

BNP Paribas automatise son programme d'assurance qualité avec Verint

Opportunité

BNP Paribas Pologne accompagne 3,9 millions de clients à travers un réseau de près de 460 agences bancaires. Elle est filiale de BNP Paribas, première banque de l'Union européenne, présente dans 68 pays et employant plus de 193 000 collaborateurs.

En Pologne, la banque soutient déjà 1,3 million de clients par le biais des canaux digitaux - et souhaite poursuivre le développement de cette tendance. Anastasiia Novak, Speech Analytics Product Owner et Agile Transformation Leader au sein de Personal Finance Operations, BNP Paribas Poland, explique : "Chaque mois, nos 230 agents traitent 230 000 appels entrants, 15 000 chats et 24 000 e-mails. Dans la mesure où ce nombre ne cesse d'augmenter, nous avons besoin d'un moyen innovant et automatisé nous permettant d'offrir à nos clients des expériences différenciées à grande échelle et de manière cohérente, à travers chaque interaction et chaque canal."

La qualité est essentielle. La banque reconnaît qu'avec l'augmentation de l'engagement numérique, elle doit surveiller et vérifier la qualité de chaque interaction agent/client afin de garantir une expérience client toujours satisfaisante. Cependant, jusqu'à récemment, l'équipe chargée de la qualité n'étudiait qu'un échantillon restreint d'appels. Ce manque de visibilité signifie que la banque n'avait pas conscience des activités susceptibles de nuire à l'expérience client et pouvait exposer l'entreprise à des risques inutiles.

"Nous n'avions tout simplement pas les ressources nécessaires pour contrôler et superviser chaque appel. Sans une vue complète de chaque engagement, il nous était très difficile d'appréhender les performances de nos agents ou de prendre des décisions pour notre centre de contact", explique Anastasiia.

Solution

Pour répondre à ces besoins, BNP Paribas Pologne a déployé la solution Verint® Automated Quality Management™. Cette solution moderne et visionnaire de gestion de la qualité permet à la banque de comprendre ce qui se passe lors des appels -jusqu'alors non évalués-, en partageant automatiquement les informations entre les responsables de la gestion de la qualité, les agents et les autres parties prenantes.

BNP Paribas Pologne est en mesure de sélectionner et d'évaluer un grand nombre d'interactions sur tous les canaux, selon des critères tels que la pertinence, l'efficacité des collaborateurs et l'avis des clients. Mateusz Menich, Senior Speech Analytics Specialist, BNP Paribas Pologne, explique : « La gestion automatisée de la qualité est un moyen innovant d'obtenir des informations qui seraient difficiles, voire impossibles à collecter par des méthodes traditionnelles, en échantillonnant de manière aléatoire un petit nombre d'interactions et en les évaluant par rapport à des métriques et processus internes ».

La solution Automated Quality Management connectée de manière transparente à Verint Performance Management, joue un rôle essentiel dans ce qu'a baptisé la banque « Digital Channels Promotion ». Il s'agit d'une campagne visant à promouvoir l'utilisation des canaux numériques dans les interactions avec les clients et aider à combler l'« engagement capacity gap », c'est-à-dire l'écart entre les ressources disponibles dans le centre de contact, pour répondre à la demande numérique croissante et l'explosion du volume des interactions avec les clients, ainsi que les canaux de communication.

La plateforme fournit automatiquement le type et le nombre souhaités d'interactions à évaluer pour chacun des agents, en fonction de certains critères. Comme par exemple, la fréquence et l'efficacité avec lesquelles les agents assurent la promotion du canal numérique pour un changement d'adresse électronique ou postale, une réinitialisation de mot de passe ou l'activation d'une carte.

