

Le guide NobelBiz sur

16 Outils de Productivité Indispensables à votre Centre de Contact



nobelbiz
Contact Center Technology

Table des matières

1. Compositeur Prédicatif	1
2. SVI	3
3. ACD - Distribution Automatique d'Appels	6
4. Le Routage Basé sur les Compétences	9
5. Reporting En Temps Réel	11
6. Outils d'Enregistrement des Appels	13
7. Gestion des Files d'Attentes	14
8. Tableaux de Bord en Temps Réel	16
9. Analyse des Appels	18
10. Omnicanal	20
11. Gestion des Médias Mixtes	22
12. Travail à distance – Centre de Contact Virtuel	24
13. Gestion de l'Identification de l'appelant Inbound	26
14. Gestion de l'Identification de l'Appelant Outbound	28
15. Monitoring Vocal de L'agent	30
16. Scripting Dynamique	32
Boostez votre performance globale avec les outils de productivité NobelBiz	33
A propos de NobelBiz	35

Introduction

De plus en plus de professionnels choisissent un logiciel de centre d'appels basé sur le cloud pour gérer leurs campagnes, s'adapter à l'évolution des modes de travail, prévoir la fin des lignes analogiques ou tirer parti du cloud. Plus qu'un simple système de gestion des conversations entrantes et sortantes, le logiciel de centre d'appels est devenu un véritable booster de productivité et de satisfaction client. Parce que chaque centre d'appels doit tenir compte de ses buts et objectifs individuels lorsqu'il fait son choix en matière de technologie, certains critères ne peuvent être négligés.

Des critères tels que:

+ Répondre à la demande de rapidité: médias sociaux, SMS, email... Les clients et les prospects peuvent désormais contacter une entreprise par différents canaux, mais le téléphone reste le principal moyen de communication. C'est, sans aucun doute, l'approche la plus rapide et la plus directe pour recevoir des informations ou résoudre un problème. Les entreprises doivent continuer à offrir à leurs clients un accueil téléphonique de qualité...

+ Augmenter la productivité des agents et la satisfaction des clients: Une bonne solution de centre d'appels est un outil qui permet aux équipes (souvent les ventes et le service clientèle) de satisfaire les besoins des clients et des prospects. Les centres d'appels virtuels automatisent les opérations répétitives et à faible valeur ajoutée, ce qui permet aux membres de l'équipe de se concentrer sur leurs objectifs.

+ Privilégier le travail d'équipe collaboratif: quel que soit le mode de communication, un bon centre d'appels doit offrir une expérience fluide et de qualité à chaque client. Cela nécessite une transmission adéquate des données et des informations entre les différentes équipes, ce qui requiert une solution de centre d'appels dotée de fonctionnalités facilitant le travail d'équipe, comme la possibilité de partager les contacts et l'historique des appels, d'attribuer un appel à un agent, de le transférer au support, etc.

+ Soutenir la croissance du centre d'appels: La flexibilité est essentielle à la prospérité d'un centre d'appels basé sur le modèle SaaS. Il doit être capable d'évoluer en même temps que l'entreprise et de s'adapter à ses demandes en temps réel. Les standards téléphoniques traditionnels ne suffisent plus, à cet égard, à répondre aux exigences de réactivité des entreprises.

En tenant compte de ces 4 critères, nous avons identifié dans cet eBook 16 outils de productivité indispensables à la réussite de votre centre de contacts.

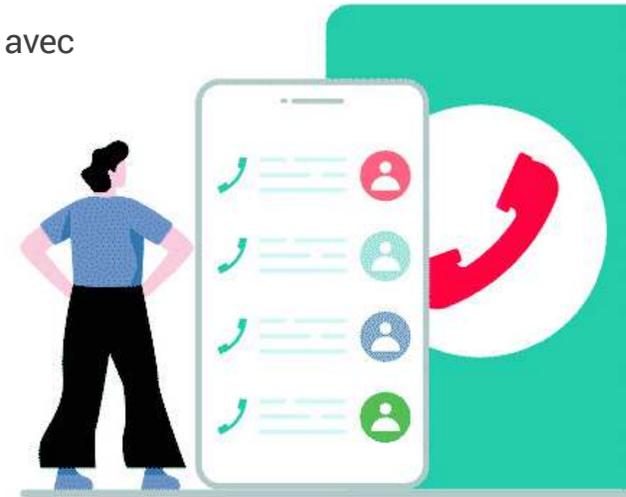
1. Compositeur Prédicatif

Les numéroteurs prédictifs prévoient les temps de réponse moyens aux appels et croisent ces données avec le nombre d'agents disponibles. Le nombre de numéros à produire est prédit par des algorithmes intelligents. Il est également connu sous le nom de Rapid Dialer.

Les numéroteurs prédictifs déterminent les bons numéros pour que chaque agent soit en ligne avec moins d'intervalles entre les appels, sachant qu'un certain % des appels ne seront pas valides.

Le numéroteur prédictif présente les avantages suivants:

- + Augmentation significative de la productivité et des revenus des centres de contact;
- + Plus d'appels par agent, plus de temps de conversation, moins ou pas de temps d'inactivité ;
- + Outils de productivité évolutifs et adaptable aux besoins de l'entreprise ;
- + Des connexions CRM sont disponibles pour offrir aux clients la meilleure expérience possible.
- + Il est possible d'établir des actions prédéterminées en fonction du résultat de l'appel (par exemple, messagerie vocale atteinte, pas de réponse, le prospect est intéressé, prise de rendez-vous, etc.)
- + Diminuer les taux d'abandon et augmenter la productivité des agents : Un numéro de téléphone est un identifiant personnalisé. Il représente l'essence de chaque agent, et il a une incidence sur son attitude face à un appel.
- + Augmenter l'engagement des appels : Les conversations avec d'autres êtres humains sont complexes et passionnantes. Chaque agent est différent et unique, et ces différences peuvent être exploitées pour manipuler les effectifs afin de produire un service optimal. Une conversation peut avoir le même son lorsqu'un représentant commercial lit l'enregistrement que lorsqu'un agent en direct parle à un client.





Par exemple, si les données du centre d'appels montrent que l'appel moyen dure 60 secondes, un numéroteur prédictif peut commencer à composer après 50 secondes. Le comportement de numérotation peut être adapté aux exigences de l'entreprise.

Taux d'abandon sur les numéroteurs prédictifs

Comme ce système de numérotation utilise des numéros pour garder chaque agent en ligne, la personne qui répond au téléphone peut constater qu'aucun agent n'est disponible pour prendre l'appel. Par conséquent, l'appel est abandonné.

Les entreprises qui veulent augmenter leurs revenus ou leurs ventes peuvent placer la barre trop haut et mettre en place des méthodes de numérotation exagérées. L'abandon d'appel augmente lorsque les taux de numérotation sont mal positionnés. Des appels multiples le même jour en provenance d'un numéro inconnu peuvent irriter les personnes figurant sur la liste de numéros à composer.

De nombreux pays limitent le taux d'abandon pour protéger les consommateurs contre les méthodes de numérotation prédictive abusives. Un taux d'abandon maximal de 3% est suggéré. Pour certains pays, le taux maximal d'abandon est de 5%.

Dans de nombreuses circonstances, l'appel est considéré comme abandonné si aucun agent ne répond dans les 2 secondes qui suivent la prise de l'appel. En conséquence, le composeur est obligé de lire un message préenregistré. C'est une excellente occasion de laisser un message audio professionnel et de présenter l'entreprise et ses valeurs.



2. SVI

Le SVI pour centre d'appels est une technologie qui vous permet de classer et d'acheminer les appels téléphoniques entrants en dialoguant avec les appelants. L'objectif de l'utilisation d'un SVI est d'automatiser le traitement des appels entrants.

Historiquement, un SVI pouvait être mis en place en installant physiquement un PBX ou un IPBX dans les locaux de l'entreprise. Aujourd'hui, un SVI peut être facilement placé sur le Cloud et exploité par le centre d'appels beaucoup plus rapidement et en temps réel à l'aide d'une interface Web.

Un serveur vocal interactif a deux fonctions principales. La première consiste à mettre en relation l'appelant avec un employé de l'entreprise. La seconde est de lui répondre automatiquement en diffusant un message audio : horaires d'ouverture, solde du compte bancaire, etc.

En général, un serveur vocal interactif est couplé aux systèmes d'information (SI) d'une entreprise, comme un CRM ou des bases de données. C'est ce qu'on appelle le CTI ou Computer Telephony Integration.



Pourquoi devriez-vous avoir un SVI dans votre centre de contact ?

Avec un serveur vocal interactif, les entreprises et les centres d'appels bénéficient d'une solution flexible et peuvent ainsi :



- **Gérer les flux d'appels:** Le SVI permet d'optimiser la gestion des appels entrants en les qualifiant puis en les acheminant vers le bon agent en fonction de la demande.



- **Gagner du temps et augmenter la productivité:** Le SVI est précieux car il décharge vos agents des demandes des consommateurs à faible valeur ajoutée. En conséquence, le flux d'appels entrants ralentit, ce qui permet aux agents de s'occuper de ceux qui veulent leur aide.



