

Tendances du parcours client

Caractéristiques des centres de
contacts de nouvelle génération

Chapitre V – Métriques & KPIs





iAgility
CONTACT CENTER AS A SERVICE

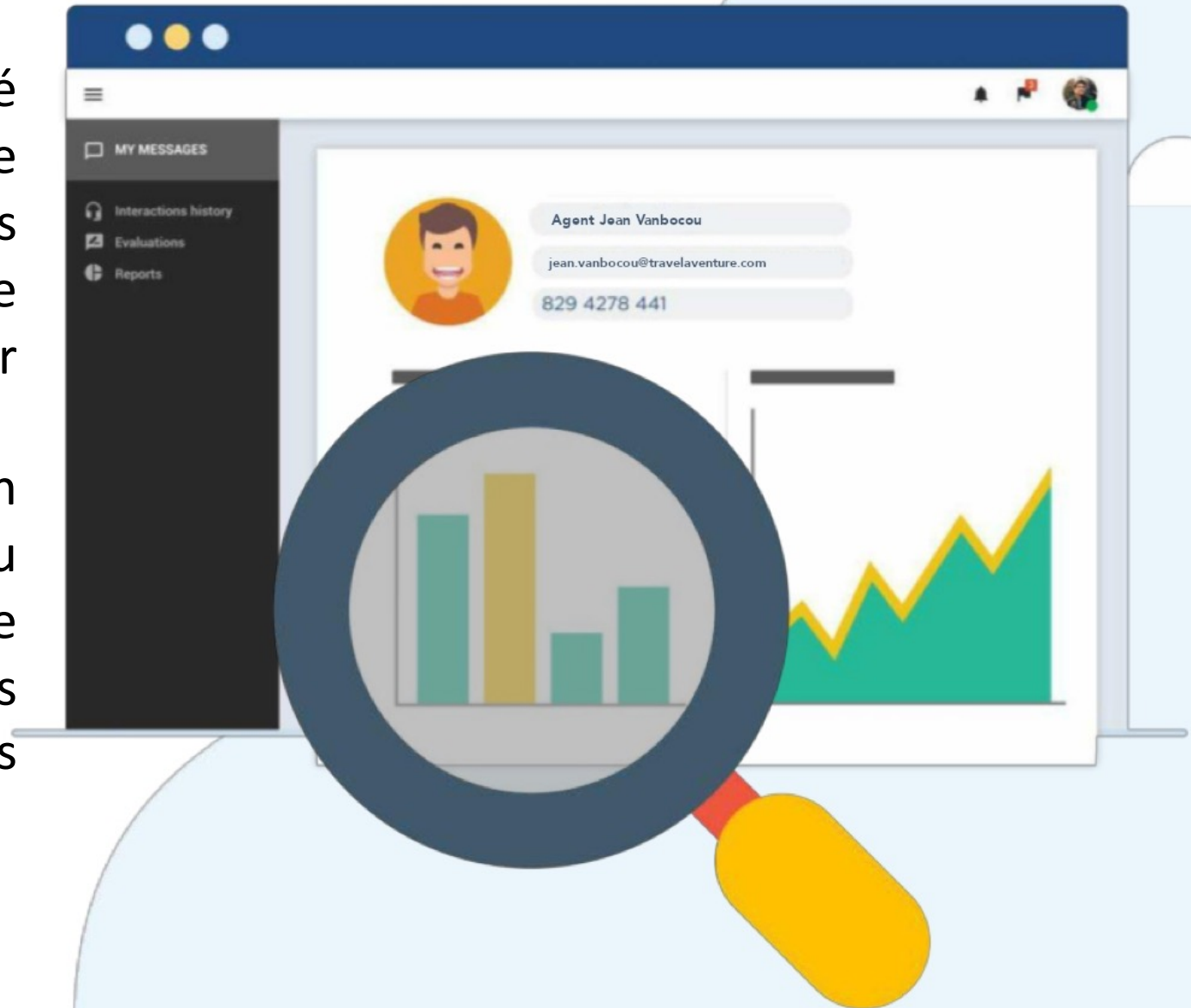
5



Métriques
& mesures

Pour bien comprendre ce qui s'est passé avec leur client, Travel Aventure utilise les outils de reporting disponibles dans OneContact. Les indicateurs de reporting sont essentiels pour mesurer les KPIs définis par l'entreprise.

