



Améliorer la qualité des centres de contact grâce au système avancé Integration Analytics (IA)



INTRODUCTION

L'évolution de l'environnement des centres de contact

Dans le monde d'aujourd'hui, qui évolue rapidement, les centres de contact sont devenus des actifs stratégiques vitaux qui contribuent à la réussite de l'entreprise. Les centres de contact modernes jouent désormais un rôle primordial dans la stratégie de marque, dans la gestion de l'expérience client (CX) et dans les performances globales de l'entreprise. Ils ne sont plus seulement des plateformes pour traiter les demandes des clients ; ils servent de centres critiques où les marques et les clients échangent, s'engagent et établissent des relations. Chaque interaction, que ce soit par des appels vocaux, des chats, des e-mails ou des réseaux sociaux, est un moment décisif qui peut renforcer la fidélité des clients ou nuire à la réputation de la marque.

Une gestion et une assurance de la qualité (GQ/AQ) efficaces sont essentielles pour permettre des interactions cohérentes et de haute qualité avec les clients. Des interactions de haute qualité sont essentielles pour améliorer l'expérience des clients, les fidéliser et garantir le respect des réglementations

sectorielles et des protocoles internes. Cependant, de nombreuses organisations sont confrontées à des défis importants avant d'atteindre une qualité constante dans leurs centres de contact. Les méthodes traditionnelles de gestion de la qualité reposent souvent sur l'échantillonnage manuel des appels et sur des évaluations subjectives, ce qui ne permet pas d'atteindre les normes requises dans les environnements multicanaux et à fort volume d'aujourd'hui.

Pour relever ces défis, les entreprises se tournent vers des solutions technologiques avancées comme Interaction Analytics (IA), qui comprend à la fois l'analyse de la parole et du texte. En analysant 100 % des interactions avec les clients, Interaction Analytics permet aux centres de contact d'obtenir des informations complètes qui permettent d'améliorer la qualité, d'optimiser les performances et d'accroître la satisfaction des clients.

L'objectif de ce livre blanc

Ce livre blanc étudie la façon dont la solution Interaction Analytics de Spitch permet de révolutionner les initiatives de gestion de la qualité dans les centres de contact modernes. La plateforme de Spitch s'appuie sur des technologies avancées telles que la reconnaissance automatique de la parole (ASR), le traitement du langage naturel (NLP), l'apprentissage automatique (ML) et les grands modèles de langage (LLM) pour fournir des informations exploitables sur chaque interaction avec les clients sur tous les canaux de communication. En combinant des analyses de pointe avec des méthodes traditionnelles de gestion de la qualité, Spitch offre une solution complète qui répond aux besoins complexes des centres de contact d'aujourd'hui. Ce document démontrera comment Interaction Analytics de Spitch peut aider les organisations à atteindre les objectifs suivants :

- **Meilleurs conformité et gestion des risques** : Interaction Analytics de Spitch surveille automatiquement toutes les interactions avec les clients afin de garantir le respect des réglementations sectorielles et des politiques internes. Ce contrôle proactif de la conformité réduit le risque de non-conformité, protège la réputation de l'entreprise et minimise les problèmes de responsabilités juridiques et financières potentielles.
- **Un niveau d'excellence dans l'expérience des clients** : Avec Spitch, les entreprises comprennent mieux les besoins, les préférences et les sentiments des clients grâce à une analyse complète de chaque interaction. Ces informations permettent aux centres de contact d'offrir des services plus personnalisés, plus empathiques et plus efficaces aux clients, ce qui améliore leur satisfaction et favorise la fidélisation.
- **Améliorer la formation et les performances des agents** : L'analyse détaillée des interactions des agents par Spitch permet d'obtenir un retour d'information ciblé et d'offrir un encadrement adapté qui permet aux agents d'améliorer continuellement leurs compétences. Cette approche basée sur les données accélère l'intégration, améliore la formation continue et garantit que les agents sont formés pour gérer les scénarios les plus difficiles en toute confiance.
- **Optimiser l'efficacité opérationnelle** : En identifiant les inefficacités dans les opérations des centres de contact, Spitch Interaction Analytics rationalise les processus, réduit les coûts opérationnels et améliore la productivité globale. Cette optimisation permet aux organisations de prendre des décisions plus intelligentes, fondées sur des données, qui ont un impact direct sur leurs résultats.