- **Améliorez l'expérience client:** Il n'y aura pas de chocs désagréables pour l'acheteur ! Ils sont immédiatement dirigés vers un agent, ce qui permet de mieux contrôler le temps d'attente des consommateurs. L'avantage est double : il augmente la satisfaction du client et lui offre un parcours personnalisé en fonction de son profil.



- **Rentabilité:** Un système RVI bien conçu pourrait être l'atout le plus important de votre centre de contact d'un point de vue commercial. Le SVI peut réduire considérablement les dépenses et améliorer l'efficacité de votre centre de contact en libérant des ressources qui seraient autrement utilisées pour le traitement humain des appels par vos employés. Le SVI peut contribuer à améliorer la conversion des pistes en dirigeant rapidement les pistes qualifiées vers votre équipe de vente.



- **Analyse des performances:** Les solutions logicielles SVI, par exemple, vous permettent de mesurer des données et des indicateurs clés de performance allant de la satisfaction des clients aux taux d'abandon d'appel et aux niveaux de service. Ces informations sont essentielles pour évaluer les performances et le succès de votre centre de contact et de vos agents.

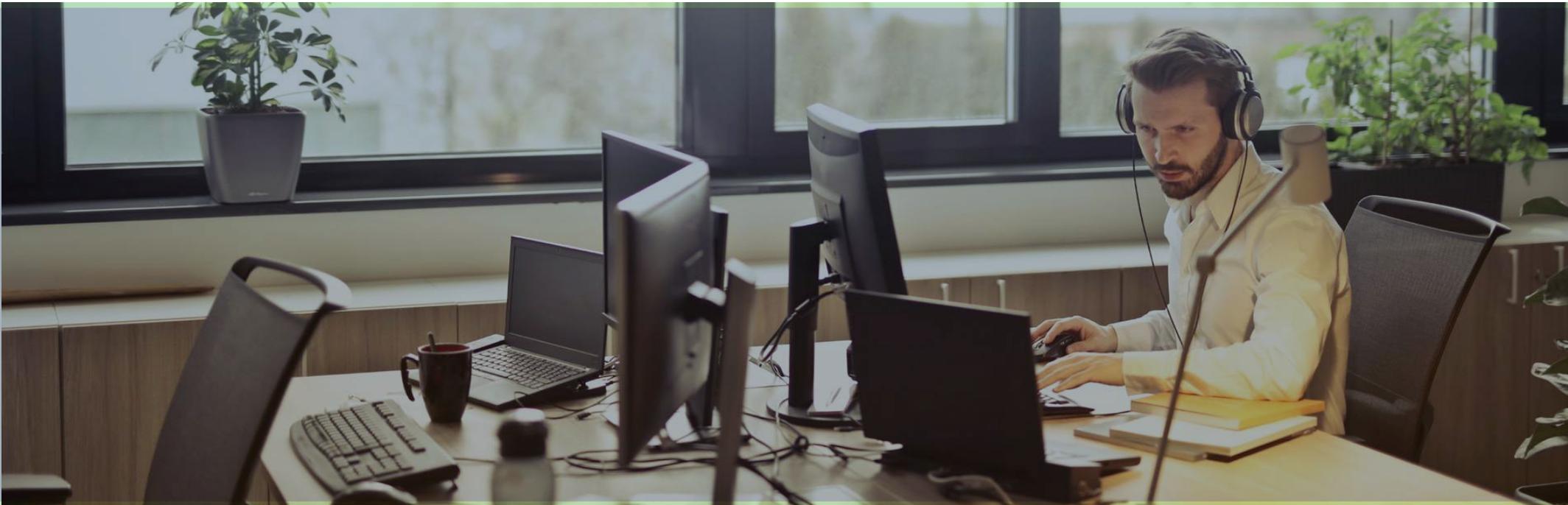


- **Amélioration des ventes:** Le système SVI fournit également à l'équipe de vente des détails précis sur les consommateurs avec lesquels elle interagit. Ils peuvent ainsi initier des activités de vente plus ciblées, et mieux les engager.

Pourquoi le SVI convient-il à votre centre de contact ?

Parce que la technologie SVI offre d'excellents avantages pour votre centre de contact, vous pouvez vous demander : "Dois-je investir dans un SVI ou non ?" Les systèmes d'appel SVI fonctionnent mieux pour les centres de contact qui fournissent des appels à faible volume et à faible coût. Par conséquent, le SVI a un faible impact sur les opérations globales de votre entreprise, et il peut même vous permettre de réduire davantage vos effectifs.

Comme nous l'avons vu, le SVI peut être un outil de productivité efficace pour votre centre de contact. Pour savoir si vous êtes prêt à investir dans un système SVI ou non, voyez si vous pouvez faire correspondre ses nombreux avantages aux exigences de votre entreprise et à votre budget.

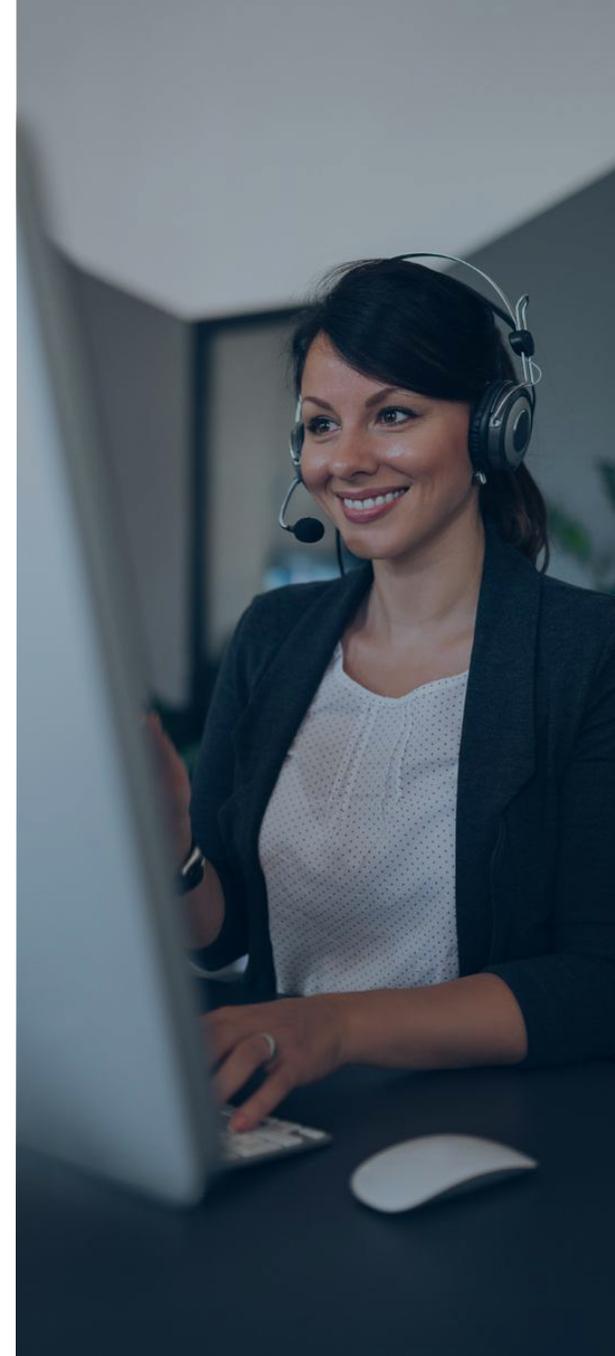


3. ACD - Distribution Automatique d'Appels

La distribution automatique d'appels (ACD) est un système de télécommunications qui "répond" aux appels et les dirige vers un service ou un agent spécifique au sein d'un centre d'appels en fonction de paramètres de distribution prédéfinis. Cette technologie simplifie les communications en empêchant la surcharge du système téléphonique et en garantissant que les appelants ne se retrouvent pas dans une boucle perpétuelle ou un long arriéré, ce qui améliore leur expérience globale.

Par-dessus tout, les ACD simplifient la communication des clients avec les entreprises qui fournissent les produits ou services qu'ils utilisent quotidiennement. Bien que la plupart des individus ne puissent en donner une définition claire, la grande majorité d'entre nous a utilisé (et profité !) de ce système plus fréquemment que nous ne le pensons.

La distribution automatique des appels est basée sur des critères qui ont été spécifiés en fonction de la configuration ou des exigences particulières du centre d'appels. Par exemple, les appels reçus après les heures de bureau ou pendant les vacances sont automatiquement envoyés vers la messagerie vocale. Les appels provenant de préfixes spécifiques peuvent également être dirigés vers des agents qui peuvent aider les appelants dans des langues spécifiques ou qui sont familiers avec un lieu particulier.