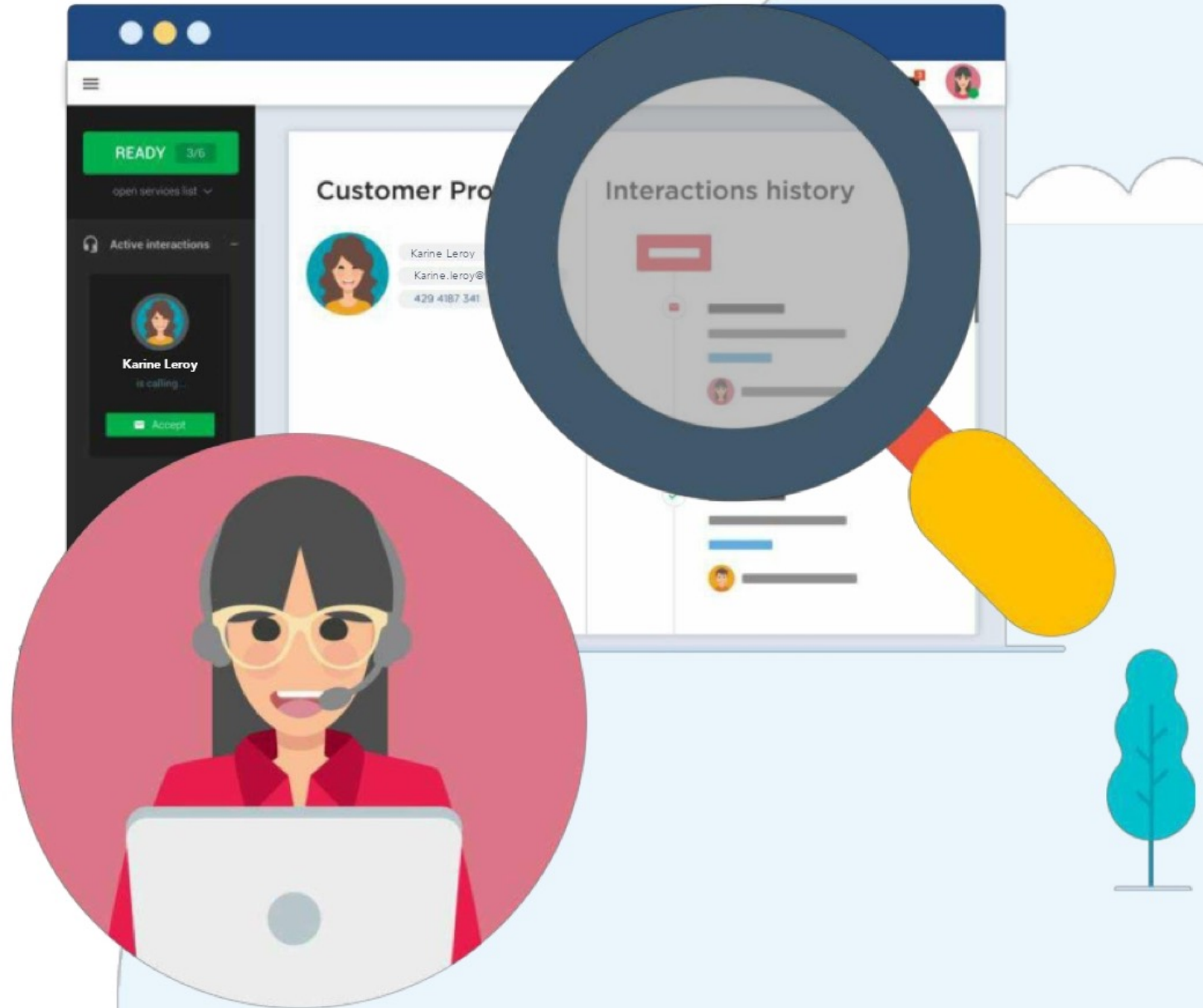
Les métriques évaluent le temps moyen d'interaction, si le problème a été résolu en un seul appel (FCR), en combien de temps l'appel a été répondu (temps moyen en attente), entre autres métriques.



