



13 solutions pour stimuler la **PRODUCTIVITÉ**

DE

VOTRE CENTRE DE CONTACT

Astuces pour rendre vos agents de centre
d'appels plus efficaces et vos clients plus heureux

13 solutions pour améliorer la productivité de votre centre de contact

Trop souvent, vous n'avez qu'une seule chance pour séduire un client. Et cette chance est la plus part du temps entre les mains de votre centre de contact. Que vous disposiez d'un petit service d'assistance interne dédié au support ou d'un large groupe d'agents géographiquement dispersés qui s'emploient à multiplier les ventes et à améliorer le support client, servir votre base de clients de façon efficace et efficiente tout en créant des expériences client de qualité est primordial.

Comment parvenir à assurer le plus haut niveau de satisfaction de la clientèle tout en contrôlant les coûts ? En aidant vos agents à devenir plus efficaces et efficaces ! Comment ? Voici 13 solutions :

N° 1

Informez les agents sur la personne qui appelle

L'une des principales priorités d'une organisation de service à la clientèle est de fournir un service personnalisé. Cela commence dès le premier contact entre ce client et votre entreprise. Afin d'encourager un échange de qualité avec le client et de fournir sans délai un service utile, les agents de votre centre de contact doivent pouvoir identifier rapidement les clients et les services qu'ils demandent. C'est loin d'être aussi difficile qu'avant, grâce à notre logiciel de centre de contact qui présente instantanément l'identité de l'appelant et les informations de son compte aux agents au moment où ils reçoivent l'appel.

Ces informations directement à disposition des agents depuis leur bureau leur permettent d'identifier aussitôt l'appelant par son nom, son numéro de téléphone, le numéro de téléphone composé pour joindre votre entreprise et les chiffres saisis dans le système automatisé (par exemple le numéro de compte). Grâce aux outils Screen Pop sur le bureau de l'agent, l'appelant n'a plus besoin de répéter ces informations et l'agent a des renseignements pertinents à disposition pour fournir un service efficace.

Lorsque les solutions Screen Pop sont intégrées à une application tierce ou à une page Web (comme une solution CRM par exemple), les agents ont accès à encore plus d'informations sur les clients et peuvent facilement vérifier et mettre à jour les dossiers. Cela réduit le coût par interaction et améliore la productivité des agents.

Chaque agent peut puiser dans les informations collectées par les agents qui s'étaient entretenus auparavant avec ces mêmes clients et fournir un service client de qualité.



N° 2

Mieux encore, fournissez un bref historique des appels.

Nous sommes tous passés par là un jour. Vous appelez une entreprise pour suivre l'évolution de votre dossier et l'agent à qui vous parlez n'a absolument aucune connaissance de vos précédentes interactions avec ses collègues de travail. Il existe une solution simple à ce problème fréquent : donnez à vos agents accès à un historique d'appels détaillé. Celui-ci peut être fourni par le biais de Screen Pop sur le bureau, de rapports ou d'intégrations au CRM.

Avec un accès rapide aux informations détaillées sur l'historique des appels, les agents savent combien de fois un appelant a contacté l'entreprise la semaine précédente, avec qui il s'est entretenu, la durée de chaque appel et ce qu'il s'est passé au cours de ces appels grâce aux notes fournies. Chaque agent peut puiser dans les informations collectées par les agents qui s'étaient entretenus auparavant avec ces mêmes clients et fournir un service client de qualité.

N° 3

Automatisez l'entrée de données

Le partage de l'information ne se limite pas à fournir aux agents des informations sur le client ou l'historique des appels. Il s'agit de partager les données entre applications afin de dupliquer automatiquement les informations nécessaires sur l'ensemble des applications. Cela réduit la probabilité d'erreurs de saisie de données, accélère le temps qu'il faut à un agent pour traiter une requête et facilite également la résolution dès le premier contact.

Vos agents sont-ils obligés de saisir des informations sur un client dans différents systèmes ? Par exemple, doivent-ils enregistrer les informations d'appel dans votre logiciel de centre de contact, puis les saisir à nouveau dans votre base de données CRM ? Si c'est le cas, ils perdent un temps précieux qu'ils pourraient passer à aider d'autres clients.

N° 4

Offrez aux agents des récompenses qui les intéressent

Identifier et récompenser les employés pour leur performance est une stratégie efficace pour stimuler la productivité, les ventes, la satisfaction du client, la bonne application des processus, les heures d'appel, bref tout ce que vous pourriez souhaiter améliorer. Le logiciel de centre de contact adapté vous donnera tous les outils à portée de main pour assurer un suivi de ces éléments et d'autres indicateurs de performance clés.

