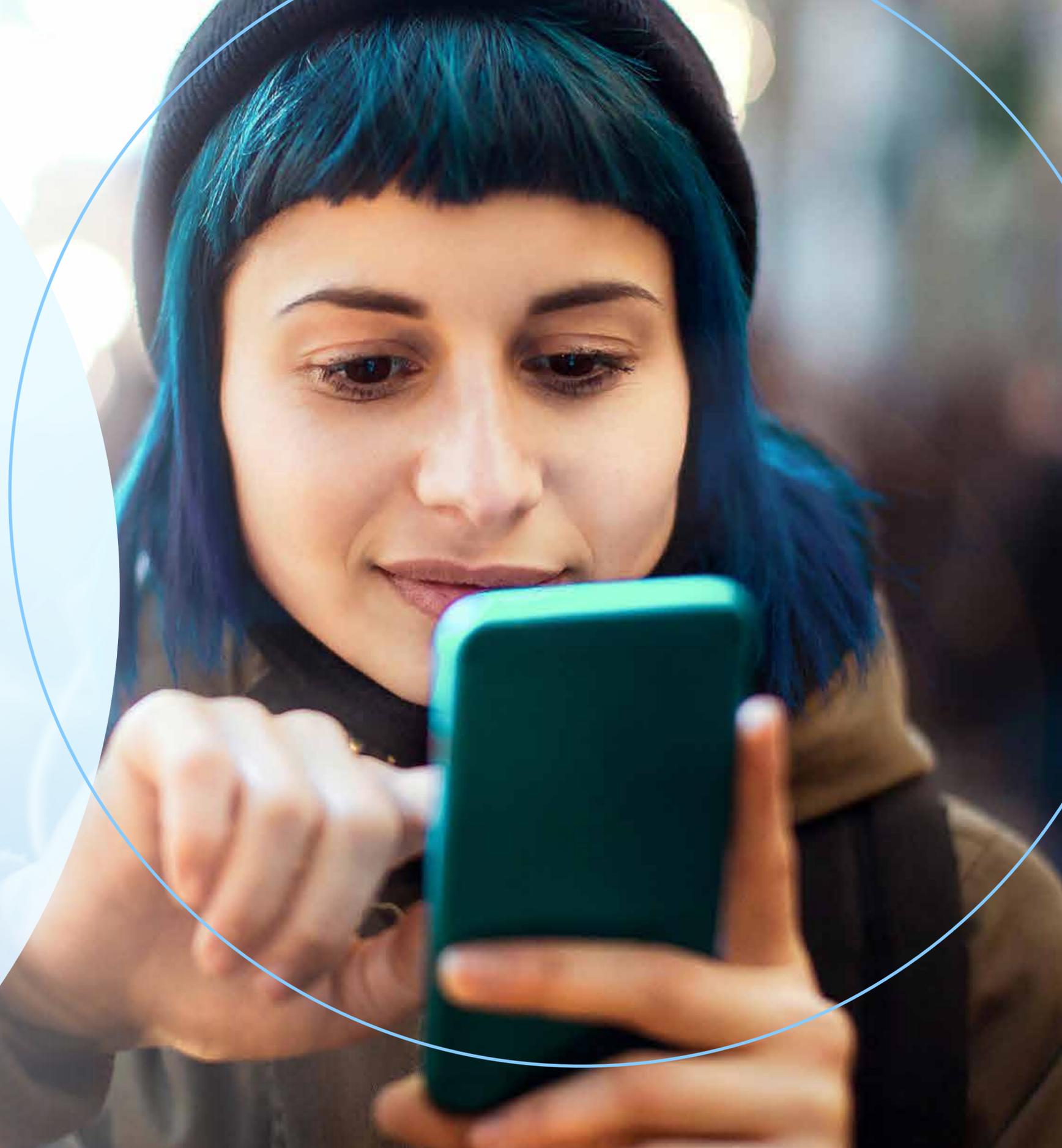


Ce que vous devez
savoir au sujet de
Automated Quality
Management

VERINT.[®]



Votre programme de gestion de qualité est-il vraiment efficace ?