Grâce à l'enquête de satisfaction client, Travel Aventure vérifie que Karine a changé sa date de retour, que la vue mer qu'elle avait initialement réservée n'était plus disponible. Elle a essayé de contacter Travel Aventure et personne ne savait avec certitude où l'erreur s'était produite. **Cet incident l'a amenée à appeler le service à la clientèle à deux reprises en peu de temps.**



Lors du deuxième appel, l'agent a **utilisé l'historique d'interaction pour analyser son profil client avant de décrocher l'appel**. L'agent savait déjà que quelque chose n'allait pas et son ton de voix l'a confirmé. À la fin de l'appel, Karine a reçu l'assurance que Travel Adventure faisait de son mieux pour corriger le problème.



La supervision des appels et le suivi des KPIs sont importants pour **évaluer l'efficacité du centre de contact, améliorer ses processus et fournir un meilleur service à la clientèle.**



Pour faciliter la prise de décision, les superviseurs disposent d'**outils de suivi en temps réel et historique**. En ce qui concerne le **reporting**, **OneContact** fournit **une structure de base de données de reporting ouverte** qui fournit des rapports intégrés de base et qui peut également être utilisée comme base pour des rapports personnalisés. La base de données du Reporting intègre **des informations consolidées sur les interactions, les services, les agents et les équipes**. Toutes les données contenues dans chaque rapport peuvent être exportées vers des formats utiles tels que Adobe PDF et Microsoft Excel.



En outre, plusieurs rapports peuvent être mis en œuvre, tels que le rapport **historique d'interaction de l'agent**, le **rapport détaillé de l'état de l'agent**, le **rapport annuel du service**, le **rapport sur les appels sortants**, le **rapport quotidien de l'équipe**, etc. Tous les rapports sont accessibles via OneContact Portal. L'objectif ? Offrir la meilleure expérience client possible.



