



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



INTRODUCTION

Un environnement des centres de contact en pleine évolution

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 grâce à des interactions de haute qualité avec les clients. La gestion de la qualité (GQ) est essentielle pour maintenir la satisfaction et la fidélité des clients, ainsi que la conformité aux réglementations. Cependant, les méthodes traditionnelles de gestion de la qualité, telles que l'échantillonnage manuel des appels et les évaluations subjectives, sont souvent insuffisantes dans les environnements complexes et multicanaux d'aujourd'hui. Pour relever ces défis, les entreprises se tournent vers des systèmes d'analyse avancée des interactions (IA), qui analyse 100 % des interactions avec les clients sur tous les canaux, en fournissant des informations complètes qui permettent d'améliorer la qualité et l'efficacité opérationnelle.

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

Les initiatives de gestion de la qualité sont essentielles pour garantir que chaque interaction avec le client réponde aux attentes ou même les dépasse. Maintenir des interactions de haute qualité est un défi permanent qui nécessite une surveillance, une analyse et un perfectionnement continus, soutenus par les technologies adéquates. Les méthodes traditionnelles de contrôle de la qualité se heurtent à des limites importantes, comme l'échantillonnage limité, la subjectivité, le retard des informations et les problèmes d'évolutivité, qui entravent leur efficacité dans la gestion de la qualité de service dans les centres de contact à fort trafic.



Team	AHT	Silence	NPS	CSAT %	% Unpaid Attempts	% Unpaid Calls	Calls Count
Total	149.5s	1.14s	10	48.9%	20.8%	4.8%	14872
Team 1	149.5s	1.14s	10	48.9%	20.8%	4.8%	14872
Team 2	149.5s	1.14s	10	48.9%	20.8%	4.8%	14872
Team 3	149.5s	1.14s	10	48.9%	20.8%	4.8%	14872
Team 4	149.5s	1.14s	10	48.9%	20.8%	4.8%	14872
Team 5	149.5s	1.14s	10	48.9%	20.8%	4.8%	14872
Team 6	149.5s	1.14s	10	48.9%	20.8%	4.8%	14872
Team 7	149.5s	1.14s	10	48.9%	20.8%	4.8%	14872

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

Interaction Analytics répond à ces limitations en automatisant l'enregistrement, la transcription et l'analyse des interactions avec les clients sur tous les canaux. En utilisant des technologies comme Speech Analytics, Text Analytics, Natural Language Processing (NLP), Machine Learning (ML), le solution IA fournit une vue d'ensemble de chaque interaction, ce qui permet une approche proactive de la gestion de la qualité, basée sur les données. En analysant 100 % des interactions, les centres de contact obtiennent des informations plus approfondies sur le comportement des clients, les performances des opérateurs et l'efficacité opérationnelle, ce qui permet de prendre des décisions plus efficaces.

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

La plateforme de Spitch enregistre, retranscrit et analyse les interactions par la voix, les chats, les courriers électroniques et les réseaux sociaux, offrant ainsi une vision holistique des échanges avec les clients. L'intégration des LLM améliore la compréhension du langage et l'analyse contextuelle, en offrant des catégorisations plus précises et en permettant des auto-évaluations, qui sont conformes aux normes réglementaires telles que la loi européenne sur l'IA. L'architecture flexible de Spitch permet aux organisations de combiner des informations automatisées avec des évaluations traditionnelles réalisées par des évaluateurs, offrant ainsi un système complet de gestion de la qualité.

La plateforme de Spitch permet aux centres de contact de maintenir des normes de qualité cohérentes, en fournissant une couverture complète de toutes les interactions et en garantissant que la qualité n'est compromise à aucun point de contact. L'adaptabilité de la solution lui permet de prendre en charge des centres de contact de toutes tailles et dans tous les secteurs, en s'alignant sur les normes réglementaires et sur l'évolution des besoins opérationnels.

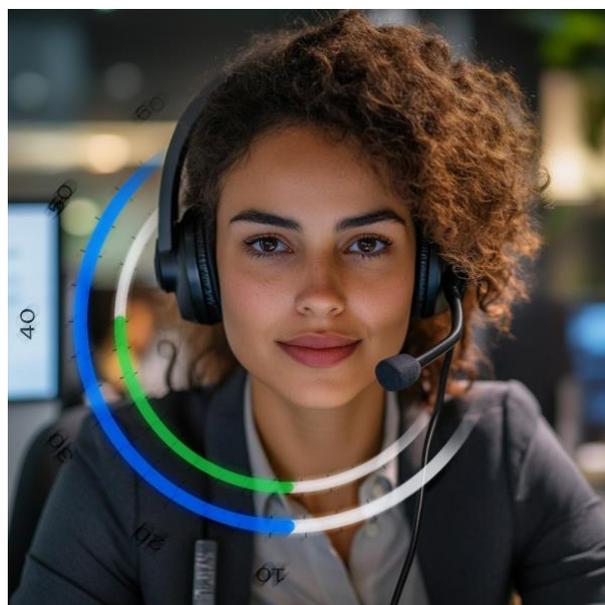
LES AVANTAGES À UTILISER INTERACTION ANALYTICS DE SPITCH

La solution Interaction Analytics de Spitch se distingue en répondant aux complexités des centres de contact modernes, en associant une technologie avancée à la flexibilité nécessaire pour répondre aux divers besoins d'assurance qualité. Voici les principaux avantages de la plateforme de Spitch. Découvrons comment elle révolutionne la gestion de la qualité et améliore les performances globales des centres de contact.

1. **Des informations et une couverture complètes** : La solution de Spitch analyse 100 % des interactions, offrant une visibilité complète et permettant une approche proactive de la gestion de la qualité.
2. **Une évaluation de la qualité cohérente et objective** : En appliquant des critères standardisés et des algorithmes avancés, Spitch réduit l'impact des écarts cognitifs et garantit des évaluations cohérentes dans toutes les interactions.
3. **La flexibilité d'une évaluation automatisée et manuelle combinée** : La plateforme de Spitch prend en charge à la fois les analyses automatisées et les évaluations manuelles traditionnelles, ce qui permet aux équipes chargées de la qualité de fournir des informations nuancées tout en bénéficiant de l'efficacité de l'automatisation.
4. **Une meilleure expérience des clients** : Spitch fournit des informations approfondies sur les sentiments et les avis des clients, ce qui permet des interactions personnalisées et une résolution proactive des problèmes, et donc une fidélisation à long terme de la clientèle.
5. **Une conformité et une gestion des risques améliorées** : La solution de Spitch automatise le contrôle de la conformité, réduisant ainsi considérablement le risque de non-conformité et protégeant les organisations contre les risques de

dommages financiers et d'atteinte à leur image.

6. **Optimisation des performances et de la formation des opérateurs** : En fournissant un retour d'information ciblé et en identifiant les lacunes en matière de compétences, les analyses de Spitch améliorent la formation et les performances des opérateurs, favorisant ainsi une culture de l'amélioration continue.



CONCLUSION — L'AVENIR DE LA GESTION DE LA QUALITÉ

Les centres de contact évoluant sans cesse, les solutions complètes de gestion de la qualité qui combinent des analyses avancées et des pratiques traditionnelles de gestion de la qualité deviennent cruciales. La solution Interaction Analytics de Spitch, améliorée par les LLM, fournit des informations exploitables qui permettent d'améliorer la qualité, le respect de la conformité et la satisfaction des clients. En choisissant Spitch, les organisations peuvent transformer leurs centres de contact en centres proactifs, centrés sur le client, qui offrent une qualité de service supérieure et garantissent un succès commercial durable.