

**83%\***  
**DES CLIENTS À TRAVERS  
 LE MONDE DÉCLARENT  
 QUE L'EXPÉRIENCE  
 CLIENT EST UN FACTEUR  
 DÉTERMINANT DANS  
 LE CHOIX DE LEURS  
 FOURNISSEURS  
 DE SERVICE**

**...CEPENDANT, LA  
 PLUPART DES CENTRES DE  
 CONTACT CONSULTENT  
 MOINS D'1% DES  
 INTERACTIONS  
 AVEC LES  
 CLIENTS**



## VOTRE DÉFI



Votre centre de contact n'écoute qu'1-3% des appels; il vous est donc impossible d'avoir une vue d'ensemble de ce qui se passe.



Vous passez à côté d'importantes opportunités d'améliorer l'expérience client.



Vous ne pouvez pas non plus évaluer avec précision les performances de vos agents, ou trouver du temps pour régler les lacunes en compétences.

## LA SOLUTION



Automatisez l'intégralité de votre procédure de gestion de la qualité, depuis les évaluations jusqu'à l'attribution de formateurs.



Évaluez automatiquement 100 % de vos appels enregistrés. Vous serez ainsi mieux informé et plus cohérent qu'en évaluant que quelques appels choisis de manière aléatoire.



Transférez les ressources consacrées au suivi manuel de la qualité vers des activités à haute valeur ajoutée.

## AUTOMATISEZ À VOTRE RYTHME

Les six clés de la réussite



AVEC VERINT QUALITY MANAGEMENT, VOUS POUVEZ :



**AUTOMATISER**  
 entièrement le processus qualité du centre de contact.



**TRANSFORMER**  
 les processus qualité traditionnels.



**RESPONSABILISER**  
 vos collaborateurs.

## LES AVANTAGES COMMERCIAUX



### RÉDUCTION DES COÛTS

Affectez les ressources du centre de contact où ils peuvent avoir un plus grand impact, sans pour autant engager des dépenses inutiles.



### RÉDUCTION DES RISQUES

Assurez-vous que les agents se conforment aux exigences de divulgation et suivent les réglementations obligatoires, afin de réduire les risques de non-conformité.



### AMÉLIORATION DES COMPÉTENCES DU PERSONNEL

Évaluez régulièrement, en toute transparence et objectivité, les performances des agents sur tous les appels, avant de communiquer les résultats avec les collaborateurs aux responsables.



### SATISFACTION CLIENT

Réaffectez vos ressources pour améliorer la qualité de vos interactions avec vos clients, tout en comblant les lacunes des de vos collaborateurs dans les domaines du respect des procédures, de la connaissance et de l'efficacité.

## PLUS PERFORMANTS ENSEMBLE

Découvrez comment Verint peut vous aider à agir plus efficacement et à améliorer vos procédures internes ainsi que vos performances.

EN SAVOIR PLUS