Il existe diverses façons pour stimuler les employés : les augmentations de salaire, les repas gratuits, les cartes-cadeaux, les primes de rendement ou même les gestes simples comme la mise en avant des employés du mois. La clé est de savoir ce qui motive votre personnel. Et il n'y a qu'une seule façon de le savoir, le leur demander.

N° 5

Contrôlez, mesurez, gérez

Il y a un vieil adage dans l'univers des centres de contact : « On ne gère bien que ce que l'on mesure. » C'est pourquoi la base de tout bon logiciel de centre de contact est une fonctionnalité de rapport exhaustive. Cherchez un programme qui fournit un ensemble complet de rapports avec historique, surveillance en temps réel, rapports de cycle de vie et filtrage des données, ainsi que des capacités de recherche avancées. Ces outils permettent aux superviseurs de voir la situation dans son ensemble tout en repérant facilement et précisément les zones posant problème pour mesurer et gérer efficacement le rendement.

Les fonctionnalités de surveillance de l'historique et des rapports de cycle de vie incluent souvent des notes d'appel de l'agent et des enregistrements d'appels pour fournir un affichage de bout en bout de l'historique des appels. Avec ces outils, les superviseurs disposent d'une vue à 360 degrés des événements et peuvent suivre les activités liées à des appels spécifiques, identifier les problèmes de performances de la file d'attente et de l'agent et optimiser la conception des flux d'appels. Avec le bon outil de génération de rapports à leur disposition, les superviseurs peuvent se concentrer sur ce qui est important : encadrer les agents, capitaliser sur ce que l'entreprise réussit et améliorer l'expérience client.



N° 6

Rendre vos agents multitâches avec le multimédia

Dans l'ère numérique actuelle, les clients sont plus à l'aise avec la technologie que jamais et cela a considérablement changé leur façon d'entrer en contact avec votre entreprise. Plutôt que de simplement téléphoner, ils peuvent vous envoyer un e-mail, un SMS, vous contacter par chat sur Internet ou même vous consulter via Twitter ou Facebook. Indépendamment de la façon dont les clients contactent votre entreprise, vous avez besoin d'agents aussi efficaces qu'ils le seraient au téléphone.

Avec une solution de centre de contact multimédia, vous permettez à vos clients de vous contacter par la méthode de leur choix, ce qui est une étape clé pour les rendre heureux. Vous pouvez également donner la possibilité à vos agents de traiter simultanément plusieurs contacts.

Par exemple, un agent peut traiter un appel vocal, deux e-mails et quelques conversations en même temps, ce qui augmente sa productivité et diminue le temps d'attente des clients.

Une solution de centre de contact multimédia permet également d'orienter le client vers la méthode de contact la plus rentable pour votre entreprise. Par exemple, un client qui achète un produit ou un service à partir de votre site Internet vous coûte environ 24 centimes par transaction, tandis qu'un client qui achète le même produit ou service par téléphone vous coûte environ 7 dollars par transaction. Un service efficace et des communications flexibles, voilà ce qu'un client recherche, espère et apprécie. Les clients sont plus susceptibles de rester loyaux si leurs interactions avec vous sont satisfaisantes.

N° 7

Aidez les clients à s'aider eux-mêmes

L'un des moyens les plus faciles pour dynamiser la productivité dans votre centre de contact est de permettre à vos clients de s'aider eux-mêmes. Cela peut être aussi simple que fournir un standard automatique pour permettre aux appelants de décider qui est le mieux placé pour répondre à leur appel ou aussi complexe que fournir aux appelants la possibilité d'interagir avec votre entreprise sans jamais parler à un agent (par exemple, pour vérifier leur solde de compte ou faire effectuer des paiements par téléphone).

Afin de permettre aux clients de s'aider eux-mêmes, vous aurez besoin d'un logiciel de centre de contact équipé d'un serveur vocal interactif (Interactive Voice Response).

Avec une solution IVR, vous pouvez automatiser les appels de routine à faible valeur pour laisser les employés se dédier aux tâches essentielles. Cela permet aux entreprises de réduire leur coût par transaction tout en améliorant le service par téléphone, mais également d'étendre les heures de service étant donné que les clients peuvent s'aider eux-mêmes via le système automatisé ininterrompu. La plupart des applications IVR vous permettent également de contacter proactivement les clients avec des fonctionnalités de numérotation sortante. Cette approche proactive augmente la productivité des agents en automatisant les appels sortants et les messages simples et améliore les processus et services professionnels en recueillant les commentaires des clients.

