

# Admiral transforme la qualité de l'engagement client avec Verint

## Contexte

Admiral Group PLC est l'une des principales compagnies d'assurance automobile au Royaume-Uni avec une part de marché de plus de 11 % via quatre marques : Admiral, Bell, Diamond et elephant.co.uk. Admiral Household a été créé en 2012 ; basé dans le sud du Pays de Galle, le groupe compte également des agences à Bangalore, Delhi et Halifax.

L'entreprise dispose de sept centres de contact client qui gèrent jusqu'à un million d'appels par mois. L'ensemble de ces contacts, qu'il s'agisse de demandes de devis, souscription de police, renouvellement de contrat, réclamations, ou tout type de questions, sont pris traités par le service Relation client.

Admiral a commencé à utiliser Verint® Speech Analytics™ afin de mieux comprendre les besoins de ses clients et les raisons de leurs appels. Leeanne Harvey, responsable des informations clients chez Admiral Group, explique « Nous avons notamment besoin de comprendre dans quelle mesure il était possible d'éviter certains appels reçus et d'identifier les points de friction dans le parcours client, tels que les temps d'attente trop longs, pouvant signaler l'existence d'un problème».

Admiral souhaitait également aller au-delà d'une visibilité limitée des « problématiques non-techniques ». Par exemple, les rapports d'informations de gestion en place quantifiaient souvent les actions menées pour une police d'assurance, mais ne collectaient pas les informations données aux cours des conversations avec le client qui auraient permis une analyse plus pointue. De plus, ce manque de visibilité réduisait la possibilité pour l'entreprise de rendre compte de façon fiable des domaines à améliorer, tels que la répétition d'appels.

Admiral entretenait une relation de longue date avec Verint, car l'entreprise avait déjà déployé les solutions Verint Call Recording™ et Verint Quality Management™. Ainsi, Leeanne Harvey et son équipe ont pu étudier le potentiel de Verint Speech Analytics dans un délai relativement court.

« L'intégration de Verint Speech Analytics au sein de la même plateforme nous permet de tirer encore plus d'avantages de notre utilisation de Verint Quality Management » souligne Leeanne Harvey. « Nous avons envisagé d'autres prestataires, mais grâce à la qualité de notre relation avec Verint, nous avons pu évaluer de façon performante et instructive l'intérêt que représente la solution pour notre activité ».

## Solution

Admiral enregistre les appels entrants et sortants avec Verint Call Recording. L'application intégrée Verint Speech Analytics est utilisée pour transcrire, catégoriser et analyser les appels issus des trois plus importants services d'Admiral, ce qui permet de repérer rapidement les informations utiles avec précision.

**VERINT**

## Customer Success Story



### Solutions

Verint® Speech Analytics™

Verint® Call Recording™

Verint® Quality Management™



### Industrie

Assurance



### Pays

Royaume-Uni

## Résultats

- Économies de ressources grâce à l'automatisation de l'analyse des appels clients.
- Identification des écarts de processus pour réduire le temps moyen de gestion des appels.
- Efficacité accrue grâce, entre autres, à un sourcing rapide des appels par type.
- Rapports et analyses simplifiés, accélérés et plus précis entre les différents services en contact avec les clients

« Pouvoir comprendre plus en détail les besoins et les attentes de nos clients nous permet d'améliorer leur parcours, d'identifier les besoins en formation et de renforcer l'efficacité opérationnelle. Verint Speech Analytics nous permet également d'identifier tout problème technologique et d'y répondre rapidement, ce qui résulte en une meilleure expérience pour nos clients »

– Leeanne Harvey, responsable informations clients, Admiral Group

« Pouvoir comprendre plus en détail les besoins et les attentes de nos clients nous permet d'améliorer le parcours client, d'identifier les besoins en formation et de renforcer l'efficacité opérationnelle » précise Leeanne Harvey.

Verint Speech Analytics nous permet également d'identifier tout problème technologique et d'y répondre rapidement, ce qui résulte en une meilleure expérience pour nos clients »

En remplaçant de nombreux processus redondants et demandant beaucoup de travail, cette solution de nouvelle génération permet également de réduire les ressources. « Verint a indéniablement contribué à diminuer le nombre d'agents nécessaires pour sourcer manuellement chaque type d'appel » indique Leeanne Harvey.

L'accroissement de l'efficacité se fait également ressentir à tous les niveaux de l'entreprise. Leeanne Harvey poursuit : « Verint Speech Analytics nous permet d'identifier les besoins en formation et les écarts de processus entre sites. Grâce à une meilleure visibilité dans ces domaines, nous continuons à travailler à l'optimisation du temps moyen pour gérer un appel et à la diminution des appels pouvant potentiellement être évités ».

## Résultats

La solution de Verint s'avère aussi très facile à utiliser, remarque Leeanne Harvey. « La possibilité de sourcer et d'accéder aux appels selon leur type ou leur catégorie nous permet d'économiser les ressources. Par exemple, pouvoir atteindre directement le moment de l'appel où ont été prononcés les termes qui nous intéressent nous fait gagner beaucoup de temps. De plus, la fonctionnalité de définition de catégories est intuitive et nous permet de créer des catégories pertinentes de façon plutôt aisée ».

L'ensemble des requêtes, des réponses et des résultats fait l'objet d'un rapport centralisé, géré par un groupe de travail incluant des représentants des équipes d'analyse de la parole en charge des

processus dans les services concernés. Les résultats sont partagés dans les services respectifs une fois par mois et l'analyse globale est consolidée et diffusée à plus grande échelle dans l'entreprise et auprès des managers seniors tous les trimestres.

« Verint Speech Analytics apporte des données quantitatives complémentaires à nos rapports et met en évidence les points à améliorer pour un meilleur engagement clients » note Leeanne Harvey. « La solution nous a déjà permis d'apporter des modifications à certains scripts, courriers et processus. À l'avenir, d'autres formations vont nous aider à mieux utiliser le logiciel afin d'automatiser les rapports et d'obtenir des informations toujours plus utiles à partir des appels clients ».

Le support assuré en continu par l'équipe de consultants de Verint s'est également avéré bénéfique. « Des sessions de formation à la fois utiles et engageantes, jusqu'au point de contact permanent au cours du déploiement, le support proposé par Verint nous a beaucoup impressionné » déclare Leeanne Harvey. « Admiral continue de travailler avec l'équipe de consultants de Verint pour étendre sa capacité d'analyse des conversations et envisager l'adoption de Verint Text Analytics™.

« Nous sommes ravis de notre collaboration avec Verint » conclut Leeanne Harvey. « Grâce à la technologie de Verint, nous gagnons en connaissances, en rapidité et en précision pour catégoriser les appels de nos clients. Nous en retirons des informations plus précises et pertinentes sur les raisons qui déclenchent les appels et actions de nos clients ».

## 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