Dans ce livre blanc, les lecteurs pourront comprendre comment la solution Interaction Analytics de Spitch peut conduire à des améliorations significatives de la qualité au sein des centres de contact. En adoptant ces technologies avancées, les organisations peuvent obtenir de meilleurs résultats commerciaux, renforcer leur avantage concurrentiel et établir de nouvelles normes d'excellence en matière de service à la clientèle dans l'environnement de plus en plus numérique d'aujourd'hui.



LE RÔLE DE LA GESTION DE LA QUALITÉ DANS LES CENTRES DE CONTACT MODERNES

Importance stratégique des initiatives de qualité

Les initiatives de qualité font partie du processus la garantissant que chaque interaction avec les clients répondra ou dépassera leurs attentes, contribuant ainsi à une perception positive de la marque et à la fidélisation de la clientèle. Ces initiatives visent notamment à garantir le respect des exigences réglementaires, à renforcer la satisfaction des clients et à améliorer en permanence les

performances des agents grâce à un retour d'information et à un encadrement ciblés.

Cependant, le maintien d'interactions de haute qualité n'est pas une réussite ponctuelle, mais un défi permanent qui nécessite une approche dynamique. Il s'agit d'un cycle continu de contrôle, d'analyse et d'amélioration des interactions, soutenu par les technologies appropriées qui permettent d'obtenir des informations exploitables et des réponses flexibles à l'évolution des besoins des clients. Sans une telle approche proactive, les centres de contact risquent d'être en retard sur les normes de service, de manquer des occasions de dialoguer efficacement avec les clients et de s'exposer à des risques de non-conformité.

Les limites du contrôle traditionnel de la qualité

Malgré leur importance cruciale, les méthodes traditionnelles de contrôle de la qualité présentent des limites importantes qui entravent leur efficacité dans l'environnement

complexe des centres de contact d'aujourd'hui. Historiquement, les centres de contact se sont appuyés sur des processus manuels tels que l'échantillonnage des appels, les enquêtes auprès des clients et les évaluations périodiques des agents pour mesurer la qualité du service. Bien que ces méthodes aient été la norme pendant des décennies, elles sont de plus en plus inadéquates pour répondre aux exigences des centres de contact modernes, à haut volume et multicanaux. Les principaux défis sont les suivants :

- **Echantillonnage limité** : Le contrôle traditionnel de la qualité implique généralement l'examen d'un petit échantillon d'interactions, souvent moins de 5 % du volume total des appels. Cette approche offre une vision limitée des performances globales et ne permet pas d'avoir une vision d'ensemble des expériences vécues par les clients. Des informations cruciales peuvent être manquées et des problèmes récurrents affectant une grande partie de la clientèle peuvent passer inaperçus.

The screenshot displays the SPITCH quality control interface. On the left, a call transcript is shown with a timeline and a search bar. The transcript includes interactions between a Bot, Client, and Agent. On the right, a summary panel shows the total score (28 / 46, 67.78%) and a block score (10 / 20, 50.00%). The block score is broken down by criterion, with 'Agent introduced himself' and 'Agent mentioned Galaxy' being the primary focus. The interface also includes buttons for 'SHOW METADATA', 'SAVE', and 'BACK'.

Criterion	Answer	Results	N/A	Feedback
Agent introduced himself	<input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Yes	0 / 10	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="Feedback"/>
Agent mentioned Galaxy	<input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> Yes	10 / 10	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="Feedback"/>

L'échantillonnage limité conduit à une approche réactive plutôt que proactive de la gestion de la qualité, où les problèmes ne sont abordés que lorsqu'ils se sont aggravés.

