



Livre Blanc

« Pourquoi un centre de contacts aurait-il un quotient émotionnel ? »

Juin 2013

Un Centre de Contacts est le lieu où se concentrent toutes les interactions entre VOUS et vos clients (ou vos panélistes).

Outre les considérations quantitatives classiques (productivité des agents, efficacité du service, traitement des informations, etc.) si importantes soient-elles, un Centre de Contacts doit aujourd'hui répondre également à des besoins de plus en plus ciblés, considérer que chaque individu, chaque client est unique, avec une problématique unique, en d'autres termes, le Centre de Contacts doit avoir une réaction humaine, face à des contacts humains.

Les technologies qui pourront répondre à ces nouveaux besoins seront celles qui, grâce à leur intelligence, sauront devenir littéralement transparentes pour venir se fondre dans votre système d'informations. Cela devient possible dès lors que la technologie intègre dès sa conception l'aspect naturel, humain, présent dans toute relation, et tout particulièrement dans la relation client.

Les 5 compétences du Centre de Contacts à fort QE

À l'image de l'individu qui doit développer 5 compétences élémentaires et essentielles dans la vie professionnelle, le Centre de Contacts, lui-même composé d'individus, doit tendre également vers ces mêmes compétences :

1 - La conscience de soi : s'évaluer soi-même avec réalisme et posséder une solide confiance en soi.

Dans le Centre de Contacts, cela signifie :

> Outils de surveillance fiables, précis, multiples, configurables permettant l'observation en direct d'un plateau de téléconseillers et la génération de rapports d'activités automatisés.

Avec [Akio Contact Center](#), les Superviseurs / Managers peuvent évaluer avec précision l'activité de leur plateau. Ils sont également déchargés des tâches à faible valeur ajoutée et peuvent consacrer jusqu'à 70% de leur temps auprès des agents et des clients. Ils voient ainsi leur travail valorisé, les agents sont mieux accompagnés, et les clients plus satisfaits.

2 - La maîtrise de soi : gérer ses émotions de façon qu'elles facilitent son travail au lieu d'interférer avec lui. Être consciencieux.

Pouvez-vous rappeler vos prospects perdus en file d'attente ?

Un Centre de Contacts doit posséder :

> Un outil de routage performant fiable à 100% et proactif vous garantissant que TOUS les contacts sont ou seront traités, avec plusieurs niveaux de distribution, une gestion multicanal, l'enregistrement des numéros des appelants, etc.

- > La possibilité de déployer rapidement son Centre de Contacts sans investissement technique de votre part, grâce au mode On Demand (SaaS). Akio CC On Demand vous permet d'utiliser une solution de Centre de Contacts dans votre entreprise avec seulement un téléphone et une connexion Internet. La transition vers la version sur site Akio Contact Center se fait en toute transparence, sans aucune interruption de votre activité.
- > Un outil simple complet permettant de configurer son serveur vocal interactif sans aucune compétence en informatique.

3 - La motivation : utiliser ses envies les plus profondes comme une boussole qui guide vers ses objectifs, aide à prendre des initiatives, à optimiser son efficacité et à persévérer.

Le Centre de Contacts doit pouvoir se fixer des objectifs quantitatifs et qualitatifs ambitieux et mesurables, les technologies ne sont plus un frein mais anticipent non seulement sur vos besoins mais sur vos envies (notamment en termes de reconnaissance vocale, abordé dans la 5ème émotion ci-dessous)

- > Les objectifs quantitatifs peuvent être réalisés grâce à un tableau de bord, un outil de monitoring, et de reporting déjà mentionné ci-dessus.
- > Les objectifs qualitatifs tournent généralement autour de la satisfaction générale du client, de la facilité à joindre un conseiller, de l'accueil, de la réponse apportée, etc. Pour cela, un système d'enquête, de questionnaire doit pouvoir être mis en place et administré par vos agents.
- > Dans le cadre des campagnes d'appels, la présence de technologies telles que le mode Power, permettent à l'agent d'améliorer l'efficacité de ses appels, et d'augmenter le nombre de contacts qualifiés, et donc de découpler sa motivation.

Le module de campagnes d'appels [Akio Direct Voice](#) intègre un outil de scripting élaboré, mais surtout, il dispose de 4 modes de fonctionnement : preview, progressif, prédictif (et semi-prédictif), et enfin le mode Power.

4 - L'empathie : être à l'unisson des sentiments d'autrui, être capable d'adopter leur point de vue et entretenir des rapports harmonieux avec une grande variété de gens.

Vos clients ont-ils le sentiment d'avoir eu la bonne réponse à leur besoin ?

Pour créer de la valeur pour le client, il faut le connaître parfaitement. Essayer de mieux connaître ses clients, c'est intégrer le principe que leur comportement n'est pas toujours le même.

- > Proposer tous les canaux de communication, les diversifier, basculer de l'un à l'autre, et répondre en temps réel.

- > Mettre à profit l'expérience de chaque agent au profit de tout ses collègues du plateau, avec l'enrichissement d'une base de données commune de réponses - types.
- > Communiquer avec toutes les entités de votre Systèmes d'informations.

Akio Contact Center fait partie intégrante de l'offre **Unified Interaction Center** (UIC) qui permet de gérer l'ensemble des interactions et données clients depuis un seul logiciel. Lorsqu'un appel entre dans UIC, la fiche du client (détectée via son numéro de téléphone, numéro client saisi ou énoncé via le SVI) se présente sur l'écran du conseiller.

Celui-ci accède alors immédiatement à l'historique multicanal du client : échanges, actions, centres d'intérêts etc... Le client est ainsi reconnu et traité avec les égards qu'il mérite.

Akio Contact Center permet également un couplage dit "CTI" avec les outils de CRM mais aussi avec des applications métiers spécifiques à votre entreprise.

5 - Les aptitudes humaines : bien maîtriser ses émotions dans ses relations avec autrui, et déchiffrer avec acuité les situations et les réseaux humains. Réagir avec tact. Utiliser ces aptitudes pour persuader, guider, négocier et régler les différends.

- > Les technologies les plus récentes de synthèse et reconnaissance vocales associées à des serveurs vocaux interactifs puissants permettent aujourd'hui d'offrir à vos clients un véritable accueil personnalisé, la possibilité de naviguer dans le menu avec la voix, d'exprimer naturellement le but de son appel, de pré-identifier les besoins avant le routage vers l'agent le plus qualifié.

Le Serveur Vocal Interactif, [Akio Voice Portal](#), s'interface avec les leaders du marché de la synthèse et reconnaissance vocale pour vous permettre une plus grande interactivité avec vos clients, une plus grande anticipation de leurs besoins, des contacts plus humains, une meilleure compréhension des clients, un échange plus qualitatif d'informations, etc. C'est le Vocal 2.0.

Et vous, où en êtes-vous ?

Vous rêvez d'un Centre de Contacts performant, mais aussi Humain ?

[Contactez nous pour augmenter le Quotient Émotionnel de votre centre de contacts](#)