

# Tendances du parcours client

Caractéristiques des centres de contacts de nouvelle génération

Chapitre VI – Quality Monitoring

&

Sentiment Analysis





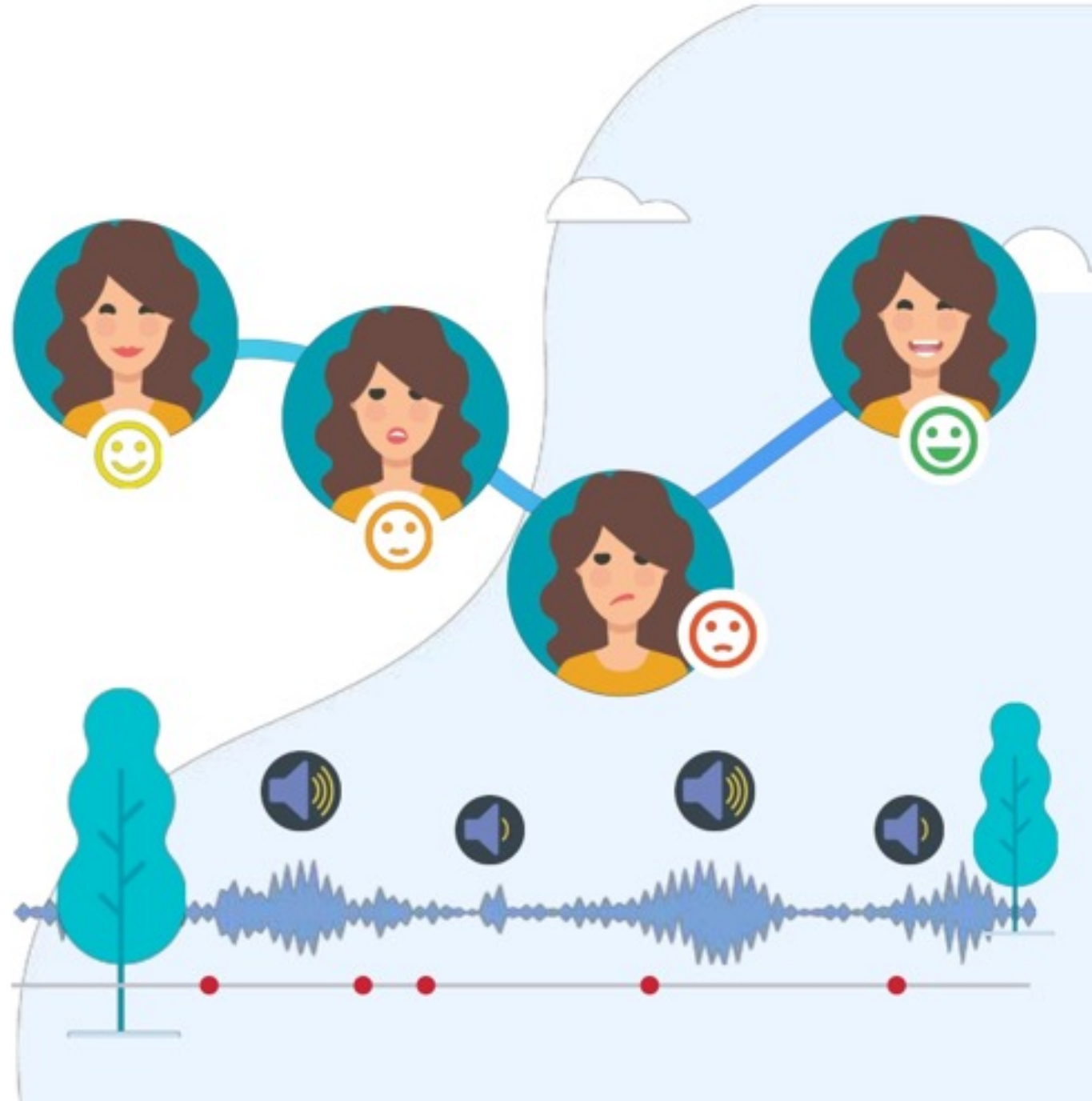
**iAgility**  
CONTACT CENTER AS A SERVICE