4 grands types de systèmes de distribution d'appels

- + **Distribution programmée** : Le centre d'appels détermine l'ordre dans lequel les appels sont attribués aux agents. Cela peut être fait en fonction de l'expérience antérieure de l'agent, de ses compétences linguistiques, etc.
- + **Distribution à la ronde** : Les appels sont distribués à tous les agents de l'équipe d'une manière cohérente et organisée. Lorsque le dernier agent accepte un appel, la boucle reprend avec le premier agent. Cela garantit qu'aucun agent n'est surchargé d'appels.
- + **Distribution basée sur l'activité** : La technologie détecte les agents qui sont inactifs ou dont le temps de traitement des appels est court. Cette stratégie permet d'utiliser au mieux les heures de travail de tous les agents.
- + **Distribution pondérée des appels** : Chaque membre de l'équipe se voit attribuer une charge déterminée. Cette charge peut être basée sur les capacités de traitement des appels ou l'expérience. Les appels seront acheminés vers les agents en fonction de la charge unique attribuée à chacun. Cela permet d'acheminer facilement les appels vers les agents appropriés.

Les méthodes de distribution des appels énumérées ci-dessus ne sont que quelques-unes des nombreuses méthodes disponibles aujourd'hui. Certains systèmes de routage s'adapteront et deviendront dominants à mesure que la technologie deviendra plus intelligente et plus rapide et que les demandes et les aspirations des entreprises et des clients se développeront. À l'inverse, d'autres peuvent devenir obsolètes en quelques années.

Avantages des systèmes de distribution automatique d'appels:

Les ACD peuvent être utilisés par les petites entreprises pour améliorer le service à la clientèle et accroître l'efficacité commerciale. Cela peut aller de simples numéros gratuits pour une clientèle résidentielle exclusive à des programmes complexes de location de lignes interurbaines pour les grandes entreprises.

Le centre d'appels idéal peut être de taille petite ou moyenne, avec une équipe de professionnels dédiés à l'accueil. La plate-forme doit disposer d'une technologie dorsale puissante pour permettre la mise en œuvre ou la sauvegarde du système ACD. Comme ce système peut être mis en œuvre presque partout, il est idéal pour garantir la couverture de la clientèle d'une entreprise, quel que soit son emplacement ou ses installations.

Les ACD se composent d'une série de modules logiques qui fonctionnent ensemble et d'une interface d'abonné qui relie tous les modules. Un CPE [dispositifs de communication pour passerelles] ou un modem (DSL) fait office de passerelle ou d'interface avec le réseau ACD.

Avantages des DAA:

- + Aider les entreprises à réduire les coûts directs, réduisant ainsi les coûts d'acquisition des clients.
- + Création d'une connexion directe, rapide et fiable pour que vos appelants puissent atteindre votre représentant du service clientèle.
- + Réduction des temps d'attente pour les appelants
- + Amélioration de la satisfaction des clients grâce à la réduction des perturbations.
- + Ajout de la flexibilité au système téléphonique de votre entreprise.

- + Prise en charge de systèmes à faible coût, réduisant ainsi vos coûts d'acquisition de clients.
- + Associé à la fonctionnalité de chat en ligne, ce système peut être encore plus efficace.
- + Il est compatible avec les dernières technologies en matière d'assistance à la clientèle.
- + Accès direct des clients aux informations dont ils ont besoin
- + Réduction des coûts pour les appelants et les entreprises.



4. Le Routage Basé sur les Compétences

Le routage basé sur les compétences est une approche d'affectation des appels utilisée dans les centres d'appels qui permet d'acheminer les appels entrants vers les agents les plus qualifiés ou les plus aptes au travail plutôt que vers un travailleur inactif qui peut ou non avoir les compétences nécessaires pour traiter le scénario en question. Les systèmes de distribution automatique d'appels (ACD) sont fréquemment utilisés dans les centres d'appels pour gérer le routage basé sur les compétences.



Il existe 5 grands types de routage basé sur les compétences:

Routage régulier basé sur les compétences: Chaque compétence est attribuée à un niveau (entre 0 et 1) à chaque agent. Un appel entrant peut nécessiter (comme condition obligatoire ou facultative) la réponse d'un agent ayant un degré de compétence spécifique dans une ou plusieurs compétences. Chaque agent dispose d'un nombre illimité de compétences. Les compétences linguistiques, l'expertise technique et la mise en œuvre du service VIP sont des applications typiques du routage basé sur les compétences.

Agent le plus inactif: Les demandes entrantes sont envoyées à l'agent qui est resté inactif le plus longtemps, ce qui permet d'équilibrer la charge de travail des agents. Le temps d'inactivité commence à s'accumuler lorsque les agents passent en mode inactif, qu'ils soient prêts ou non.

Agent le plus disponible: L'interaction est attribuée à l'agent qui est disponible depuis le plus longtemps, compte tenu du temps disponible (prêt, appel en attente).

Acheminement par le dernier agent: Si possible, l'appel est acheminé vers l'agent qui a parlé le plus récemment avec l'appelant (identifié par l'ANI, Automatic Number Identification).

Acheminement en cascade: L'appel est attribué à un groupe spécifique d'agents (équipes), et au sein du groupe, selon un algorithme prédéterminé (principalement inactif, basé sur les compétences, etc.). Si l'interaction ne peut être confiée aux membres du groupe, l'appel est acheminé vers le(s) groupe(s) suivant(s), par ordre décroissant de préférence, jusqu'à ce que l'appel soit fourni ou qu'il n'y ait plus de groupe. Chaque service peut avoir de nombreux classements en cascade, et le classement en cascade utilisé à tout moment peut être modifié. La fonctionnalité Cascade avec critères de saut permet de sauter la cascade en fonction des variations du temps d'attente, du niveau de service et de la taille de la file d'attente.

Quels sont les principaux avantages du routage par compétence ?

L'avantage le plus évident du routage par compétence pour un centre de contact est l'amélioration de l'expérience client, mais il peut également améliorer les opérations interne.

+ Amélioration de la satisfaction des clients:

Le routage basé sur les compétences garantit que les clients parlent avec l'agent le plus qualifié, équipé des outils et de l'expertise les plus récents. La satisfaction des clients s'améliore lorsqu'un centre de contact dispose d'employés engagés et dotés d'une grande expertise. Cela garantit que les questions sont envoyées aux agents les plus qualifiés pour le sujet.

+ Réduction de la formation des agents: Vous pouvez réduire le temps de formation des agents en identifiant les compétences pertinentes qu'un agent du centre de contact possède déjà et en développant un plan de routage sur cette base.

+ Augmentation de la résolution au premier appel:

Le routage basé sur les compétences met en relation votre consommateur avec le meilleur représentant possible. Les appels sont acheminés vers les agents ayant les capacités nécessaires, ce qui augmente leurs chances de résoudre rapidement les difficultés. Les centres de contact peuvent ainsi réduire les temps de traitement et améliorer la résolution au premier appel.

+ Gestion de la performance: Le routage basé sur les compétences peut également améliorer la productivité et les performances des agents. En permettant à un agent spécifique de traiter des demandes plus étroitement liées à son expertise, il passera moins de temps au téléphone avec les clients. Ils peuvent ainsi aider plus de personnes de manière plus efficace.

5. Reporting En Temps Réel

Les centres d'appels peuvent utiliser l'analytique pour mesurer les performances et évaluer s'ils atteignent leurs objectifs. Ces solutions d'analyse collectent, analysent et rapportent les indicateurs clés de performance pour les centres de contact entrants et sortants.

Elles évaluent si le temps et les efforts investis dans chaque interaction contribuent à la satisfaction des clients et à la croissance de la marque.

La mesure des indicateurs clés de performance en temps réel, en particulier, est cruciale pour gérer les volumes d'appels élevés afin de répondre à la demande. Les centres d'appels doivent donc adopter à la fois une vision à court terme qui leur permet de s'adapter en temps réel - via la supervision - et une vision à long terme qui garantit la qualité - via des systèmes de reporting en temps réel - pour maximiser leur productivité.



Pourquoi les rapports en temps réel sont essentiels?

Contrairement aux systèmes de surveillance, les rapports en temps réel peuvent être utilisés par les superviseurs et les managers pour porter de meilleurs jugements sur les tactiques globales de votre centre de contact.

Par exemple, supposons que la résolution du premier appel soit mauvais depuis longtemps, ce qui se traduit par un faible taux de recommandation net. Dans ce cas, vous pouvez améliorer l'efficacité de vos agents en les formant, notamment pour développer leurs compétences générales ou techniques.

1. Une meilleure compréhension de vos indicateurs clés de performance



Des mesures telles que la résolution au premier appel, le temps de traitement moyen et les scores de promoteur net. Le tableau de bord des KPI du centre d'appels en temps réel offre un accès rapide aux indicateurs critiques pendant que vos agents prennent des appels, ce qui vous permet de mesurer les données en temps réel.

2. Maximiser les performances des agents



En tant que superviseur d'un centre d'appels, vous avez besoin d'une visibilité complète sur les performances de vos agents. Le tableau de bord en temps réel vous permet de suivre la disponibilité de vos agents 24 heures sur 24 tout en gardant un œil sur les temps entre les appels.

3. Suivi en temps réel de vos agents depuis n'importe où



Vous n'avez pas besoin d'être sur place avec votre personnel pour évaluer les performances du centre d'appels car toutes les données de suivi sont disponibles sur un seul écran. Un tableau de bord de centre d'appels en temps réel fournit une vue à 360 degrés des chiffres clés et des indicateurs clés de performance, vous permettant de surveiller les performances du centre d'appels partout et à tout moment.