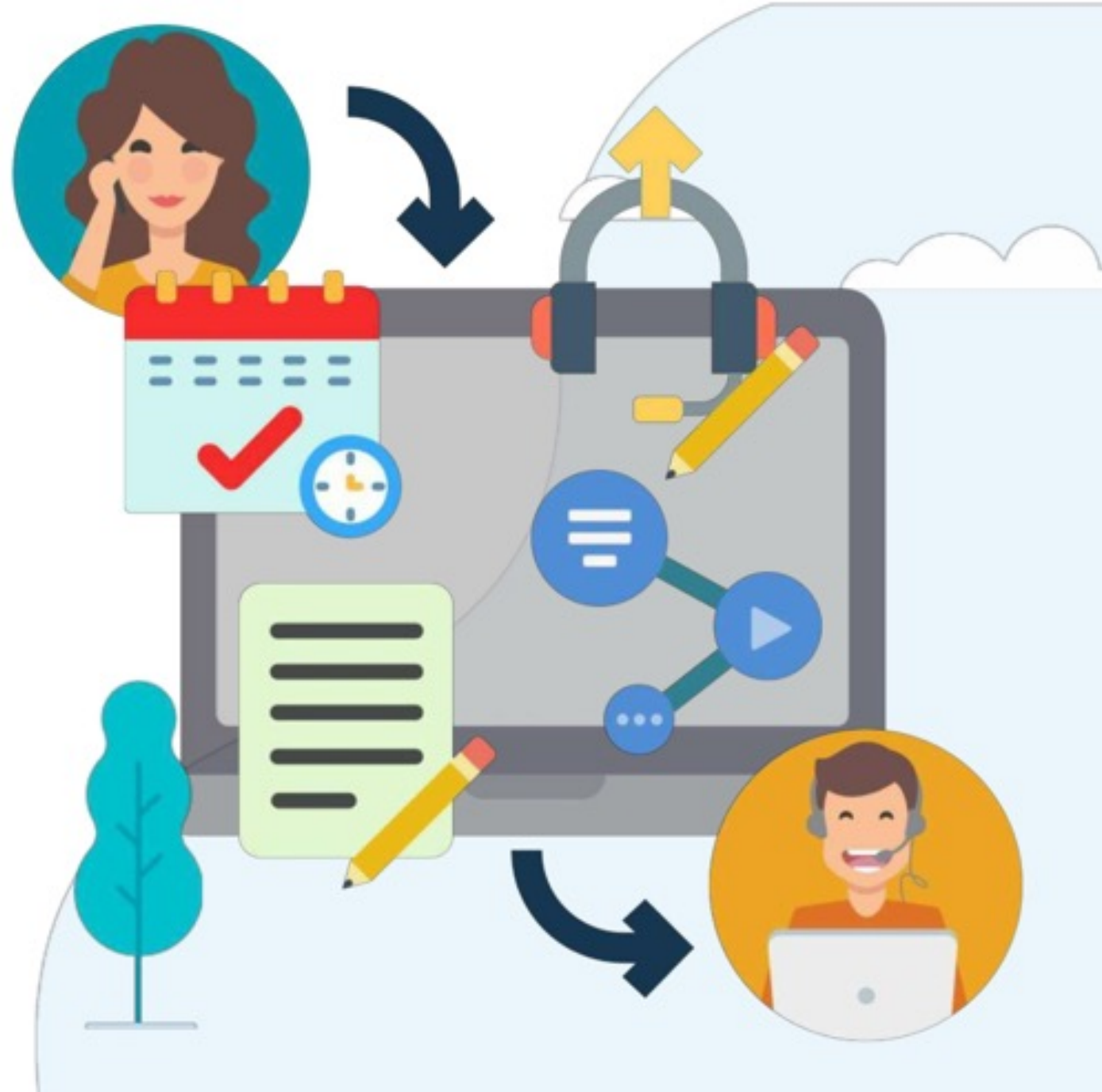
En ce qui concerne **la supervision du centre de contact**, OneContact Portal peut suivre de multiples indicateurs, tels que **le niveau de service, la performance et l'état des services, la productivité des agents, des équipes et le statut des files d'attente**. Pour chaque agent, équipe et service, les superviseurs peuvent surveiller graphiquement les statistiques, y compris l'historique des interactions, et configurer des alarmes (ils sont avertis lorsque les valeurs critiques sont atteintes ou s'écartent des niveaux prévus).



Les KPI en temps réel sur les agents et les niveaux de service peuvent être visualisés sur **tableaux de bord et présentés sur grands écrans** pour que les agents puissent les suivre. Les Wallboard fournissent **des mesures en temps réel du centre de contact**, permettant **aux superviseurs d'équilibrer et de gérer les ressources** (c.-à-d. les niveaux de personnel par rapport aux niveaux de trafic des interactions) tout en améliorant le service à la clientèle et en maintenant des coûts réduits.



Pour que les meilleurs agents répondent aux bons appels au bon moment, Travel Aventure a mis en place un système de routage sophistiqué. Cette infrastructure établit la fluidité du travail, une base qui comprend la planification des agents, la conception des campagnes sortantes, les accords de niveau de service préétablis, le scripting et le routage des médias. Ce processus est géré à chaque fois qu'un nouvel agent arrive ou quitte une équipe.



Et comme Travel Aventure connaît une croissance rapide, de nouveaux agents s'y joignent chaque mois. Cela ajoute une certaine complexité au processus de planification, qui est nécessaire pour **prévoir les besoins futurs**. L'entreprise vient de lancer une nouvelle annonce et doit s'assurer que son centre de contact est prêt à faire face à l'afflux supplémentaire d'appels des clients, y compris les éventuels retards de livraison.



Parce que chaque superviseur a un style de gestion différent, **le tableau de bord du centre de contact lui permet de saisir plusieurs requêtes et d'utiliser les données pour créer des rapports personnalisés.** D'autre part, les agents devraient pouvoir accéder à des panneaux muraux affichant des informations utiles pour les aider dans leur travail ; c'est ainsi que l'agent qui a choisi le deuxième appel a pu résoudre rapidement le problème.



A Suivre...



iAgility
CONTACT CENTER AS A SERVICE