- **Subjectivité et incohérence** : Les évaluateurs humains introduisent des éléments de partialité inhérents et de la subjectivité dans le processus d'évaluation de la qualité. Différents évaluateurs peuvent avoir des interprétations différentes de ce qui constitue une interaction de haute qualité, ce qui entraîne un manque de cohérence dans le retour d'information et les processus d'encadrement. Cette incohérence peut semer la confusion parmi les agents, réduire l'efficacité des programmes de formation et créer des disparités dans la qualité du service au sein des différentes équipes.
- **Retard dans le retour d'informations** : Les méthodes traditionnelles de contrôle de la qualité donnent souvent lieu à un retour d'information longtemps après l'interaction, ce qui réduit l'immédiateté et la pertinence de l'accompagnement fourni. Ce retard peut empêcher des interventions opportunes qui pourraient corriger les problèmes avant qu'ils n'aient un impact sur la satisfaction du client ou la conformité. Dans des environnements en évolution rapide où les attentes des clients changent continuellement, la capacité à réagir rapidement est cruciale, et des informations tardives peuvent constituer un inconvénient important.
- **Incapacité à évoluer** : À mesure que les centres de contact étendent leurs opérations pour gérer des volumes croissants d'interactions sur les canaux

vocaux, de chat, de courrier électronique et de médias sociaux, les processus manuels de contrôle de la qualité deviennent de plus en plus difficiles à gérer. La quantité de données rend impossible un contrôle exhaustif, ce qui entraîne des défauts d'amélioration en matière de qualité qui compromettent les normes de service. Les processus manuels mobilisent également des ressources précieuses, augmentant les coûts opérationnels sans fournir les informations nécessaires pour les justifier.

La combinaison de ces défis signifie que les méthodes traditionnelles de contrôle de la qualité sont mal adaptées pour répondre aux besoins des centres de contact modernes. Elles ne fournissent qu'une vision fragmentaire des performances, demandent beaucoup de travail et ne parviennent souvent pas à fournir des informations exploitables susceptibles d'entraîner des améliorations significatives. Pour surmonter ces difficultés, les centres de contact doivent adopter des solutions plus avancées et évolutives qui tirent parti de la puissance de la technologie pour contrôler et améliorer la qualité en permanence.

LE RÔLE DE L'ANALYSE DES INTERACTIONS DANS LES CENTRES DE CONTACT MODERNES

La transformation des centres de contact

Le centre de contact moderne a subi une transformation significative, évoluant bien au-delà des simples centres d'appel du passé qui traitaient les demandes de renseignements de base des clients. Aujourd'hui, les centres de

contact sont des centres sophistiqués et multicanaux d'engagement des clients, qui doivent gérer des interactions complexes sur diverses plateformes numériques et traditionnelles. Il s'agit notamment des appels vocaux, des courriels, des chats, des réseaux sociaux et même des communications vidéo. Cette évolution est la conséquence des exigences croissantes des clients qui attendent des expériences de service simplifiées, personnalisées et efficaces à chaque point de contact.

C'est là qu'intervient Interaction Analytics (IA) jouant un rôle central, en offrant une solution transformatrice qui modifie fondamentalement la façon dont les centres de contact surveillent, analysent et améliorent la qualité de leurs interactions avec les clients. En exploitant la puissance des technologies avancées, Interaction Analytics permet aux centres de contact de répondre aux exigences sans cesse croissantes du service client moderne.

L'essor de l'analyse des interactions (IA)

Pour pallier les limites du contrôle traditionnel de la qualité, les entreprises adoptent de plus en plus l'analyse des interactions, un outil de

pointe qui automatise le processus de collecte, de transcription et d'analyse des interactions avec les clients sur l'ensemble des canaux. Interaction Analytics s'appuie sur une combinaison de technologies avancées, notamment Speech Analytics, Text Analytics, Natural Language Processing (NLP), Machine Learning (ML) et Generative AI (GenAI), pour fournir une vue d'ensemble de chaque interaction au sein du centre de contact.