Pour des raisons de qualité, de conformité et de formation, les entreprises leaders enregistrent déjà tous les appels passés à leur centre de contact. Mais qui écoute tous ces appels ? La réponse est quasiment personne. Ce qui veut dire que les informations stratégiques sur la performance de l'opérateur, susceptibles d'avoir un impact direct sur le client et l'expérience du collaborateur, sont noyées sous des tonnes d'archives non consultées.

Saviez-vous que vous pouvez maintenant automatiser l'ensemble du processus qualité de votre centre de contact, de l'évaluation des notes à l'organisation de la formation ?

Cet eBook vous donnera plus d'informations à ce sujet.

83 %*

des clients à travers le monde affirment que l'expérience client est un facteur déterminant dans le choix de leurs fournisseurs de services.

...cependant, la plupart des centres de contact analysent moins d'1 % des interactions avec les clients

*L'engagement à l'ère de la disponibilité permanente - Une étude réalisée par Verint®



Pourquoi envisager d'utiliser Automated Quality Management?

Avec Verint Automated Quality Management, vous pouvez automatiquement évaluer jusqu'à 100 % des interactions téléphoniques.

Cela vous offre une vision plus élargie qu'avec un petit échantillon d'appels et permet à votre équipe en charge de la qualité de se concentrer sur des activités offrant plus de valeur ajoutée à votre entreprise, telles que :



**Analyser
les appels**



**Évaluer la
conformité**



**Offrir une formation
sur mesure**

L'automatisation vous permet d'élever votre programme qualité à un niveau difficilement atteignable au moyen de solutions de gestion de qualité traditionnelles et indépendantes.

Automatisez à votre rythme

Les entreprises peuvent introduire la notation automatisée à leur rythme. Elles ont le choix entre automatiser certaines questions de leurs procédures manuelles, faire le grand saut en automatisant 100 % des appels, ou combiner les deux méthodes à leur guise.

Pensez aux six étapes suivantes, car elles vous aideront à migrer efficacement vers l'automatisation en prenant un minimum de risques et en perturbant le moins possible les procédures que vous utilisez actuellement.



1 Lentement mais sûrement

N'ayez pas peur de migrer progressivement vers l'automatisation. Connaître la puissance et les limites de votre technologie vous aidera à mieux comprendre comment l'automatisation impactera votre personnel et vos procédures, mais aussi comment gérer la transition des procédures manuelles vers les procédures automatisées.



2 Commencez en toute simplicité

Le chemin vers l'automatisation totale commence par une simple question. Lorsque vous découvrez encore les possibilités de cette technologie, choisissez une question dont la notation sera relativement facile à automatiser. Si votre formulaire actuel ne comporte aucune question répondant à ce critère, choisissez une question dont la réponse sera la plus objective possible.





La confiance n'est pas forcément aveugle

Une fois votre question identifiée, faites connaître vos attentes aux hauts responsables, à l'équipe qualité et aux agents avant de lancer le test. Assurez-vous qu'ils comprennent qu'il y aura des différences entre les notes manuelles et les notes automatisées. Parfois, l'écart est facile à corriger s'il s'agit du résultat d'une erreur dans votre procédure manuelle ou d'une règle de notation qui requiert un ajustement. Cela peut également être dû à la transition de la procédure manuelle à la procédure automatisée.



Aider vos managers à identifier les lacunes de compétences

Une fois que vous avez noté 100 % de vos appels, vous pourrez identifier les domaines dans lesquels les agents ont de véritables lacunes en compétences et des problèmes de performance. En configurant des alertes automatisées informant vos managers lorsque la notation d'un agent sur une question donnée est basse, vous pouvez prendre plus rapidement des mesures pour aider les agents en cas de besoin. L'efficacité de la correction s'en trouve ainsi améliorée.