N° 8

Sinon, faites passer l'information à un agent

Nous sommes tous passés par là : après avoir passé plusieurs minutes à interagir avec un serveur vocal automatisé, on en a parfois assez et l'on souhaite s'entretenir directement avec un agent. Avec la bonne application IVR avancée, vous pouvez vous assurer que votre entreprise est prête à faire face à ces cas en programmant une option qui permet aux clients de quitter le système IVR et de parler directement avec un agent.

Avec un système IVR souple et personnalisable, vous pouvez programmer cette fonctionnalité de différentes façons : orienter l'appelant vers une file d'attente (le client sera pris en charge par le prochain agent disponible), orienter l'appelant vers un agent spécifique ou l'orienter vers un opérateur. Lorsque les appels sont transférés à une personne en direct, les données précédemment entrées par l'appelant (numéro de téléphone, numéro de compte, etc.) sont conservées et apparaissent automatiquement sur le bureau de l'agent afin qu'il puisse fournir une assistance rapide et efficace au client.

N° 9

Permettez à vos agents de travailler depuis leur domicile

L'un des meilleurs moyens pour améliorer la satisfaction des agents consiste à leur offrir plus de flexibilité dans leurs options de travail. De nos jours, de plus en plus d'employés espèrent pouvoir travailler de chez eux et désormais, avec le bon logiciel de centre de contact, ceci devient possible.

Les entreprises de toutes tailles ont de plus en plus recours au télétravail et au travail à domicile pour mettre en relation leurs agents à temps partiel et à plein temps. Pour que ces agents soient productifs, ils doivent avoir accès aux mêmes services que ceux utilisés au siège de la société ou dans votre centre de contact principal. Cela comprend toutes les applications, les données, les fonctionnalités vocales et multimédias dont ils ont besoin pour faire leur travail.

Le travail à distance implique également d'offrir aux agents le matériel nécessaire pour recevoir des appels acheminés vers tout type de terminal numérique, analogique, SIP ou téléphone mobile. Cette fonctionnalité assure le meilleur service client vocal possible, où que se trouve l'agent, tout en conservant toutes les données clés pour que les superviseurs soient toujours capables de mesurer et de gérer le rendement des agents comme s'ils étaient au bureau.

Avec le télétravail, vous n'avez pas à vous limiter aux candidats de votre région et vous pourrez peut-être en attirer de meilleurs. Cela vous permet également d'avoir des agents lors de créneaux horaires inhabituels ou pour des plages horaires spécifiques. Par exemple, si dans votre entreprise le volume d'appels est beaucoup plus élevé le matin et en fin d'après-midi, vous pouvez affecter des agents travaillant depuis chez eux à ces périodes de pointe uniquement (ce que refuserait très probablement un employé se déplaçant au bureau).

N° 10

Encadrez vos agents au service clientèle

Encadrer les agents du centre de contact ne signifie pas seulement être en mesure d'assurer le suivi avec eux après les appels. C'est également les aider proactivement pendant les appels pour s'assurer qu'ils fournissent un service clientèle de haute qualité.

Avec une solution de centre de contact sophistiquée, les superviseurs peuvent écouter un appel et conseiller ou même chuchoter des répliques avec la fonctionnalité « Whisper » qui est impossible à détecter pour l'appelant.

Lorsque cela est nécessaire, les superviseurs peuvent même prendre part à un appel pour reprendre le contrôle d'une situation. Ces fonctionnalités permettent de veiller à ce que toutes les questions et tous les problèmes des clients soient pris en charge en seul appel plutôt que de devoir rappeler plusieurs fois pour le même problème. Cela, à son tour, améliore la satisfaction du client.

N° 11

Orientez les appels vers les agents appropriés

L'une des principales raisons pour lesquelles les entreprises investissent dans un logiciel de centre de contact est la possibilité d'exploiter la fonctionnalité de distribution automatique des appels (ACD). Mais acheminer les appels n'est pas suffisant. Vous devez orienter les appels vers les agents les plus appropriés. Bien sûr, si tous vos agents ont un niveau de service et/ou d'expertise similaire, vous pouvez configurer votre système pour simplement acheminer les appels vers l'agent inactif depuis le plus longtemps.