Cette analyse complète offre une vision plus profonde et plus précise du comportement des clients, de la performance des agents et de l'efficacité opérationnelle. Grâce à ces informations, les organisations peuvent adopter une approche plus proactive et axée sur les données en matière de gestion de la qualité, en identifiant les tendances et les problèmes dès qu'ils se présentent et en mettant en œuvre des solutions plus efficaces.

SPITCH — AMÉLIORER LA GESTION DE LA QUALITÉ GRÂCE À L'ANALYSE AVANCÉE DES INTERACTIONS

La plateforme de Spitch capture, transcrit et analyse les interactions à travers tous les canaux de communication - voix, chat, e-mail et réseaux sociaux -, fournissant une vue

Calls: 59865 custom.bpo_site.keyword: 24-7_intouch_manila

Start date: 30 days ago (rounded) | End date: Now | SEARCH EXPORT Compare

Name	AHT	Silence	NPS	CSAT %	~ % Upsell Attempts	% Upsell Conv	Calls Count
Total	1093	124	6	64.25%	15.57%	4.85%	10607
24-7_intouch_manila	1136	182	6	65.54%	16.35%	4.89%	2874
Team 1	1432	212	10	100.00%	45.45%	0.00%	11
Team 2	1024	137	6	66.67%	28.07%	6.25%	57
Team 3	1731	191	1	0.00%	25.00%	0.00%	12
Team 4	1215	122	5	60.00%	22.58%	0.00%	31
Team 5	978	167	3	25.00%	20.00%	23.08%	65
Team 6	1232	181	0	0.00%	20.00%	0.00%	35
Team 7	1085	139	6	68.97%	19.96%	6.19%	486

holistique des échanges avec les clients. Cette intégration multicanale garantit que chaque interaction est minutieusement analysée, ce qui permet aux centres de contact de maintenir des normes de qualité cohérentes, quel que soit le support. Dans l'environnement omnicanal d'aujourd'hui, les clients attendent une expérience simplifiée, et Spitch fournit une analyse unifiée des interactions avec les clients qui permet aux organisations de maintenir un niveau de qualité élevé à chaque point de contact, renforcer la confiance et construire des relations plus solides avec les clients.

L'un des principaux facteurs de différenciation de Spitch est l'intégration des LLM, qui permet une compréhension avancée de la langue et une analyse contextuelle dépassant de loin les capacités traditionnelles des NLP. En s'appuyant sur les LLM, la plateforme de Spitch peut automatiquement résumer les conversations, identifier les thèmes clés et générer des informations exploitables avec une plus grande précision. Toutefois, l'utilisation des LLM, en particulier dans le cadre des évaluations des performances individuelles, doit être gérée avec soin afin de respecter les normes réglementaires, y

compris la loi européenne sur l'IA. La loi européenne sur l'IA impose des restrictions à l'utilisation de l'IA pour les évaluations individuelles, soulignant le besoin de transparence, d'équité et de contrôle humain.

Spitch relève ces défis en utilisant la puissance des LLM pour créer des catégorisations d'analyse plus précises afin de soutenir les auto-évaluations et de guider les évaluateurs dans leurs examens manuels et les évaluations réalisées par l'humain afin de garantir la conformité avec la loi européenne sur l'IA. Cette approche fournit un niveau de validation humaine qui est essentielle pour répondre aux exigences réglementaires. L'architecture flexible de Spitch permet aux organisations de combiner de manière simplifiée des informations automatisées avec des évaluations traditionnelles réalisées par des évaluateurs, créant ainsi un système complet de gestion de la qualité qui prend en charge à la fois les processus existants et les analyses modernes.

Avec son évolutivité et ses options de personnalisation de la plateforme, Spitch est le choix idéal pour les centres de contact de toutes tailles et de tous secteurs. Qu'il s'agisse



de soutenir une petite équipe ou une opération à grande échelle, Spitch s'adapte pour répondre aux besoins spécifiques de chaque organisation, offrant des paramètres configurables qui s'alignent sur les normes réglementaires, y compris la protection des données et l'utilisation éthique de l'IA, comme l'exige la loi sur l'IA de l'UE. Cette adaptabilité permet aux clients de Spitch d'optimiser leurs processus de gestion de la qualité au fur et à mesure que leurs activités se développent et évoluent, en maintenant un niveau de qualité de service élevé même si les attentes des clients et les conditions du marché changent.