Analysez vos progrès

Lorsque vous pensez que les règles de notation et que la notation automatique pour votre première question sont fiables, demandez l'avis de votre équipe. Apprécient-ils l'évaluation automatique des appels ? Ont-ils des suggestions sur comment évaluer automatiquement et tester les prochaines questions ? Qu'auraient-ils fait différemment ? Prenez leur avis en compte lors du lancement de la prochaine question.



Préparez l'avenir

Après avoir établi comment vous allez automatiser votre programme qualité, développez un plan pour répondre aux questions qui ont été soulevées en interne. Prenez en compte les réponses aux questions suivantes : Nos critères d'évaluation sont-ils adaptés à nos objectifs de service ? Devrions-nous mettre à jour notre formulaire ou nos critères de notation ? Quels changements apporter à nos procédures alors que la notation manuelle nous prend moins de temps et que nous avons plus de temps pour former les agents ?



Les avantages commerciaux d'Automated Quality Management

Vous avez maintenant la possibilité de transformer vos procédures qualité traditionnelles grâce à une bonne compréhension de la performance des agents et de la qualité de tous vos appels.

Vous pouvez également prendre des décisions éclairées pouvant contribuer à des améliorations commerciales. Citons par exemple :

La réduction des coûts

Obtenir l'équilibre entre la satisfaction client et l'efficacité opérationnelle en affectant des ressources du centre de contact où ils peuvent avoir un plus grand impact, sans pour autant engager de dépenses inutiles.

La réduction du risque

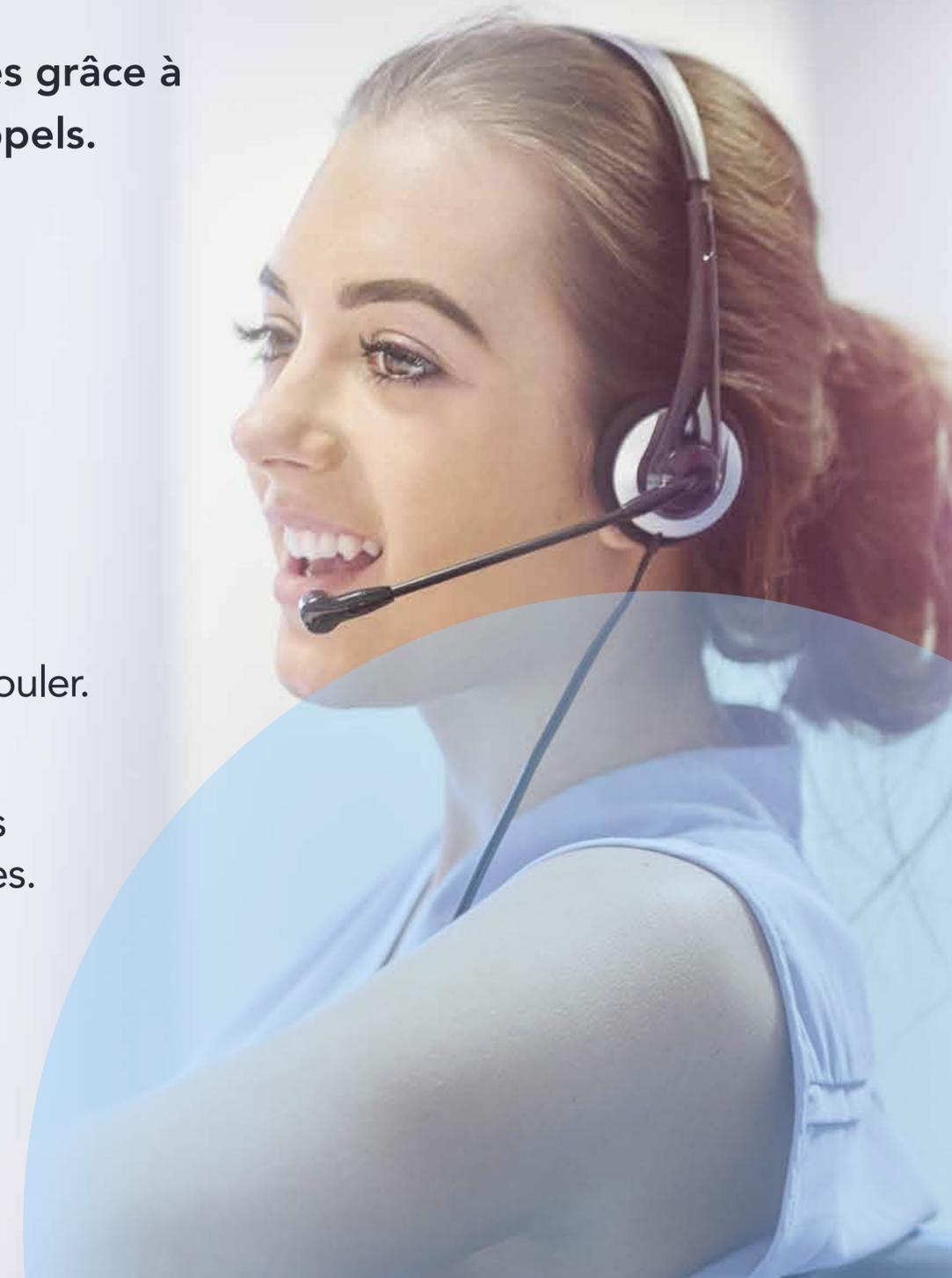
En vous assurant que les agents se conforment aux exigences de divulgation et suivent les règles obligatoires, en aidant à réduire le risque de non conformité et les pénalités qui pourraient en découler.