6. Outils d'Enregistrement des Appels

Vous pouvez utiliser une solution de centre de contacts pour bénéficier des fonctionnalités d'enregistrement des appels. Il s'agit d'une source importante d'amélioration de la performance de vos agents vocaux. Il peut être nécessaire de l'utiliser pour la formation des agents, le contrôle de la qualité du service ou à des fins juridiques.

Pourquoi utiliser des outils d'enregistrement des appels ?

- + **Simplifier l'accueil des nouveaux agents:** L'enregistrement des conversations téléphoniques peut être une excellente approche pour les nouveaux agents afin de comprendre les tactiques utilisées par vos meilleurs agents. Ils peuvent apprendre plus rapidement les aspects importants du discours de l'entreprise et se souvenir des réponses courantes aux demandes et/ou plaintes des appelants en écoutant les enregistrements des agents les plus expérimentés.
- + **Former les équipes et améliorer la productivité:** La formation des agents est essentielle pour fournir le meilleur service possible à vos appelants. Il s'agit d'un effort continu qui doit s'adresser aussi bien aux recrues qu'au personnel plus ancien.
- + **Répondre aux nouveaux besoins des clients:** Comme les demandes de vos consommateurs varient, les réponses que vous leur apportez doivent également varier. L'enregistrement des conversations vous permet, entre autres, de dispenser une formation continue à votre personnel, de discuter des nouvelles situations d'appel et de répondre aux nouveaux besoins des clients. Utilisez cette fonctionnalité pour offrir à vos équipes des séances de coaching et de formation positives et motivantes.
- + **Évaluer les performances des agents:** L'enregistrement des conversations téléphoniques fournit aux superviseurs une image claire et exacte de la performance unique de chaque membre de l'équipe. En tant qu'outil de supervision, il permet d'identifier rapidement les domaines à développer, tant individuellement que collectivement. Analysez les réponses fournies par vos représentants du service clientèle et les stratégies de vente employées par vos vendeurs. Utilisez ces données d'appel pour leur proposer des suggestions afin d'améliorer leur façon de conduire les appels téléphoniques.
- + **Améliorer la qualité de votre service:** Comme nous l'avons dit précédemment, l'enregistrement des appels téléphoniques vous aide à trouver les points à améliorer dans la qualité de votre service. En examinant les conversations téléphoniques, vous pouvez découvrir les demandes et les plaintes des consommateurs que vous avez eu du mal à traiter et adapter vos présentations pour mieux y répondre par la suite.



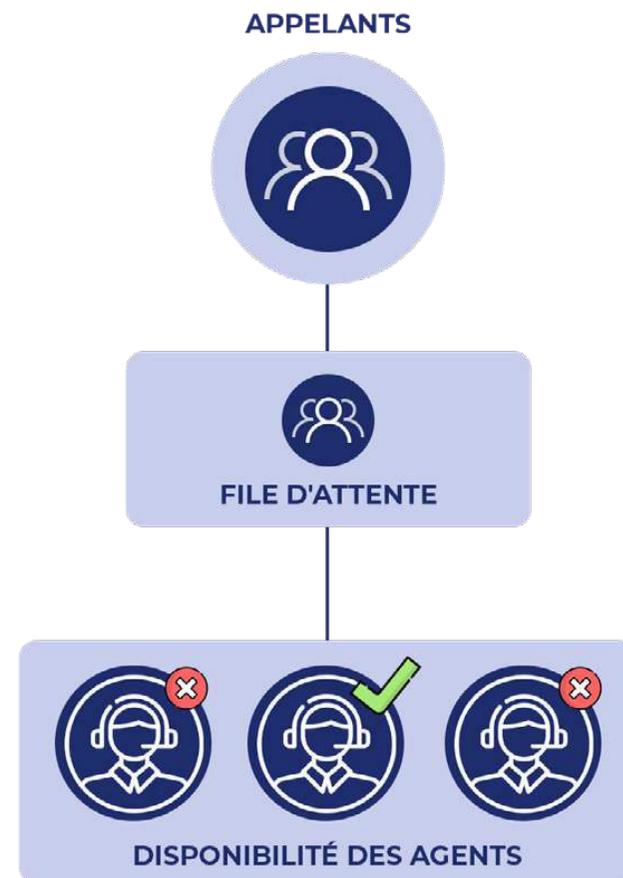
7. Gestion des Files d'Attentes

Les files d'attente d'appels fonctionnent en plaçant les appelants dans une file d'attente en fonction du moment où ils ont appelé le centre de contact. Les clients qui appellent plus tôt sont placés plus haut dans la file d'attente, tandis que ceux qui appellent plus tard sont placés plus bas. Dans l'idéal, les agents sont libérés suffisamment tôt pour servir les consommateurs qui font la queue.

Les appelants entendent souvent un message d'accueil les informant qu'ils devront attendre pour parler à un employé du service clientèle pendant qu'ils sont en attente. De nombreuses files d'attente diffusent également de la musique pendant que les consommateurs attendent.

Selon la technologie utilisée, certaines files d'attente informent les clients de la durée de leur attente. Certaines permettent également aux appelants de laisser leurs coordonnées afin qu'un représentant du service clientèle puisse les joindre ultérieurement.

Les files d'attente aident les centres de contact à acheminer les clients vers un agent disponible de manière plus efficace qu'en les mettant simplement en attente. Les clients n'ont pas à attendre qu'une ligne spécifique soit ouverte par un professionnel du service clientèle. La satisfaction des clients, [le taux d'abandon](#) et le taux de résolution au premier appel peuvent tous être améliorés par une bonne gestion des files d'attente.



Les avantages de la mise en file d'attente des appels

- + **You can keep a caller waiting** until you can connect them to one of your agents. The caller would hang up if there were no queues. A queue protects your clients from unanswered calls.
- + **Call distribution is automated** based on your agents' availability and skill. Your agents will only get calls that they can answer. Your agents are more productive and focused on their primary task: answering your prospects' and customers' questions.
- + **A waiting queue gives your clients rapid access** to the relevant contact person. As a result, the customer experience is improved. The first annoyance of the consumer experience is waiting. This is why making the wait as pleasant as possible is critical.



Il existe différentes méthodes pour inciter les appelants à faire la queue. L'objectif est de rendre l'expérience d'attente aussi agréable que possible. Vous pouvez dire quelque chose comme "Bonjour, bienvenue à...". Vous pouvez également écouter une musique d'attente. Il est également possible de révéler le temps d'attente prévu avant de parler à un conseiller et le nombre de personnes qui attendent devant l'appelant.

- Il est également possible de définir des paramètres qui permettent différents traitements d'appels.
- Pour éviter une longue attente, offrez à l'appelant la possibilité d'être rappelé plus tard.
- Offrez à l'appelant la possibilité de laisser un message sur une boîte vocale.
- Désignez des appelants "VIP" qui seront traités en priorité par rapport aux autres appelants.

8. Tableaux de Bord en Temps Réel

Un tableau de bord en temps réel est un outil précieux pour la gestion de votre personnel d'assistance. Il permet aux superviseurs d'accéder facilement à des informations actualisées sur l'état actuel de votre centre d'appels. Un volet séparé du tableau de bord en temps réel affiche toutes les données accessibles. Ces données permettent aux responsables de faire des choix critiques en temps réel, améliorant ainsi la productivité du centre d'appels et la satisfaction des clients.



Un indicateur de performance clé en temps réel

Les superviseurs de votre centre d'appels disposent d'un tableau de bord pratique avec des données accessibles pour les appels entrants et sortants, affichées par file d'attente et par agent. Il s'agit d'un outil précieux pour la gestion de votre personnel d'assistance ; vous pouvez fournir un service client plus efficace en identifiant les indicateurs clés de performance critiques, en modifiant les horaires de travail et en standardisant la distribution automatisée des appels.

Le tableau de bord en temps réel fournit les informations suivantes:

- + Le nombre d'appelants qui attendent de parler avec un agent en direct.
- + Les temps d'attente moyens
- + Les temps d'attente maximum
- + Le taux moyen d'appels abandonnés
- + Les appels actifs
- + Statistiques sur les files d'attente (chacune des données ci-dessus est affichée par file d'attente)
- + Agent en attente (nom de l'agent, file d'attente, durée de l'appel en cours, heure du dernier appel, nombre total d'appels).



L'outil de tableau de bord en temps réel permet de surveiller les **indicateurs clés de performance** et d'optimiser les performances irrégulières en temps réel. Un tableau de bord en temps réel peut vous aider à gérer votre équipe de service clientèle. Vous saurez exactement où diriger vos efforts pour fournir le meilleur service client possible.

9. Analyse des Appels

La mise en place d'un centre de contact nécessite un groupe d'employés dévoués, capables de hiérarchiser les exigences et les attentes de vos clients. Toutefois, supposons que les agents de votre centre d'appels soient surchargés par des volumes d'appels élevés et un personnel insuffisant. Dans ce cas, ils seront incapables d'accomplir leur tâche principale, ce qui se traduira par des temps d'attente prolongés, des taux de résolution inférieurs et des taux de désabonnement plus élevés.