En innovant et en améliorant continuellement sa plateforme, Spitch reste à la pointe de la technologie en matière d'analyse des interactions. L'engagement de l'entreprise à intégrer les dernières avancées en matière d'IA, tout en garantissant la conformité avec les réglementations en constante évolution, démontre son leadership sur le marché. L'équipe d'experts de Spitch fournit des conseils continus, de la mise en œuvre initiale à l'optimisation, aidant les organisations à maximiser la valeur de leur investissement dans Interaction Analytics tout en adhérant aux meilleures pratiques en matière d'utilisation éthique de l'IA.

LES AVANTAGES DE SPITCH INTERACTION ANALYTICS

La solution Interaction Analytics de Spitch se distingue en répondant aux complexités des centres de contact modernes, associant une technologie avancée et la flexibilité nécessaire pour répondre aux divers besoins d'assurance qualité. Nous explorons ici les principaux

avantages de la plateforme de Spitch, en démontrant comment elle révolutionne la gestion de la qualité et améliore les performances globales des centres de contact.

Une couverture complète et une vision d'ensemble

Le contrôle de qualité traditionnel implique l'examen d'un échantillon limité d'interactions, généralement moins de 5 %, ce qui limite la portée des informations qui peuvent être recueillies. En revanche, la solution Speech and Text Analytics de Spitch permet aux entreprises d'analyser 100 % des interactions avec les clients, offrant ainsi une visibilité totale sur tous les canaux. Cette couverture complète garantit qu'aucune interaction critique n'est ignorée, offrant ainsi une vue complète et précise des performances du centre de contact. Avec Spitch, chaque interaction est analysée en détail, ce qui permet aux centres de contact de découvrir des modèles, des tendances et des problèmes émergents qui seraient autrement passés inaperçus. Ce niveau de connaissance plus approfondi facilite une prise de décision plus éclairée et encourage une approche proactive de la gestion de la qualité, en aidant les organisations à anticiper les problèmes potentiels et à améliorer continuellement leur prestation de services.

Une évaluation objective et cohérente de la qualité

La subjectivité et l'incohérence inhérentes aux évaluations humaines constituent l'un des défis les plus courants en matière de gestion de la qualité. La solution de Spitch répond à ce problème en appliquant des critères standardisés et des algorithmes avancés pour

évaluer toutes les interactions, réduisant ainsi l'impact des biais cognitifs et garantissant la cohérence des évaluations. Bien que les LLM ne soient pas utilisés directement dans les évaluations des performances individuelles en raison de contraintes réglementaires, elles jouent un rôle crucial dans l'amélioration du processus d'évaluation en créant des catégories et des marqueurs appropriés pour les interactions. Ces marqueurs permettent d'organiser et de classer les interactions de manière plus efficace, ce qui permet à la plateforme de les évaluer automatiquement sur la base de critères de qualité prédéfinis, tels que le respect des scripts, la conformité aux réglementations et le sentiment des clients. Cette approche garantit que le retour d'information est objectif et fiable, les marqueurs générés par la LLM fournissant une compréhension nuancée de la dynamique d'interaction sans influencer directement les scores individuels des agents. Le résultat est un processus d'évaluation rationalisé qui maintient un cadre cohérent pour l'évaluation des performances des agents dans tous les domaines, fournissant des informations fiables et un retour d'information exploitable qui favorisent l'amélioration continue des performances des agents et de la qualité du service à la clientèle.

