

La BRED optimise la qualité de son centre de relations clientèle avec Verint Speech Analytics

Customer Success Story

Contexte

La BRED est une banque populaire coopérative représentant aujourd’hui plus d’un million de clients et employant 5 500 collaborateurs au sein de ses 300 agences de proximité réparties sur l’ensemble du territoire français. Son Centre de Relation Clientèle (CRC), structuré en plusieurs pôles (pôle assurance, pôle crédit, pôle client), et constitué de 70 agents répartis sur deux sites, a traité en 2018 550 000 appels, qui ont débouché sur 120 000 actes de vente. Ces chiffres sont en forte progression en 2019, puisque le nombre d’appels a augmenté de plus de 15% et le nombre d’actes de vente de 21% sur les six premiers mois de l’année.

« Les appels reçus concernent des sujets très divers et souvent multiples » explique Guillaume Coët, Adjoint du Responsable du Centre de Relation clientèle de la BRED. « De plus, nous avons choisi d’opter pour des appels non-scriptés : nos conseillers téléphoniques doivent avoir la même liberté de ton que les conseillers en agence. Dans ces conditions, il était de plus en plus difficile de suivre correctement tous nos agents et de vérifier la qualité du service. Jusque-là nous fonctionnions sur de l’échantillonnage ; mais nous avions besoin d’analyser 100% des appels reçus pour pouvoir déceler les bonnes et les mauvaises pratiques, mettre en place une formation plus personnalisée, et nous assurer de la conformité de nos opérations.. Par ailleurs, nous souhaitions pouvoir effectuer une analyse plus fine des appels clients afin d’une part de mieux recenser et comprendre les motifs de ces appels, et d’autre part d’étudier la satisfaction et l’insatisfaction de nos clients afin d’élaborer des réponses plus facilement, plus rapidement. »

Le Speech Analytics s'est très vite imposé comme étant le meilleur outil pour répondre à ces deux défis : cette technologie permet en effet de se focaliser très précisément sur les points à étudier tout en couvrant la majorité des appels reçus.

Solution

Le choix de la BRED s'est porté sur la solution Verint Speech Analytics. En effet, la banque utilisait déjà depuis plus d'un an une autre solution de l'éditeur, Verint Call Recording, pour enregistrer les appels et en était très satisfaite.

« Verint Speech Analytics comportait toutes les fonctionnalités que nous cherchions : un moteur de recherche assez puissant pour nous permettre de retrouver et de recouper les appels, et un système de tendances nous permettant d'observer l'évolution des différents thèmes que l'on pouvait identifier. De plus, cette solution avait le gros avantage de s'intégrer très facilement dans Verint Call Recording : l'utilisateur voit simplement apparaître un onglet supplémentaire » déclare Guillaume Coët.

Solution

Verint® Speech Analytics depuis 2018

Verint® Call Recording™ depuis 2014



Secteur

Banque



Pays

France

Résultats

- Retranscription de 100% des appels enregistrés
- Facilité de recherche sur tous les appels
- Meilleur respect de la conformité
- Gain de temps et d'efficacité immédiat
- Meilleur ciblage des besoins en formation

“ Notre contrôleur et nos superviseurs ont très rapidement pris en main Verint Speech Analytics ; l’outil leur permet d’effectuer des recherches et des analyses très rapidement et de bénéficier donc d’un énorme gain de temps”.

– Guillaume Coët, Adjoint du Responsable du Centre de Relation clientèle de la BRED

La mise en place de la solution s'est déroulée en deux phases. Après le déploiement technique, une première phase de phone boosting a permis d'analyser un maximum d'appels pour permettre à la machine d'« apprendre » le vocabulaire spécifique au monde bancaire et plus particulièrement celui de la BRED. Dans un deuxième temps, un consultant Verint est venu apprendre aux équipes à se servir de la solution, et surtout à créer les catégories, le cœur même de l'outil. Dès la mise en place, nos premiers appels ont commencé à être transcrits et nous avons eu très rapidement une base d'appels sur laquelle travailler » ajoute Guillaume Coët. « Nous avons ensuite créé des catégories : le principe est de regrouper des appels sur un sujet commun en fonction des mots qui sont employés par le client ou le conseiller. Et bien sûr, un appel peut appartenir à plusieurs catégories. Il s'agit donc de définir ces catégories, puis de réaliser un travail de recherche sémantique, c'est-à-dire lister les termes qui rentrent dans chacune de ces catégories : cette catégorisation, indispensable pour analyser les grandes tendances, nous a pris logiquement beaucoup de temps. Aujourd'hui, après six mois d'utilisation, 99% des appels reçus sont catégorisés ».

Résultats

La solution Verint Speech Analytics a été mise en place très récemment, mais déjà les premiers retours sont très positifs : « Le contrôleur, qui a été le premier utilisateur de l'outil, a adhéré très rapidement. Après une prise en main rapide, il a pu gagner beaucoup de temps grâce aux fonctions de recherche ». Les superviseurs, eux aussi, sont enthousiastes : après une courte formation pour les familiariser avec l'outil, ils ont très vite apprécié les multiples possibilités offertes par la solution pour mieux gérer leurs équipes. « Les barres de recherche leur font gagner beaucoup de temps, ils peuvent donc écouter plus d'appels, donc ils ont beaucoup plus de chances d'identifier les bonnes ou les mauvaises pratiques, et de corriger le tir ».

Côté conseillers, les résultats se font également sentir : « 85% de nos appels sont enregistrés, avec 100% de transcription. Les équipes savent que tous les appels sont textualisés et qu'il est possible d'effectuer des recherches, donc ils font encore plus attention à la qualité de leurs interventions ».

A ce jour, la BRED a déployé Verint Speech Analytics uniquement sur le CRC Client et le CRC Premium récemment créé. « A terme, il est tout à fait probable que l'on développe la même chose sur tous les services qui utilisent Verint Call Recording » assure Guillaume Coët.

The Customer Engagement Company™

Americas

info@verint.com

1-800-4VERINT

Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

Asia Pacific

info.apac@verint.com

+(852) 2797 5678



verint.com



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com