Pourquoi utiliser l'analyse des appels ?

Vous pouvez éviter les mauvaises mesures des centres d'appels en utilisant l'analyse des centres d'appels pour prévoir les moments où de gros volumes d'appels sont probables, comme pendant les vacances ou les lancements de produits. Vous serez en mesure de vous adapter rapidement à l'évolution de la demande et d'avoir plus de personnes prêtes à répondre à tous les appels entrants.

Vous pouvez également utiliser l'analyse des centres d'appels pour analyser les données issues des interactions avec vos clients et découvrir les faiblesses de vos systèmes et procédures. Par exemple, si vous découvrez qu'un grand nombre de vos clients contactent vos équipes d'assistance par le biais des médias sociaux, vous pouvez modifier vos besoins en personnel en conséquence. Ainsi, l'équipe de votre centre d'appels devient plus efficace et peut s'adapter rapidement pour répondre à vos besoins et à ceux de vos clients.



+ Améliorer la qualité des agents du centre d'appels: Les outils d'analyse d'appels permettent aux centres d'appels de déployer des technologies d'enregistrement des appels, fournissant aux responsables des données exploitables sur la façon dont le personnel du centre d'appels traite les appels ainsi que [les rappels des clients](#). Ces informations permettent aux responsables des centres d'appels de former les agents afin d'améliorer leurs capacités de traitement des appels et d'accroître la satisfaction des clients. Au final, cela aide les centres de contact à conserver leurs employés les plus exemplaires.

+ Amélioration des rapports: L'analyse des appels rend les données sur les flux d'appels facilement disponibles en temps réel. Elle utilise des fonctionnalités de reporting telles que la surveillance des appels, le scoring des appels, l'audit et autres pour aider les centres d'appels à fournir aux consommateurs des réponses en temps voulu tout en éliminant les dépenses téléphoniques inutiles.

+ Stimuler la productivité des centres d'appels: Les logiciels de surveillance des centres d'appels peuvent examiner les enregistrements d'appels pour évaluer si les gestionnaires d'appels respectent les protocoles de flux d'appels. Les logiciels d'analyse peuvent indiquer quels types d'appels les centres d'appels pourraient améliorer ou éliminer de leurs flux d'appels.

+ Surveillance des processus: Les centres d'appels doivent désormais mettre en œuvre les meilleures pratiques en matière de flux d'appels pour se conformer aux exigences spécifiques du secteur impliquant le suivi des appels. Les logiciels de suivi recueillent des données sur les types d'appels, l'heure de la journée, la durée de l'appel, etc., ce qui permet aux centres d'appels de gérer l'expérience complète du client tout au long de sa durée de vie.

+ Traitement des erreurs: L'analyse des appels permet également aux centres de contact de retracer les transactions qui ont échoué et d'y répondre dès le premier moment où un appel échoue. Les gestionnaires d'appels peuvent utiliser des outils de rapport d'erreurs automatisés pour évaluer quelles erreurs se sont produites et comment chaque étape peut être corrigée. Les erreurs peuvent ensuite être acheminées vers d'autres équipes au sein de l'organisation pour un suivi.

+ Renforcer les relations avec les clients: L'analyse des appels est devenue indispensable car elle permet de suivre et d'analyser la façon dont un appel est traité. Plus important encore, elle aide les représentants du service clientèle en leur offrant une assistance en libre-service, des informations sur l'ensemble du parcours et une action directe.

+ Des solutions entièrement intégrées: Les solutions d'analyse d'appels sont fournies avec des modules prêts à l'emploi et des intégrations avec les logiciels de centres de contact.

+ Facilement évolutives: un nombre plus complet de canaux, tels que le chat web, le texte et les appels SVI.

+ Facilement gérées via une application Web: elles peuvent être intégrées aux systèmes ERP, CRM et autres systèmes d'entreprise.



10. Omnicanal

Le parcours du client - notamment la notion d'offrir une expérience client idéale - est au cœur des outils omnicanaux. Cela implique que si un client appelle après une interaction précédente par chat, l'agent qui lui répond pourra voir les messages qu'il a envoyés et ses réponses. L'agent dispose désormais des informations dont il a besoin pour aider le consommateur avec plus de succès. Cela démontre les avantages d'une approche omnicanale.

Quels sont les avantages de l'omnicanal pour votre centre d'appels ?

+ La productivité des agents: Les agents du centre de contact ne doivent pas perdre de temps à rechercher des communications sur de nombreuses plateformes. Toutes les communications sont disponibles, et ils reçoivent toutes les informations plus rapidement. Ils peuvent également identifier les agents qui ont communiqué avec le consommateur et les appeler s'ils ont besoin d'informations supplémentaires.

+ Plus de transparence: Les superviseurs peuvent avoir une image complète de tous les canaux numériques. Les données de contact incluent désormais les médias sociaux, les messages texte et d'autres canaux en plus des courriels et des appels téléphoniques. Les équipes de direction peuvent ainsi faire des choix et prendre des décisions plus éclairées.

+ La satisfaction du client: Les deux points ci-dessus témoignent de l'amélioration du service à la clientèle. Les clients peuvent contacter une entreprise non seulement par le canal de communication de leur choix, mais ils reçoivent également un service de qualité supérieure. Par conséquent, la fidélité des consommateurs s'accroît, ce qui a une incidence directe sur leur implication dans la marque et sur vos résultats.

+ Augmenter la fidélité à la marque: L'amélioration de la relation client entraîne une augmentation de la fidélité. En effet, les gens se souviennent d'une expérience positive avec vous et sont donc plus susceptibles de faire un futur achat auprès de votre entreprise.

+ Diversité des choix: La possibilité de recevoir une réponse par le biais de votre canal "préférée" accélère considérablement le processus de résolution. Par conséquent, vous augmentez la satisfaction du client.

+ Rentabilité: La mise en place de plusieurs canaux nécessite l'utilisation de ressources. Cependant, il est rare que toutes les demandes puissent être traitées efficacement par un seul canal. Des préoccupations mineures, telles que la vérification de l'état d'une commande, ne nécessitent pas d'implication personnelle et ne valent pas le temps de votre centre de contact. C'est sans aucun doute un problème qu'un webchat peut résoudre.

Selon Coupd'œil, **50 % de tous les achats de commerce électronique français sont effectués sur des appareils mobiles.** Les ventes sur mobile devraient continuer à augmenter en 2023. Pour les marques, avoir un webchat comme canal de communication n'est plus un luxe. Le smartphone peut être utilisé au volant ou au travail. Les smartphones ont été adoptés par des personnes de tous âges. Par conséquent, en tant que centre d'appels, vous devez disposer d'une technologie omnicanale.

11. Gestion des Médias Mixtes

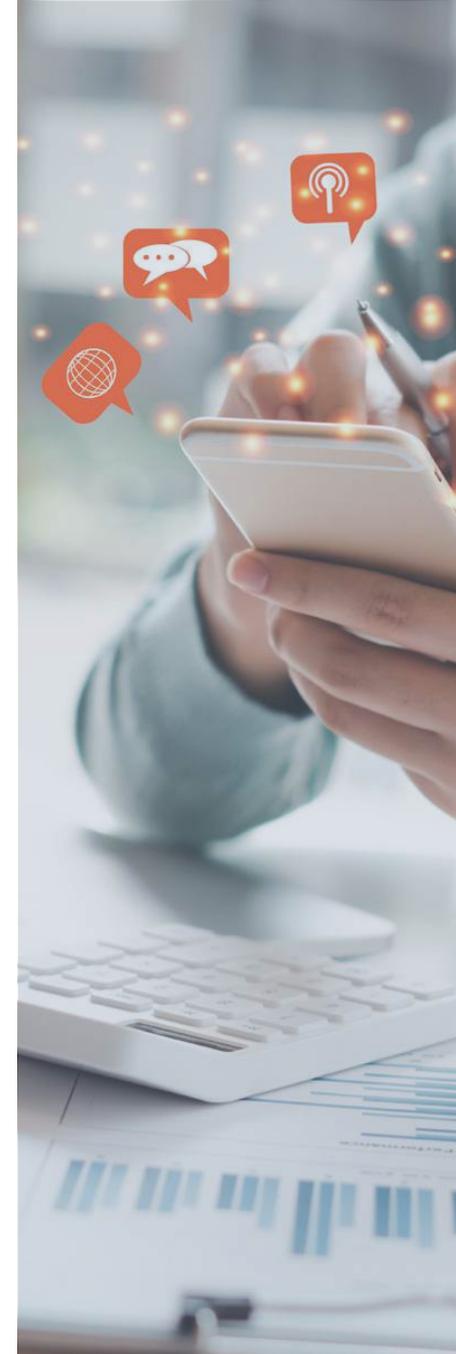
La gestion des médias mixtes est un ensemble d'outils et de technologies qui permet aux centres de contact de fournir et de recevoir des informations sur différents canaux médiatiques, y compris, mais sans s'y limiter, l'e-mail, le chat, les sites Web et le téléphone.

