

Votre centre de contact est-il prêt pour une solution Workforce Engagement ?

Répondez aux questions suivantes pour déterminer si une solution Workforce Engagement doit figurer dans la feuille de route de votre centre de contact.

1

Étes-vous capable d'identifier facilement les agents les plus performants et les moins performants ?

Un excellent service client commence et se termine avec les meilleurs agents des centres de contact. Évaluez les performances des agents à l'aide d'une application de gestion de la qualité.

2

Vous effectuez une assurance qualité sur papier, ou sur une feuille Excel ?

Les processus d'assurance qualité manuels peuvent être longs, fastidieux et complexes. Débarrassez-vous de ce fardeau et affinez votre programme d'assurance qualité grâce à une application intégrée.

3

Vous manquez de temps pour former ou conseiller vos agents ?

Grâce à une application de coaching et d'apprentissage intégrée, vous pouvez former votre personnel au sein de votre centre de contact en proposant la formation adéquate au bon agent, au bon moment.

4

Vous avez des difficultés avec le processus d'intégration de nouveaux agents ?

Intégrer de nouveaux agents n'est jamais facile. Les applications de surveillance en direct vous permettent d'écouter les appels des agents et de voir leur écran pendant la communication. Ainsi, si besoin, vous pouvez fournir un feedback immédiat à la fin de l'interaction.

5

Vous devez vous conformer aux règles et normes de l'industrie ?

Réduisez les risques et les responsabilités et respectez les règles/normes du secteur en enregistrant vos interactions clients vocales et non vocales.

6

Vous avez des difficultés à doter votre centre de contact des bonnes ressources au bon moment ?

Trop d'agents, c'est gaspiller des ressources précieuses. Trop peu d'agents, c'est nuire à l'expérience client. L'application Workforce Management peut vous aider à prévoir et à optimiser avec précision un plan de recrutement pour tous les canaux d'interaction.

7

Avez-vous une idée de ce que les clients pensent de vos services, de vos produits et de votre entreprise ?

Si ce n'est pas le cas, une application d'enquête après appel peut vous aider à sonder l'opinion des clients après leurs interactions avec votre centre de contact. Utilisez ce retour client pour apporter des améliorations continues.

8

Vous passez trop de temps à préparer des rapports ?

Jetez vos feuilles de calcul. La plateforme Workforce Engagement appropriée compilera des analyses, des tableaux de bord et des cartes de performances pour gérer vos résultats, afin que vous puissiez consacrer plus d'énergie à l'amélioration des processus de service.

Pour en savoir plus sur Workforce Engagement, contactez votre gestionnaire de compte Avaya ou votre partenaire agréé Avaya. Vous pouvez également consulter notre site à l'adresse [avaya.com/fr](https://www.avaya.com/fr)

[En savoir plus](#)

AVAYA