6

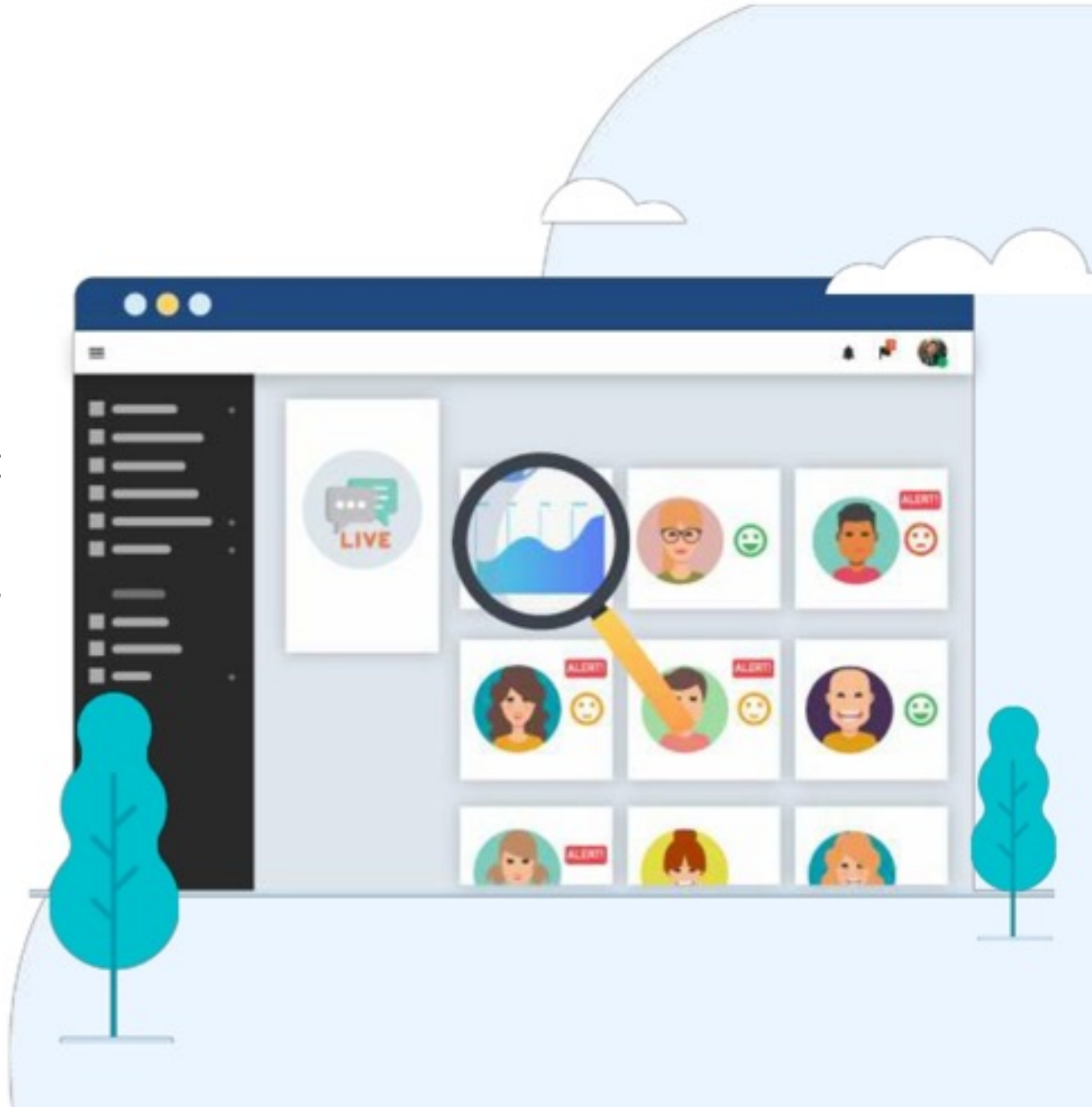
Quality Monitoring  
■ & Sentiment Analysis

Nous devons regarder au-delà des chiffres lorsqu'il s'agit des parcours clients. **Le parcours de Karine avec Travel Aventure a connu des moments de tension lors de ses appels téléphoniques.**

Le vocabulaire, le volume, le ton et le ressenti sont des facteurs qui ne sont pas inclus dans les mesures numériques. Y-a-t-il des moments de silence anormaux pendant les appels ? Les agents utilisent-ils un vocabulaire approprié ? Parlent-ils trop fort ou trop bas ?



Pour évaluer ces indicateurs, Travel Aventure utilise sa plate-forme de suivi de la qualité, qui vise à **mesurer le niveau de qualité du Centre d'appels et l'évaluation des performances des agents** tout en respectant les exigences légales. Toutes les interactions sont stockées, permettant **aux superviseurs d'évaluer les appels, courriels, sessions de chat et médias sociaux**. Ils peuvent analyser les interactions en temps réel et obtenir les informations tels que nombre de mots, tendances des mots, analyse des catégories ou la distribution des sentiments.



Grâce à l'intelligence artificielle, la gestion de la qualité peut inclure l'analyse de sentiment automatisée. Les conversations sont analysées grâce à la reconnaissance vocale, qui évalue en temps réel la voix de l'agent et celle du client et la retranscrit en texte pour en extraire les informations pertinentes. Les algorithmes d'IA distinguent le stress, la satisfaction, l'incompréhension par des variations du volume, du ton, des périodes de conversation, des silences, du vocabulaire utilisés... même les émoticônes placés dans les chats



Les résultats sont indexés, consultables et peuvent être utilisés pour **améliorer l'expérience client et identifier les opportunités de vente.**

Le suivi de la qualité peut être intégré à des bots conversationnels. Si le module de suivi de la qualité détecte un sentiment négatif sur un chat, une alerte est déclenchée, et l'interaction peut être transférée immédiatement à un agent.