Elle permet une unification de bout en bout sur plusieurs supports, ce qui se traduit par une source unique de données, des informations de contact harmonisées sur tous les supports et des clients qui peuvent profiter d'une expérience contextualisée et transparente, quel que soit le support choisi.

La distribution mixte des interactions tient compte des compétences des agents, de l'historique des contacts, des escalades et des priorités, quel que soit le canal de communication. Les interactions peuvent également être distribuées de manière personnalisée ou repriorisées en fonction des données de base.

Il existe 4 types de traitement des médias mixtes

- **Time-boxing:** consiste à segmenter le temps disponible des agents et à allouer une quantité déterminée de ressources à la "case temps" de chaque média.
- **Entrelacement:** consiste à traiter tous les contacts de la même manière, indépendamment du support, et à allouer les interactions en fonction de la priorité, de la disponibilité des agents et de la valeur attendue.
- **Multimode:** Les agents effectuent la session principalement sur un support, mais utilisent un autre support si nécessaire pour terminer l'engagement plus rapidement et réduire l'effort du client.
- **Multitâche:** un agent travaille sur plusieurs engagements sur plusieurs supports en même temps. Cette méthode est la plus efficace pour les sessions non vocales telles que le chat, l'e-mail ou les médias sociaux.

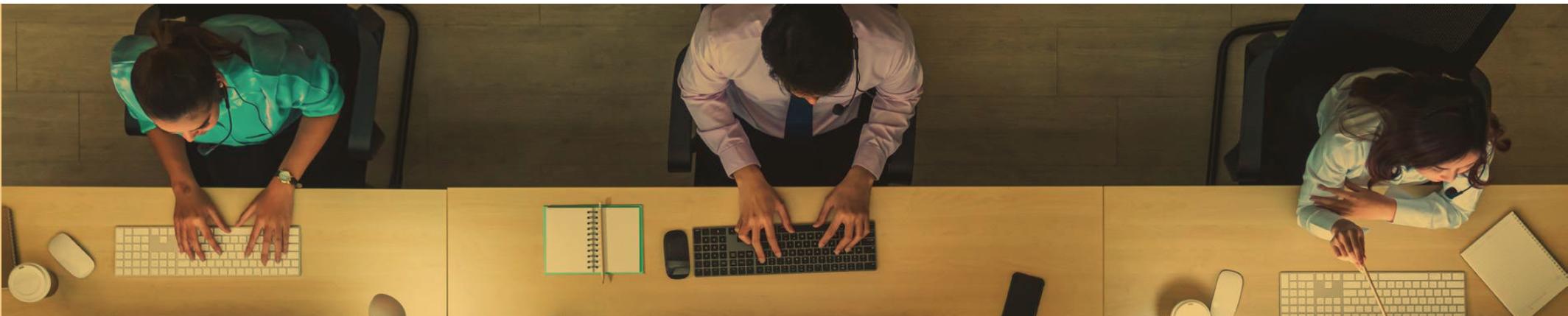


Grâce à la gestion des médias mixtes, les agents peuvent désormais s'entretenir avec le client à partir de n'importe quel support sans interrompre leur conversation, passer à un autre canal ou créer une confusion inutile. Ils peuvent lire simultanément les informations qu'ils veulent et celles qu'ils ne veulent pas à partir de n'importe quel canal tout en interagissant avec le client dans son contexte.



Avantages de la gestion des médias mixtes dans les centres d'appels:

- + Minimise les interruptions de réunion et donc les pertes de temps
- + Maximise le taux de rétention du canal
- + Facilite les transitions entre les médias et améliore les taux de réponse
- + La transmission transparente des informations entraîne une augmentation significative du taux de conversion.
- + La **satisfaction des clients** est accrue
- + Maintien de la cohérence et de la commodité dans les relations avec les employés et les clients.





12. Travail à distance – Centre de Contact Virtuel

Un centre de contact virtuel remplit les mêmes fonctions qu'un centre d'appel physique. Dans un centre de contact virtuel, c'est-à-dire en mode SaaS, les employés ne sont pas obligés de recevoir des appels depuis leur bureau ou la plateforme du centre de relation client.

Ils peuvent également y accéder depuis leur domicile, à l'aide d'un simple PC et d'un navigateur Internet, et mener à bien leurs tâches aussi bien qu'au bureau. De même, les superviseurs peuvent gérer les activités aussi efficacement que si toutes leurs équipes étaient sur place.

Un centre de contact virtuel est très avantageux à plusieurs points de vue:

- + Les possibilités de recrutement sont élargies:** Lorsque les agents peuvent travailler depuis leur domicile, les perspectives de recrutement s'élargissent. Les personnes handicapées ou à mobilité réduite peuvent postuler et être embauchées si elles sont tout aussi compétentes, voire plus, pour accomplir ces tâches difficiles.
- + Les coûts sur site sont fortement réduits:** Par exemple, les entreprises qui utilisent des centres d'appels virtuels peuvent plus facilement adapter leur espace de bureau, voire le réduire. Très souvent, l'entreprise et le salarié économisent également sur les frais de transport, qu'il s'agisse du coût des transports publics ou de l'utilisation d'un véhicule personnel ou professionnel.
- + Le travail à distance est un outil permettant d'augmenter la productivité:** En effet, depuis le début de la crise, les centres d'appels qui ont pu continuer à fonctionner en faisant télétravailler leur

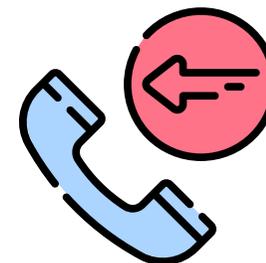
personnel n'ont pas connu de baisse de rendement. Bien au contraire. Plus votre personnel est satisfait de ses conditions de travail, plus la qualité du service fourni est élevée. Cela a une influence intrinsèque sur le point de vue et la satisfaction de vos clients. En d'autres termes, l'adoption d'un centre d'appels virtuel permet d'accroître l'engagement et l'efficacité du personnel.

+ Promouvoir le bien-être des employés: L'organisation et les conditions de travail peuvent influencer de manière significative le bien-être des employés. Les employés se sentent responsabilisés par la possibilité de travailler à domicile, même si ce n'est que partiellement. Cette autonomie, qui peut d'abord intimider un employeur, a des retombées importantes. Les employés perdent moins de temps et d'énergie à faire la navette et sont moins contraints par les horaires et les préoccupations domestiques. Ils peuvent adapter leurs horaires de travail ou leurs missions et sont généralement plus concentrés. Par conséquent, ils se consacrent davantage à leur tâche tout en étant plus détendus !

+ L'absentéisme est considérablement réduit: Les employés sont plus présents que jamais, avec moins de maladies, moins de fatigue et moins d'obstacles (grèves des transports, mauvais temps, etc.).



13. Gestion de l'Identification de l'appelant Inbound



L'identification des appels est une fonction qui peut s'avérer très utile pour gérer les appels entrants de votre entreprise. Elle vous permet de déterminer l'origine d'un appel téléphonique, ce qui vous permet d'anticiper et de répondre de manière appropriée.

L'identification de l'appelant vous aide à suivre le nombre d'appels et à obtenir des informations sur l'appelant. Ces informations peuvent aller de l'identification du numéro de téléphone qui vous appelle à la connaissance des boutons qu'il a touchés dans le menu des options.

L'identification de l'appelant peut être cruciale si votre entreprise reçoit un volume élevé d'appels. Plus le volume d'appels est élevé, plus il est essentiel de gagner du temps et de maximiser la réception des appels.

Quels sont les avantages de l'identification de l'appelant?

Le principal avantage est qu'il vous permet d'anticiper afin de ne pas perdre de temps à envoyer des appels. Vous pouvez effectuer des répartitions plus efficaces si vous disposez d'informations sur chaque appel entrant. Et vous n'aurez pas à répondre au téléphone avant de savoir ce qu'il faut faire.

+ Reconnaissance de l'appelant: Il s'agit de la fonctionnalité fondamentale de l'identification. L'identification de l'appelant peut vous aider à identifier le nom de la personne ou de l'entreprise qui appelle si vous avez une ou plusieurs listes de contacts sur votre standard téléphonique.

+ Identification du pays d'origine de l'appel: L'identification de l'appelant peut identifier le pays ou la région d'où provient l'appel.

Cela vous aidera à déterminer dans quelle langue répondre à l'appel en premier. Si vous disposez de cette information, l'appel sera immédiatement transféré à un agent qui pourra y répondre dans la langue appropriée.

+ D'autre part, si votre activité est internationale et que votre entreprise possède plusieurs numéros avec des préfixes différents, l'identification peut également vous permettre de savoir quel numéro a été appelé.

+ **Configuration d'un numéro masqué:** Cette fonction est utile si vous ne souhaitez pas que vos agents voient le numéro qui contacte l'entreprise. Elle consiste à attribuer le même numéro de téléphone à tous les appels entrants. Par conséquent, les agents auront toujours des informations sur l'appel, mais ils ne sauront pas à qui appartient ce numéro.

