

# Verint Quality Management

Aujourd'hui, les centres de contact ne se limitent plus à la traditionnelle surveillance de la qualité. Ils se basent sur des informations relatives à la « voix du client », saisies à partir de canaux divers, pour interagir avec le client avec une plus grande efficacité et pour prendre de meilleures décisions quant aux produits, aux services et aux processus.

Verint® Quality Management™ peut aider votre centre de contact à assurer une transition homogène vers un engagement « intelligent » des clients. Grâce à cette solution qui a fait ses preuves, vous pouvez choisir et évaluer avec efficacité de nombreuses interactions entre différents canaux commerciaux, en fonction de leur pertinence pour vos activités, de la performance des employés et de l'opinion des clients. Grâce à cette solution pratique, vous rassemblez des points de vue qu'il aurait été difficile – voire impossible – de rassembler en procédant à un échantillonnage aléatoire de petits volumes d'appels et en les évaluant par rapport à des mesures et des processus internes.

Avec Verint Quality Management, vous pouvez évaluer tous les attributs de l'interaction avec le client, y compris les conversations vocales et les données à l'écran associées, les e-mails, les webchats et bien plus encore, sur le même écran. Le lecteur d'interactions omnicanal de cette solution vous permet de consulter de façon personnalisée des formes d'onde audio dans lesquelles les différents interlocuteurs sont clairement séparés, des catégories d'analyse de la parole, des émotions, des mots-clés, des étiquettes d'interaction, des annotations, des enregistrements d'écran, des applications utilisées par les agents et des informations sur le profil des agents.

Vous pouvez facilement examiner les interactions et les activités menées au téléphone ou non, sans changer d'écran pour procéder aux évaluations. L'interface intuitive et sur mesure de cette solution vous permet d'agencer votre espace de travail en fonction de vos préférences et besoins individuels.



## Vous pouvez désormais :

- Aider les centres de contact à passer des pratiques traditionnelles (surveillance de la qualité et échantillonnage aléatoire des appels) à des programmes instructifs, axés sur la qualité et incorporant la voix du client.
- Automatiser l'assurance qualité tout en révélant les types d'appel qui pourraient être les plus importants.
- Relier l'analyse, l'accompagnement, les grilles d'évaluation et la formation afin de permettre aux employés de développer et d'approfondir leurs compétences.

# Verint Quality Management

## Analysez les appels les plus importants

Verint Quality Management est assorti d'une fonction Smart Inbox™ capable de fournir automatiquement le type et le nombre souhaités d'interactions à évaluer, en fonction de certaines règles commerciales. Si vous avez plusieurs évaluateurs, la boîte de réception commune de cette solution permet de répartir les flux de travail nécessaires parmi eux. Elle vous permet également d'évaluer le nombre optimal d'interactions entre différentes équipes, et de gérer les quotas avec efficacité.

La fonction de surveillance de la qualité axée sur l'analyse, qui est facultative dans cette solution, permet de trier de gros volumes d'appels et de se concentrer sur les plus importants. Elle peut classer automatiquement les appels dans différentes catégories basées sur l'analyse de la parole, en donnant la priorité aux situations favorables ou préjudiciables aux relations avec les clients, parmi lesquelles les formules d'accueil, l'acheminement à l'échelon supérieur, le comportement lorsque l'appel est mis en attente, l'empathie et la confusion. De nouvelles capacités puissantes en matière de recherche et de filtrage permettent d'exploiter les principales étiquettes CTI ou des champs de données (tels que les comptes importants, les opérations dont la valeur est élevée et les volumes de réclamations) et d'identifier les interactions qui représentent un intérêt. Cette solution peut même vous aider à cibler et à gérer les parties cruciales des interactions, afin de les examiner rapidement et de prendre les mesures appropriées.

## Optimisez les évaluations et les performances

Avec Verint Quality Management, vous pouvez élaborer rapidement des formulaires d'évaluation intelligents et flexibles, et les adapter aux types d'interaction concernés. Des notes de qualité peuvent alimenter les indicateurs clés de performance (ICP) dans les grilles d'évaluation, ce qui peut se répercuter sur l'apprentissage en ligne et l'accompagnement en fonction de la performance.

Si des lacunes sont identifiées dans les compétences ou les connaissances durant l'évaluation, cette solution vous permet d'attribuer immédiatement des séances d'accompagnement, de façon manuelle ou automatique, et de joindre à ces séances les IPC des grilles d'évaluation, les politiques et toute autre information pertinente.

Dans la mesure où Verint Quality Management est une application unifiée destinée aux agents comme aux superviseurs, cette solution permet à votre personnel de consulter les enregistrements, de signaler des interactions et des évaluations, de réaliser des auto-évaluations et d'examiner les accompagnements qui lui ont été attribués.

## Verint Quality Management – Un produit de la gamme Verint Workforce Optimisation

Verint Quality Management fait partie de la gamme de solutions d'optimisation des ressources de Verint Systems. Cette gamme brevetée aide les entreprises à saisir et comprendre les interactions avec leurs clients, à améliorer les processus internes et la performance du personnel, à identifier les tendances commerciales et les avantages concurrentiels et à découvrir les causes profondes du comportement des clients et des collaborateurs.

## Bénéficiez de l'expertise de nos consultants hors pair

Verint Consulting Services vous aide à rentabiliser au mieux votre investissement. Qu'il s'agisse de conseil stratégique, de recherche client, d'analyse de l'impact commercial, de mise en œuvre, de formation, de support client, de conseil en matière d'applications ou de gestion du changement, vous pouvez être assuré que nos équipes expérimentées comprennent vos pratiques et vos opérations commerciales et s'engagent à vos côtés pour votre réussite.

## 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