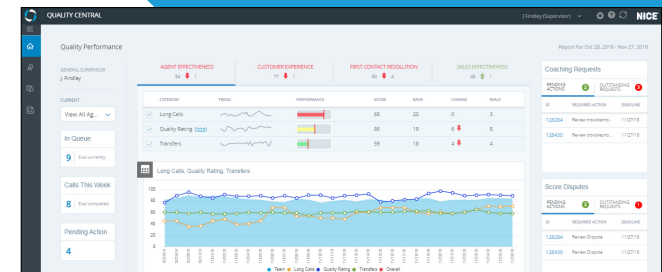


# Motivez vos collaborateurs grâce à une plus grande transparence

La satisfaction des collaborateurs est directement corrélée aux indicateurs de satisfaction de la clientèle. Quality Central favorise l'engagement des collaborateurs en encourageant la réflexion, le coaching et la collaboration.

## Des tableaux de bord personnalisés

- Donnez aux managers et aux responsables l'accès à des tableaux de bord et à des rapports personnalisables pour évaluer la performance de groupes, d'équipes spécifiques ou d'agents individuels, et proposez des formations, des ressources de référence ou un kit de coaching en fonction de ces informations.
- Donnez aux agents les moyens d'examiner les évaluations, de comparer leurs performances à celles de leurs pairs, de suivre les progrès accomplis et de procéder à des auto-évaluations grâce à des tableaux de bord faciles à utiliser.



## Une plus grande collaboration

- Donnez aux équipes les moyens de travailler ensemble d'une manière plus ciblée.
- Aidez les évaluateurs à collaborer sur les tâches et à leur attribuer une priorité.

## Programmes « La Voix du Collaborateur »

- Lancez un programme « La Voix du Collaborateur », qui recueille systématiquement les commentaires sur l'amélioration des processus.
- Faites participer les collaborateurs à l'amélioration des processus afin de les motiver et de réduire le turnover.



# Unifiez votre programme Qualité avec la suite NICE Workforce Optimization

Quality Central s'intègre à la suite de solutions de Workforce Optimization de NICE (WFO), alignant l'engagement des collaborateurs et l'excellence opérationnelle dans toutes les opérations dédiées au service clients.

## L'enregistrement

Bien que Quality Central soit une application indépendante, les utilisateurs de NICE Recording bénéficient de tous les avantages d'un programme Qualité lié à une plateforme d'enregistrement, notamment :

- l'administration unifiée des utilisateurs,
  - la lecture des appels en mode « pointez et cliquez »,
  - la visualisation des chats et des e-mails,
  - le lien vers les enregistrements d'appels à partir des formulaires et des rapports,
  - la possibilité de lancer le formulaire d'évaluation de Quality Central depuis la plateforme d'enregistrement.
- de remédier aux processus non conformes ou aux contacts clients qui nuisent à l'image de marque d'une entreprise, tels que les appels répétés,
  - d'identifier les agents qui ont besoin de coaching,
  - d'améliorer les résultats du service clients.

## La Voix du Client

Tirez parti des résultats de l'enquête « La Voix du Client » dans votre programme Qualité. Cela vous permet de vous concentrer sur l'évaluation et le coaching des interactions qui ont le plus d'impact sur vos scores NPS ou CSAT.

## L'analytique

La Qualité optimisée par l'Analytique utilise l'analyse de la parole, du texte et/ou du bureau pour automatiser le processus d'identification des interactions qui requièrent une attention particulière. Analyser et classifier 100 % des interactions pour identifier avec plus de précision les domaines d'amélioration permet à votre organisation :

## La gestion de la performance

Les scores relatifs à la Qualité et autre donnée d'assurance Qualité peuvent être exploités en vue d'une analyse des causes profondes dans NICE Performance Management (NPM). Les managers peuvent consulter les évaluations de la Qualité et écouter les appels directement depuis le tableau de bord ou les rapports produits par NPM.





# Visitez le Site internet de NICE

pour plus d'informations  
sur Quality Central

## À propos de NICE

NICE (NASDAQ : NICE) est le leader mondial des solutions logicielles qui fournissent des informations stratégiques en collectant et en analysant en temps réel des quantités massives de données structurées et non structurées à partir de sources multiples, dont les appels téléphoniques, les applications mobiles, les e-mails, le chat, les réseaux sociaux et les vidéos. Les solutions NICE permettent aux entreprises de prendre les mesures qui s'imposent pour améliorer l'expérience client et les résultats opérationnels, assurer la conformité, lutter contre la criminalité financière et protéger leurs employés et leurs actifs. Les solutions NICE sont déjà utilisées par plus de 25 000 organisations réparties.

[www.nice.com](http://www.nice.com)