+ **Enregistrement des informations sur l'appelant:** Vous pouvez utiliser l'identification de l'appelant pour garder une trace de tous les appels reçus par l'entreprise. L'identification de l'appelant vous indiquera les numéros que l'appelant a sélectionnés si vous avez un menu d'alternatives. Cela vous permet de déterminer si l'appelant est un client, ce dont il a besoin et avec quel agent il doit parler.

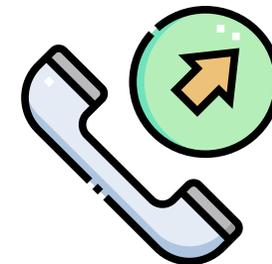
Avec toutes ces informations, vous pourrez avoir un historique des appels reçus et une vue d'ensemble lors de l'accès aux rapports et aux statistiques.

Vous pouvez utiliser l'identification de l'appelant entrant de plusieurs façons:

- L'identification de l'appelant peut être utile pour empêcher les appels de personnes non désirées. Vous saurez ainsi qui appelle. Vous pouvez filtrer l'appel si vous n'êtes pas sûr qu'il s'agisse d'un client potentiel ou d'un appel indésirable.
- L'incorporation de l'identification de l'appelant dans votre entreprise est bénéfique pour améliorer l'efficacité du centre d'appels. L'avantage de cette solution est qu'elle vous aidera à identifier les appels entrants, plutôt que de laisser les agents y répondre.



14. Gestion de l'Identification de l'Appelant Outbound



L'utilisation de numéros virtuels locaux n'implique pas de déformer ou d'usurper des numéros de téléphone, ce qui est une voie très risquée. Il s'agit plutôt de donner aux appelants l'assurance d'un préfixe téléphonique régional qu'ils reconnaissent et qui ne provient pas de l'autre bout de la nation ou de l'État. Considérez cela comme l'établissement d'une succursale virtuelle dans un nouveau lieu. Même si une entreprise est déjà bien connue du client, sa présence dans sa région témoigne d'un degré particulier d'attention et d'intérêt, qui aide immédiatement à surmonter la perception de la distance.

C'est pourquoi les sociétés immobilières, par exemple, se donnent tant de mal pour établir des succursales dans chaque région où elles ont l'intention d'opérer. La plupart des gens seraient prêts à parcourir une longue distance pour acquérir un bien aussi précieux et inhabituel. Pourtant, la présence effective de l'agence immobilière au cœur de la communauté qu'elle dessert est plus rassurante.

Avantages des numéros virtuels locaux

- + Lors d'appels sortants d'un endroit à un autre, les numéros virtuels procurent un sentiment vital de connexion et de familiarité. Les clients sont près de quatre fois plus susceptibles de répondre à un appel provenant d'un numéro local que d'un numéro étranger ou d'un numéro gratuit.
- + Les appels gratuits sont les moins susceptibles d'être pris lors d'un effort de prospection car ils n'identifient pas le numéro entrant. Il n'y a pas de moyen plus facile de signaler que vous êtes un appel commercial non sollicité avec lequel le destinataire n'a aucune relation et que vous appelez pour essayer de lui vendre quelque chose.

+ Votre équipe de vente peut être satisfaite de persuader les clients d'acheter des articles ou des services dont ils n'avaient pas conscience d'avoir besoin, mais cela ne peut se produire que si le téléphone est décroché en premier lieu. Les appels sans réponse ont non seulement une faible valeur commerciale, mais ils perturbent également le flux de travail et la productivité de l'agent, ce qui affecte les résultats de sa prospection et son efficacité à long terme.

+ Par conséquent, les numéros virtuels ouvrent le haut de votre entonnoir de vente et permettent à votre système téléphonique de traiter davantage d'appels. Cela signifie que, même avec l'aide des composeurs automatiques, vos vendeurs passent plus de temps au téléphone qu'en attente, et qu'ils reçoivent un accueil plus chaleureux.



LocalTouch: La solution d'identification de l'appelant de NobelBiz

L'objectif principal de LocalTouch de NobelBiz, système de gestion de l'identification de l'appelant local, est de mettre en relation les agents du centre de contact avec les clients. Lorsque moins d'essais sont nécessaires pour créer des connexions vocales, l'expérience du consommateur s'améliore, la productivité des agents augmente et tous vos indicateurs de performance clés augmentent.

LocalTouch comprend également:



Une administration simplifiée des campagnes.



Entièrement conforme à la TCPA



Des numéros et des groupes de numéros spécifiés



La géo-numérotation est attribuée automatiquement.



Routage des numéros de téléphone locaux



Rotation du panier en pilote automatique



Entièrement légal

15. Monitoring Vocal de L'agent

Pour se familiariser avec les clients, tous les agents passent par une phase de formation et d'adaptation. En tant que superviseur, vous devez évaluer régulièrement le développement des nouveaux agents sous votre supervision et leur fournir une assistance constante et des opportunités d'apprentissage.

Les superviseurs peuvent inclure dans le logiciel du centre d'appels une fonction leur permettant d'être partiellement présents pendant un appel. Cette fonction est connue sous le nom de chuchotement d'appels.

Elle fonctionne de manière assez simple. Supposons que votre nouvelle recrue reçoive un appel téléphonique. Le chuchotement d'appel permet aux superviseurs de se joindre à n'importe quel appel sans que l'appelant le sache. Ainsi, vous pouvez facilement aider le nouvel agent dans les situations difficiles.



Pourquoi les superviseurs devraient-ils utiliser la fonction de chuchotement des appels pour la surveillance ?

La fonction de **chuchotement des appels** peut être utile si vous disposez d'un logiciel de centre d'appels pour vos campagnes entrantes, sortantes ou mixtes. L'intégration de cette fonction présente plusieurs avantages, notamment:



+ Une formation efficace: L'avantage le plus important du chuchotement des appels est qu'il permet de s'exercer sur le terrain et d'être confronté à des difficultés réelles tout en restant entièrement autonome. Le stagiaire se sentira plus à l'aise en sachant qu'il n'est pas seul lorsqu'un problème survient.

+ Faire face à l'adversité: Dans le service clientèle, vous pouvez rencontrer des consommateurs irrités, ce qui peut être un défi pour un agent en formation. Le superviseur peut aider l'agent en difficulté en lui offrant des conseils ou en s'engageant directement dans la conversation pour trouver une solution grâce au chuchotement d'appels.

+ Mesurez l'efficacité de vos agents: avec le mode superviseur, vous avez accès à toutes les données de votre centre d'appels, ce qui vous permet de remédier à toute disparité et de modifier votre stratégie de vente ou de communication en fonction des résultats.

Comment utiliser chuchotement d'appels ?

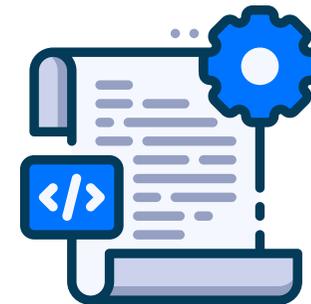
La fonction de chuchotage des appels offre trois méthodes pour contrôler les conversations. Ces fonctions utilisent l'écoute discrète pour une variété d'objectifs:

Participation aux appels: Cette option permet d'intervenir dans un appel, que la présence du superviseur soit indiquée ou non à la personne à l'autre bout de la ligne. Le superviseur peut utiliser ce mode pour aider l'agent à prendre des décisions, à compléter des informations, etc.

Supervision: Dans cette méthode particulière, votre superviseur peut tout voir dans votre centre de contact. Cette option lui permet de suivre le nombre d'appels, le temps d'attente du client et la durée de l'appel. Par conséquent, le superviseur peut avoir une vue d'ensemble du fonctionnement du centre d'appels et fournir des conseils et réviser les objectifs en fonction des résultats.

Enregistrement des appels: Vous pouvez écouter les enregistrements de toutes les interactions de votre centre d'appels. L'objectif principal de cette fonction est la formation. Mais en réalité, elle permet également d'évaluer rétrospectivement les points faibles et les améliorations qui ont pu être identifiés au cours du dialogue.

16. Scripting Dynamique



Le script dynamique pour agents est un outil efficace pour garantir que les demandes de vos clients sont satisfaites chaque fois qu'ils parlent avec un représentant. Ce logiciel de scripting permet aux agents de répondre efficacement aux consommateurs, en les préparant à chaque engagement client. Le scripting dynamique pour agents présente divers avantages. Ses compétences en programmation dynamique, sa capacité à développer une approche uniforme pour tous les agents et ses options de script avancées sont les trois principaux domaines dans lesquels il s'avère le plus efficace.

