

Tendances du parcours client

Caractéristiques des centres de contacts de nouvelle génération

Chapitre VII – Workforce Management
&
Optimiation



7

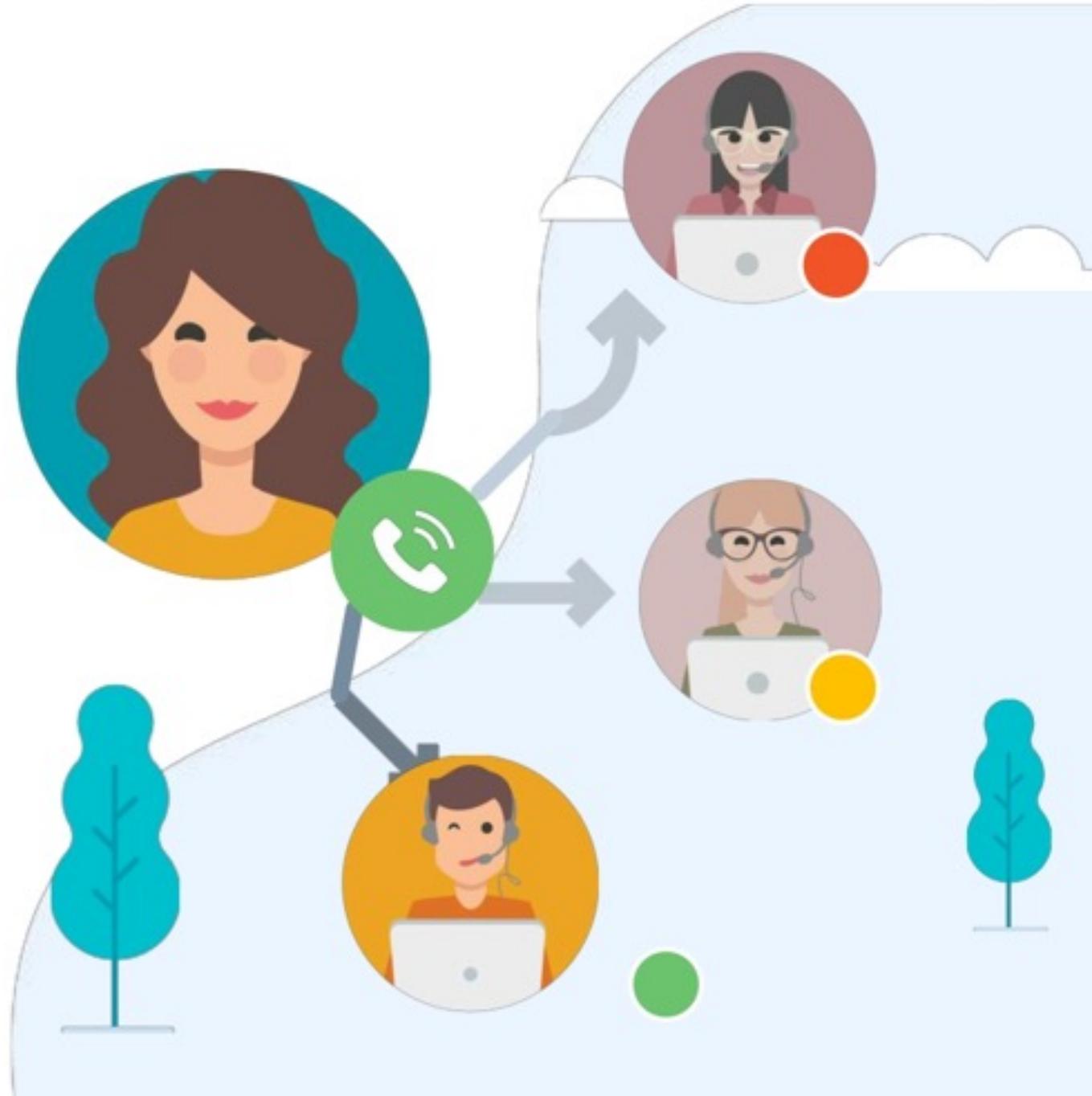
Workforce Management & Optimization

Travel Aventure s'efforce d'améliorer l'expérience client à tous les niveaux. Pour améliorer sa stratégie de centre de contact et tirer le meilleur parti de ses ressources humaines, Travel Aventure utilise l'**optimisation des effectifs (WFO)**. L'entreprise utilise la suite de **WFM intégrée avec son interface intuitive, ses outils d'e-learning et de gestion de la qualité**. Depuis sa mise en œuvre, la plate-forme a réduit l'incertitude et simplifié tous les aspects de la gestion du centre d'appels. Travel Aventure a même lancé une application mobile pour la supervision en temps réel.