Mais vous pouvez également configurer votre liste ACD en définissant des groupes afin que des appels particuliers (concernant l'assistance technique, par exemple) soient orientés vers des agents spécialisés. Ainsi, plus besoin d'intermédiaire pour décrocher et orienter l'appelant vers l'assistance technique. Et inversement, les agents qui ont des connaissances techniques ne perdront plus leur temps à répondre aux questions concernant la facturation par exemple. Bien sûr, il peut arriver que certains groupes se retrouvent surchargés d'appels alors que d'autres sont inactifs. Vous pouvez configurer le logiciel pour acheminer les appels en priorité vers un second groupe lorsque le premier groupe est surchargé pendant une durée déterminée.

Les centres de contact peuvent également configurer des files d'attente avec des priorités différentes, de sorte que les appels en files d'attente prioritaires soient envoyés aux agents avant les appels des files d'attente de priorité inférieure. Cela permet aux centres de contact de différencier les niveaux de services offerts à des groupes de clients en fonction de leur valeur et des conditions.

Enfin, les appels peuvent être orientés et mis en file d'attente selon les horaires d'ouverture. Les appelants qui essaient de contacter des agents en dehors des heures d'ouverture peuvent être redirigés vers la messagerie vocale ou écouter une réponse automatique. Toutes ces fonctionnalités d'acheminement des appels ACD sont conçues dans un même objectif : offrir un service client rapide et efficace.

N° 12

Créez des occasions de se détendre

Des objectifs mensuels, hebdomadaires ou même quotidiens mettent beaucoup de pression sur le personnel du centre de contact. Et ce service souvent négligé finit par se sentir coupé du reste de l'entreprise. C'est pourquoi il est si important de promouvoir au sein du centre de contact une culture d'entreprise favorisant les échanges et la convivialité. Voici quelques méthodes pour que vos employés soient satisfaits, motivés et, au final, plus productifs :

- **Donnez aux agents l'occasion de changer d'air.**
Organisez des réunions à l'extérieur ou en dehors du bureau. Déjeunez en équipe à l'extérieur lorsqu'il fait beau. Mettez en place des promenades hebdomadaires d'équipe où vous pourrez discuter et vous éloigner un peu de l'effervescence du centre de contact.
- **Faites-en un effort d'équipe.**
Donnez le pouvoir à vos employés. Démarrez un comité social et mettez au défi de trouver des idées de pauses de quelques minutes pour s'amuser.
- **Encouragez le personnel à s'exprimer.**
Invitez vos employés à décorer leur espace de travail afin qu'ils se sentent à l'aise. Décorer avec des couleurs vives et de grandes plantes vertes et distribuer des collations saines sont autant de moyens efficaces pour propager une énergie positive dans un environnement de bureau plutôt banal.
- **Célébrez ensemble.**
Les responsables et les superviseurs doivent définir des rappels dans le calendrier pour les anniversaires et les étapes importantes dans la vie des employés. Ne laissez pas l'anniversaire ou l'anniversaire d'embauche de quelqu'un passer inaperçu. C'est une occasion de plus de rappeler aux gens pourquoi ils aiment travailler pour votre entreprise.
- **Organisez des événements indépendants du travail.**
Les soirées cinéma, les déjeuners, les spectacles, les événements sportifs et les chasses au trésor sont tous de bons prétextes pour rassembler vos employés et les aider à ne plus penser à leur travail, mais plutôt aux personnes géniales qu'ils côtoient tous les jours.

N° 13

Anticipez et profitez des périodes de creux

L'un des principaux défis auxquels sont confrontés les centres de contact est de trouver un équilibre entre le bon nombre d'agents qualifiés et le volume d'appel prévu. Avec une solution de gestion de la main d'œuvre, vous aurez accès aux outils de prévision et de suivi qui aident à optimiser la planification des ressources et à contrôler efficacement les coûts.

Une autre façon de facilement compenser les périodes de creux consiste à demander aux agents de passer des appels sortants au lieu de traiter les appels entrants au cours de ces périodes. Lorsque les agents ne s'occupent pas des appels clients, demandez-leur d'effectuer des appels commerciaux, des appels de suivi ou des enquêtes. Non seulement ces appels permettent de minimiser les périodes de creux et d'améliorer la productivité de l'employé, mais ils peuvent également être utilisés pour contacter proactivement les clients, afin de leur rappeler des rendez-vous, par exemple. Cela augmente la productivité des agents en automatisant les appels sortants et les messages simples, améliore les processus et les services professionnels en recueillant les commentaires des clients et vous permet d'atteindre de manière proactive les clients et de leur fournir des fonctions avancées de libre-service.