Flexibilité pour combiner les évaluations automatisées et manuelles

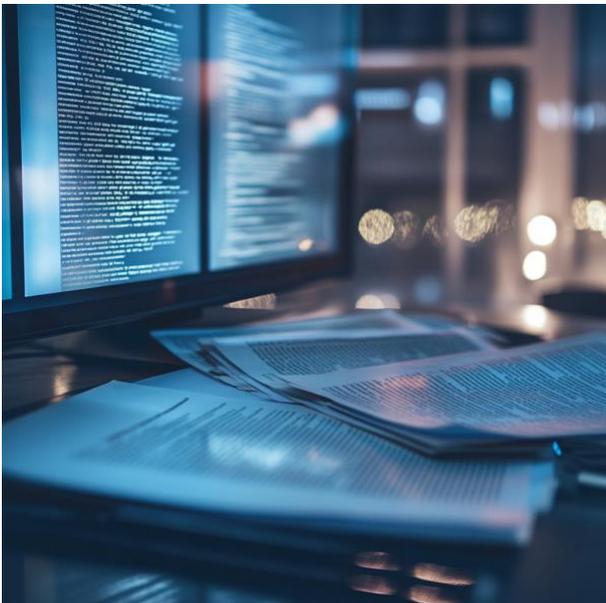
Bien que les analyses avancées de Spitch fournissent des évaluations automatisées complètes, la plateforme offre également la possibilité d'incorporer des évaluations manuelles traditionnelles lorsque cela s'avère nécessaire. Cette approche hybride permet aux responsables de la qualité de procéder à

des examens approfondis des interactions spécifiques qui nécessitent un contact humain, comme les appels sur des questions complexes ou sensibles. L'interface de Spitch permet de passer facilement des évaluations automatisées aux évaluations manuelles, ce qui permet aux équipes chargées de la qualité de maintenir une approche équilibrée et holistique de l'assurance qualité. Les évaluations manuelles peuvent être particulièrement utiles pour un encadrement personnalisé et un retour d'information détaillé, permettant aux évaluateurs de fournir des informations spécifiques au contexte que les systèmes automatisés pourraient ne pas détecter. En intégrant les deux méthodes, Spitch garantit que les organisations peuvent tirer parti des forces de l'analyse automatisée tout en conservant les informations nuancées de l'évaluation humaine, ce qui améliore en fin de compte le processus global de gestion de la qualité.

Amélioration du service client

Offrir une expérience client de qualité supérieure est essentiel pour fidéliser les clients et garder un avantage concurrentiel. La solution Speech and Text Analytics de Spitch améliore l'expérience client grâce à une compréhension approfondie de la voix du client (VoC), en fournissant des informations sur les sentiments, les émotions et le retour d'information des clients. En analysant chaque interaction, Spitch permet aux organisations d'identifier les problèmes récurrents, les frustrations communes et les principaux facteurs de satisfaction, ce qui leur permet d'apporter des améliorations ciblées aux produits, aux services et aux processus. Avec Spitch, les centres de contact peuvent

personnaliser les interactions en reconnaissant les modèles de comportement et les préférences des clients, ce qui permet aux agents de proposer des solutions sur mesure et de traiter les problèmes potentiels de manière proactive. Cette approche personnalisée permet non seulement d'améliorer l'expérience du client, mais aussi de renforcer le lien émotionnel entre le client et la marque, ce qui favorise la fidélité à long terme.



Amélioration de la conformité et de la gestion des risques

Le respect des réglementations sectorielles et des politiques internes est un aspect essentiel des opérations des centres de contact. La solution de Spitch améliore la conformité et la gestion des risques en contrôlant automatiquement toutes les interactions pour s'assurer qu'elles respectent les exigences réglementaires et les normes internes. La plateforme veille à ce que les agents suivent les scripts prescrits, évitent le vocabulaire interdit et traitent les informations sensibles de manière appropriée, ce qui réduit

considérablement le risque de non-conformité. Lorsque des problèmes de conformité potentiels sont détectés, le système de Spitch peut déclencher des alertes, ce qui permet aux responsables d'intervenir rapidement. Cette capacité permet de prévenir les violations de la conformité avant qu'elles ne s'aggravent, protégeant ainsi l'organisation contre les pénalités financières et les atteintes à sa réputation. Spitch fournit également des pistes d'audit complètes, collectant des enregistrements détaillés des interactions qui peuvent être utilisés pour les rapports réglementaires, les audits internes et la défense juridique.