Customer Success Story



Solutions

Verint® Automated Quality Management™



Secteur

Services financiers



Pays

Pologne

Résultats

- La performance des agents est passée de 26% à 36% en 5 mois
- La promotion des canaux digitaux par les agents est passée de 22% à 36%
- Réduction du risque par l'automatisation du processus de gestion de la qualité
- Une assurance qualité objective et cohérente



Verint Automated Quality Management aide BNP Paribas à délivrer une assurance qualité objective et cohérente



– Anastasiia Novak, Speech Analytics Product Owner et Agile Transformation Leader au sein de Personal Finance Operations, BNP Paribas Pologne

Avantages

Les scores obtenus portant sur la qualité alimentent ensuite ces indicateurs clés de performance (KPI) dans des tableaux de bord, qui sont à leur tour utilisés pour piloter l'accompagnement et la formation axés sur les performances. En intégrant Verint Automated Quality Management à la promotion des canaux digitaux, la fréquence de celle-ci est passée de 22 % à 36 % en seulement 6 mois. L'efficacité du canal numérique (mesurée par l'activation du canal numérique par les clients trois jours après leur contact avec la banque) a augmenté de 6 % à 10 % en douze mois.

Verint Automated Quality Management est également liée au « Book of Standards », le guide des interactions destinés à l'ensemble des agents. Une douzaine de formulaires automatisés et prêts à l'emploi, couvrent des critères tels que l'empathie, la vérification, le rebond, l'accueil et le langage. Ces règles sont utilisées pour vérifier automatiquement que les agents suivent les directives de conformité les plus courantes. Les agents sont régulièrement notés en fonction de leur adhésion à ce « Book of Standards » puis des ajustements et un accompagnement sont mis en place pour améliorer les résultats.

« L'un des moyens que nous avons trouvé pour améliorer l'engagement de nos agents est de les impliquer dans la sélection des formulations », explique M. Mateusz. « Dans le cadre du programme d'Assurance Qualité, nous leur avons demandé de donner leur avis, par exemple, sur les formules d'accueil qu'ils aimeraient utiliser, ou le ton de la voix. En les impliquant dans certaines prises de décision, ils font preuve de d'avantage d'engagement dans le programme ».

Le programme d'assurance qualité a également révélé que les objectifs étaient parfois trop élevés. « Nous souhaitons que tous nos agents réussissent », explique Mateusz. « Cependant, l'évaluation pilote a montré que les objectifs en

matière d'appels étaient un peu trop ambitieux. Désormais, nous suivons et revoyons les objectifs chaque trimestre avec l'équipe de gestion du Service Client. »

Les agents et leurs managers peuvent également consulter et comprendre leurs tableaux de bord au quotidien. « Nous avons impliqué nos agents dès le début, et nous avons remarqué que le fait d'avoir accès à ces données les incitait à s'améliorer. Ainsi, s'opère le transfert de la responsabilité de la réalisation des objectifs personnels, des managers directement vers les collaborateurs. Les résultats obtenus sont très positifs et notre personnel se sent responsabilisé. »

« Verint Automated Quality Management permet à BNP Paribas Pologne de délivrer une assurance qualité cohérente et basée sur des critères objectifs », déclare Anastasiia. « A mesure qu'augmente l'engagement de notre centre de contact, nous pouvons transposer à grande échelle le contrôle qualité et la mesure de chaque interaction par rapport à des règles prédéfinies. Ainsi, nous pouvons réduire l'écart entre l'identification d'un problème et la prise de décision pour aider nos collaborateurs. De plus, nous pouvons transférer les ressources initialement allouées à la recherche de moyens d'améliorer la performance des agents, à la mise en pratique. »

Verint Automated Quality Management est déployée au sein d'une plateforme Verint complète, connectée et utilisée par la Banque, qui comprend une suite intégrée de solutions d'engagement - allant de Desktop and Speech Analytics, Real-Time Speech Analytics à Quality and Performance Management et Coaching.

« La plateforme Verint nous offre une suite complète, de bout-en-bout de technologies connectées d'engagement client », conclut Anastasiia. « C'est intégré, automatisé, et simple. Chaque client a un parcours différent et les attentes évoluent rapidement. Avec la plate-forme Verint, nous pouvons agir en temps réel, garantissant ainsi que chaque client bénéficie d'une expérience d'engagement transparente et gratifiante. »

The Customer Engagement Company™

Europe, Moyen Orient et Afrique

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

Amériques

info@verint.com

1-800-4VERINT

Asie Pacifique

info.apac@verint.com

+(852) 2797 5678



verint.com



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com