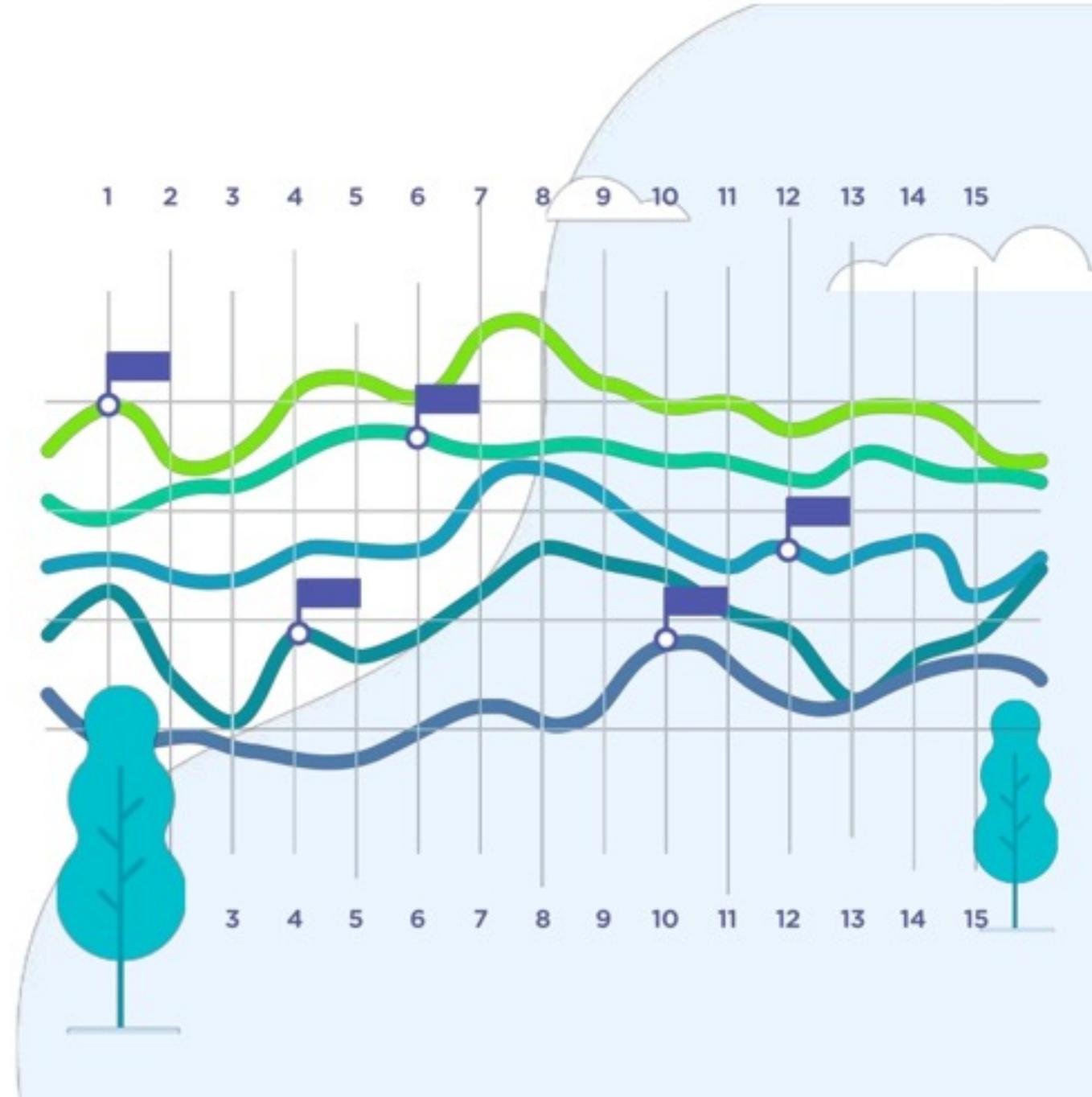
Ce système a permis aux superviseurs d'**allouer les meilleurs agents** pour le créneau horaire critique où Karine a appelé.

En examinant les **rapports basés sur les prévisions de volumes d'interactions**, les superviseurs sont maintenant en mesure de **prédire les besoins futurs** du centre d'appels. Travel Aventure fait-elle face à une augmentation constante des interactions entrantes qui justifient l'expansion de son centre d'appels ?



Travel Aventure utilise un **outil de prévision** qui permet des ajustements manuels et une visualisation immédiate des **scénarios de type "que se passerait-il si..."**. Elle utilise également un outil de planification pour **définir les objectifs de niveau de service** et ajuster les horaires des agents.

Les deux outils sont basés sur des algorithmes qui permettent une planification précise et autorisent les **agents à changer d'équipe et/ou de gérer leurs préférences**.



Lorsque les objectifs ne sont pas atteints, le système peut déclencher des alarmes et des avertissements, affichant graphiquement les principaux indicateurs tels que la demande et le taux d'abandon. **Tout tourne autour d'une mesure clé : la satisfaction du client.**

Karine a pu compter sur un **support efficace et rapide lorsqu'elle en avait besoin**. Cependant, son expérience montre qu'il y a des **ajustements à faire**, et cela n'est possible que parce que **l'entreprise peut analyser le passé et prévoir les besoins futurs**.