Avantages du scripting d'agent dynamique

- 1. Rapports en temps réel:** L'une des parties les plus importantes de la détermination de l'efficacité d'un script d'appel est l'évaluation des performances. Il faut généralement beaucoup de temps pour réfléchir aux résultats, et il peut être trop tard lorsque des ajustements sont effectués. Les outils de création de scripts dynamiques vous permettent non seulement d'écrire des scripts, mais aussi de suivre l'efficacité d'un script. Les modifications du script peuvent être effectuées immédiatement puisque les résultats du fonctionnement d'un script sont rapidement mis à jour.
- 2. Réduction des risques et des erreurs:** Toutes les informations fournies aux clients sont critiques et précieuses. Une seule erreur peut faire perdre un client à l'organisation. Le risque qu'un agent commette une erreur pendant un appel est réduit par l'utilisation d'un logiciel de script d'agent dynamique. En effet, le programme permet une extrême précision dans la création du script et une résolution en quelques secondes. Il existe des options permettant de joindre des fichiers et d'autres documents pour expliquer le plus rapidement possible et avec les faits les plus précis.
- 3. Déroulement de l'appel:** Lorsqu'il répond à un appel, l'agent ne se contente pas de répondre au téléphone, il représente également la marque auprès du consommateur. Cela signifie qu'il est essentiel de répondre de manière cohérente et constante. Les technologies de scripting dynamique aident à maintenir le même flux de discussion sur plusieurs appels et à préserver l'image de marque. Cela implique que les agents s'en tiendront au script et se concentreront sur les points essentiels à souligner au cours des différents appels traités.

Boostez votre performance globale avec les outils de productivité NobelBiz

Avec notre [solution CCaaS NobelBiz Omni+](#), votre centre de contacts offrira une expérience intuitive, cross-canal et efficace à tous vos clients.

En permettant à vos agents d'interagir avec vos clients sur leurs canaux de communication préférés (voix, webchat, e-mail, SMS et médias sociaux), vous pouvez anticiper les besoins de vos clients et apporter l'excellence de l'expérience client dès la première interaction.

Voici ce que vous pouvez attendre de NobelBiz Omni+ :

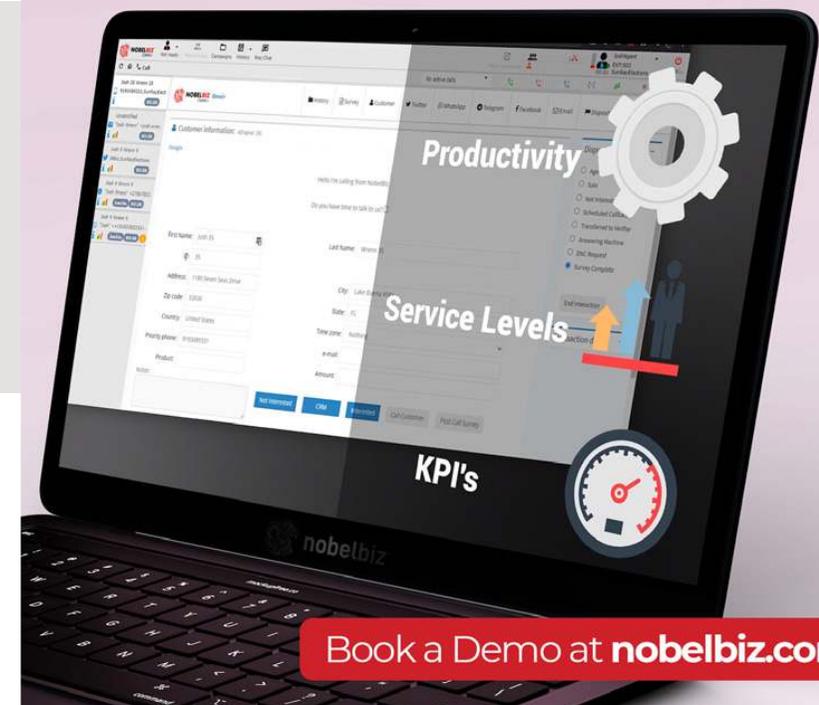


Une interface utilisateur conviviale pour vos agents: NobelBiz OMNI+ est l'une des interfaces les plus conviviales du marché pour les agents, combinant des appels et des interactions opérationnelles faciles avec un flux de données client propre et précis. Omni+ s'intègre également de manière transparente à tous les canaux de communication : Appels vocaux, Facebook Messenger, Twitter, WhatsApp, Telegram, SMS, email, Live Chat, Webchat, messagerie vocale.



Amélioration du travail à distance: NobelBiz OMNI+ vous permet de déplacer des équipes entières d'agents dans un environnement distant et de les ramener au bureau en quelques jours sans perturber le flux de travail. Vos agents n'ont besoin que d'un ordinateur portable, d'un casque et d'une connexion Internet.

NobelBiz Omni+ Agent Interface





Des données et des indicateurs clés de performance précis: Avec le moteur de rapports personnalisés OMNI+, vous pouvez exploiter la puissance des données. Obtenez des données fiables à partir de diverses solutions d'analyse et de reporting qui fournissent des données historiques et en temps réel que vous pouvez modifier pour produire des rapports de performance complets.



Une solution omnicanale performante: C'est une chose de lancer des initiatives individuelles sur de nombreuses plateformes, mais c'en est une autre de créer et de coordonner toutes ces activités à partir d'un seul tableau de bord. La mise en place de campagnes avec NobelBiz OMNI+ est aussi simple qu'un simple glisser-déposer.

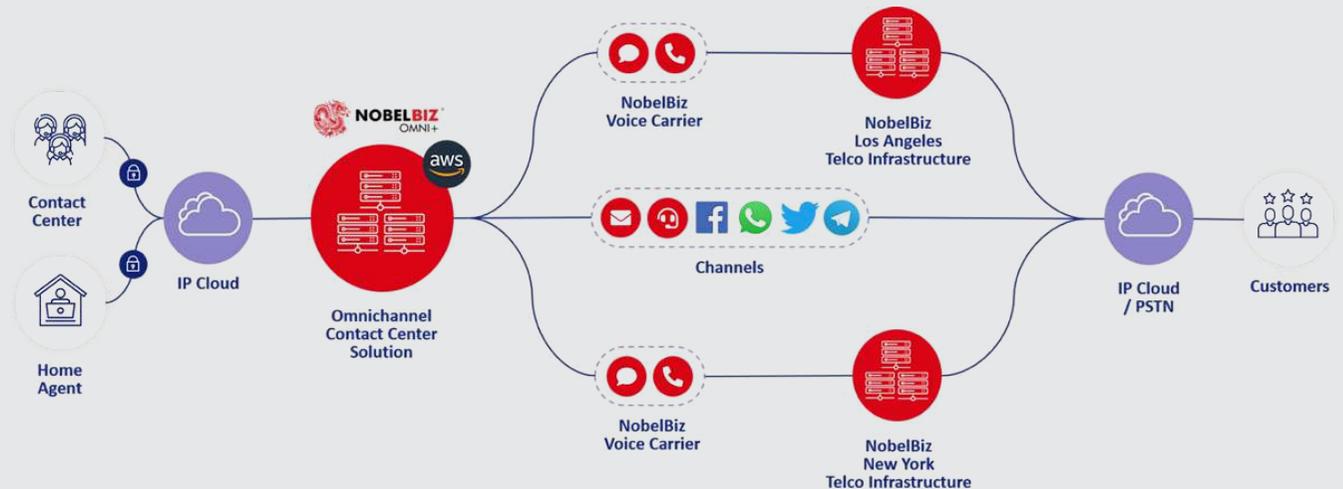


Une longue liste d'intégrations: NobelBiz OMNI+ est conçu avec un haut niveau de flexibilité et d'évolutivité en tête. Nos équipes de développement et d'ingénierie sont prêtes à concevoir la prochaine intégration en fonction des besoins de votre centre de contacts.



Système de suivi de la charge de travail: La technologie intégrée de suivi des activités de NobelBiz OMNI+ permettra aux responsables et aux propriétaires de concevoir un système d'incitation à la performance réellement juste et équitable, offrant une plus grande motivation aux agents pour qu'ils donnent le meilleur d'eux-mêmes et de l'entreprise.

Voici comment NobelBiz Omni+ fonctionne



A propos de NobelBiz

NobelBiz est une société de télécommunications et de CCaaS de renommée mondiale, forte de 20 ans d'expérience dans la fourniture de solutions complètes pour les centres de contact du monde entier, quelle que soit leur taille, leur secteur ou leur activité.

Le réseau d'opérateurs NobelBiz est le seul réseau conçu dès le départ pour servir les centres de contact, offrant la sélection la plus polyvalente d'outils intelligents pour augmenter les taux de contact, atténuer les impacts de l'étiquetage et du blocage des appels, et assurer une conformité globale.

Le logiciel de centre de contact en cloud NobelBiz OMNI+ offre une combinaison unique de capacités : de l'omnicanalité, des intégrations API impressionnantes et une mise en œuvre rapide, à la configuration simple de campagnes intercanaux et au travail à distance.

nobelbiz[®]
Contact Center Technology

www.nobelbiz.com/fr
bonjour@nobelbiz.com
+33 97 305-0706



Vous voulez savoir comment NobelBiz peut travailler pour vous ? Visitez www.nobelbiz.com/fr/
Pour plus d'informations, appelez le [+33 97 305-0706](tel:+33973050706) ou écrivez-nous à bonjour@nobelbiz.com.