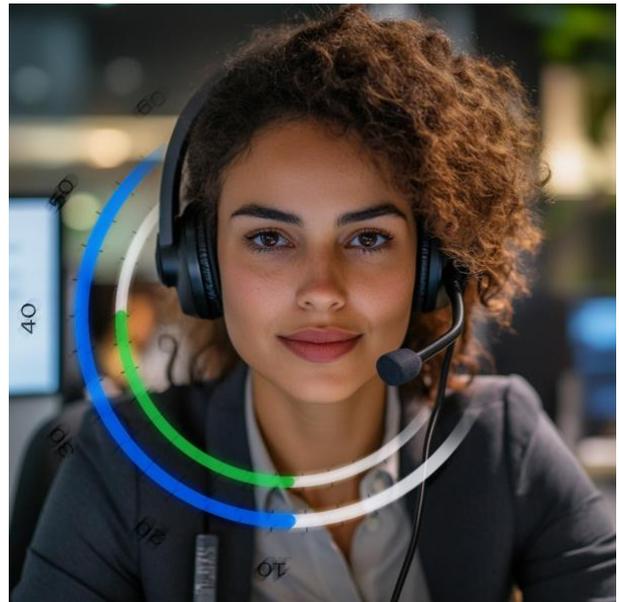
Optimisation des performances et de la formation des agents

La performance des agents est la pierre angulaire du succès d'un centre de contact, et la solution Speech and Text Analytics de Spitch offre une suite d'outils pour améliorer les processus de formation et d'encadrement. En analysant chaque interaction, Spitch identifie les points forts et les domaines d'amélioration de chaque agent, ce qui permet un encadrement ciblé qui répond directement à leurs besoins. Ce retour d'information personnalisé permet d'améliorer l'efficacité des formations et aide les agents à développer les compétences nécessaires pour exceller dans leurs fonctions. La solution analytique de Spitch facilite également l'analyse des lacunes en matière de compétences, en identifiant les domaines communs où les agents peuvent éprouver des difficultés et en soulignant la nécessité d'une formation ou de ressources supplémentaires. En comblant ces lacunes de manière proactive, les entreprises peuvent améliorer les compétences globales des agents

et réduire la probabilité d'interactions négatives avec les clients. Les indicateurs de performance et les tableaux de bord intégrés renforcent encore l'engagement des agents, en fournissant une visibilité sur les indicateurs de performance clés (KPI) et en encourageant une culture d'amélioration continue.

Efficacité opérationnelle et réduction des coûts

Au-delà de l'amélioration de la qualité et de la conformité, la solution de Spitch permet d'améliorer considérablement l'efficacité opérationnelle et de réaliser des économies. En analysant les interactions à grande échelle, Spitch identifie les inefficacités des processus, telles que les goulets d'étranglement, les tâches redondantes et les possibilités d'automatisation. Cela permet aux centres de contact de rationaliser les flux de travail, de réduire les temps de traitement et d'optimiser l'affectation des ressources, ce qui améliore la productivité et réduit les coûts opérationnels. Spitch permet également une gestion plus efficace du personnel en fournissant des informations sur les modèles de demande des clients, les heures de pointe et les problèmes de service courants. Ces données permettent aux organisations de faire des prévisions plus précises, de s'assurer que les niveaux de personnel correspondent aux besoins des clients et que les agents ayant les bonnes compétences sont disponibles au bon moment. De plus, l'automatisation de l'assurance qualité, du contrôle de la conformité et de l'évaluation des performances réduit la dépendance à l'égard des processus manuels, ce qui permet de réaliser d'importantes économies qui peuvent être réinvesties dans d'autres domaines stratégiques.



CONCLUSION — L'AVENIR DE LA GESTION DE LA QUALITÉ

Alors que les exigences imposées aux centres de contact continuent d'évoluer, le besoin de solutions de gestion de la qualité complètes et dynamiques n'a jamais été aussi grand. La combinaison de technologies avancées telles que l'analyse des interactions, y compris l'intégration des LLM, avec les pratiques traditionnelles de gestion de la qualité, constitue une approche puissante pour garantir un service exceptionnel à chaque point de contact avec le client. Spitch est à l'avant-garde de cette transformation, offrant une solution unique d'analyses de pointe et de techniques éprouvées de gestion de la qualité qui permet aux organisations d'atteindre, et peut-être même de dépasser, leurs objectifs en matière d'assurance qualité.