La satisfaction client

Améliorez la qualité des interactions entre les clients et les agents en redistribuant les ressources pour combler les lacunes individuelles de connaissance, d'efficacité et d'adhésion aux procédures.

La satisfaction des collaborateurs

Construisez la satisfaction de vos agents en évaluant régulièrement, en toute transparence et objectivement leurs performances sur tous les appels, et en partageant les résultats avec les collaborateurs, les responsables et les cadres.



Verint Automated Quality Management vous permet...



D'automatiser

L'ensemble du processus qualité de votre centre d'appel



De transformer

Les processus qualité traditionnels



De dynamiser

Vos collaborateurs

Automated Quality Management

Obtenez une meilleure vision et permettez à votre équipe qualité de se concentrer sur des activités à valeur ajoutée pour votre entreprise.

Contactez-nous si vous souhaitez que votre personnel travaille **plus efficacement, améliore ses procédures internes et ses performances** pour répondre aux besoins de l'ère de la disponibilité permanente.

The Customer Engagement Company™

Amériques

info@verint.com

1-800-4VERINT

Europe, Moyen-Orient et Afrique

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

Asie-Pacifique

info.apac@verint.com

+(852) 2797 5678



[verint.com](https://www.verint.com)



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com

L'utilisation, la reproduction et la modification non autorisées de l'intégralité ou d'une partie de ce document sans le consentement écrit de Verint Systems Inc. sont strictement interdites. En fournissant ce document, Verint Systems Inc. ne fait aucune déclaration quant à l'exactitude ou l'exhaustivité de son contenu et se réserve le droit de modifier ce document à tout moment et sans préavis. Les éléments contenus dans ce document sont susceptibles d'être modifiés. Toutes les fonctionnalités ne sont pas disponibles dans toutes les configurations. Veuillez contacter Verint pour obtenir des informations sur les caractéristiques et les spécifications des produits actuels. Toutes les marques suivies des symboles ® ou TM sont des marques déposées ou des marques déposées appartenant à Verint Systems Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Toutes les autres marques sont des marques déposées appartenant à leurs propriétaires respectifs.

© 2020 Verint Systems Inc. Tous droits réservés pour tous pays. 02/2020