La solution Interaction Analytics de Spitch va bien au-delà de la surveillance conventionnelle en s'appuyant sur les LLM, ASR et NLP pour fournir des informations exploitables et fondées sur des données dans chaque interaction, permettant aux entreprises de prendre en compte l'ensemble des engagements des clients sur tous les canaux. En utilisant les LLM, Spitch peut offrir une

compréhension contextuelle avancée, une synthèse automatique, une reconnaissance des intentions et un support de catégorisation automatique améliorant la profondeur de l'analyse de l'interaction et permettant aux centres de contact d'obtenir des informations inédites sur les conversations des clients. Contrairement au contrôle de qualité traditionnel, qui repose sur un échantillonnage manuel, la plateforme de Spitch permet aux centres de contact d'analyser 100 % des interactions, offrant ainsi une évaluation complète, objective et cohérente des performances. Cette approche globale permet aux organisations d'identifier les tendances, de découvrir les problèmes cachés et d'aborder de manière proactive les domaines d'amélioration, en renforçant la qualité globale des services et la satisfaction des clients.

De plus, la solution de Spitch intègre de manière simplifiée les méthodes traditionnelles de gestion de la qualité, ce qui permet aux entreprises de conserver la familiarité et la structure de leurs processus de gestion de la qualité existants tout en tirant parti d'analyses avancées, y compris les LLM, pour améliorer leurs capacités. Cette approche hybride permet aux entreprises de continuer à effectuer des évaluations manuelles lorsque cela est nécessaire, offrant ainsi une stratégie de gestion de la qualité équilibrée et flexible qui s'adapte aux divers besoins opérationnels. Toutefois, il est essentiel de prendre en compte les restrictions imposées par la loi européenne sur l'IA concernant l'utilisation de l'IA, y compris les MLD, dans les évaluations des performances individuelles. Spitch répond à ces exigences réglementaires en garantissant la conformité et en maintenant la surveillance humaine dans les évaluations des performances, ce qui permet de respecter les normes éthiques tout en maximisant les avantages de l'IA.

Avec Spitch, les organisations ont accès aux dernières avancées en matière de GenAI, d'apprentissage automatique et de traitement du langage naturel, toutes adaptées spécifiquement aux défis uniques des centres de contact. En automatisant le contrôle de la conformité et en offrant des informations exploitables, Spitch permet aux centres de contact de passer d'un contrôle de qualité réactif à une amélioration proactive de la qualité. Cette évolution permet non seulement d'améliorer les performances des agents et de réduire les inefficacités opérationnelles, mais aussi de créer une expérience client plus personnalisée et plus satisfaisante.

À l'avenir, l'importance de l'analyse avancée des interactions, y compris l'utilisation des LLM, ne fera que croître. Les centres de contact qui investissent dans ces technologies seront bien placés pour aborder les complexités d'un environnement moderne du service à la clientèle, transformant leur gestion de la qualité en un avantage stratégique. La combinaison unique d'analyses avancées et de techniques traditionnelles de gestion de la qualité de Spitch fournit une base solide pour ces nouveaux défis, garantissant que les organisations pourront fournir un service exceptionnel, se conformer à la réglementation et favoriser la fidélité des clients à long terme.

En conclusion, l'approche globale de Spitch en matière de gestion de la qualité redéfinit la norme pour les centres de contact, en offrant une solution pour répondre aux critères de référence du secteur et en établir de nouveaux. En choisissant Spitch, les entreprises peuvent transformer leurs centres de contact en centres proactifs, centrés sur le client, qui assurent une qualité de service supérieure et un succès commercial durable, tout en intégrant de manière responsable la puissance des LLM pour améliorer leurs opérations.