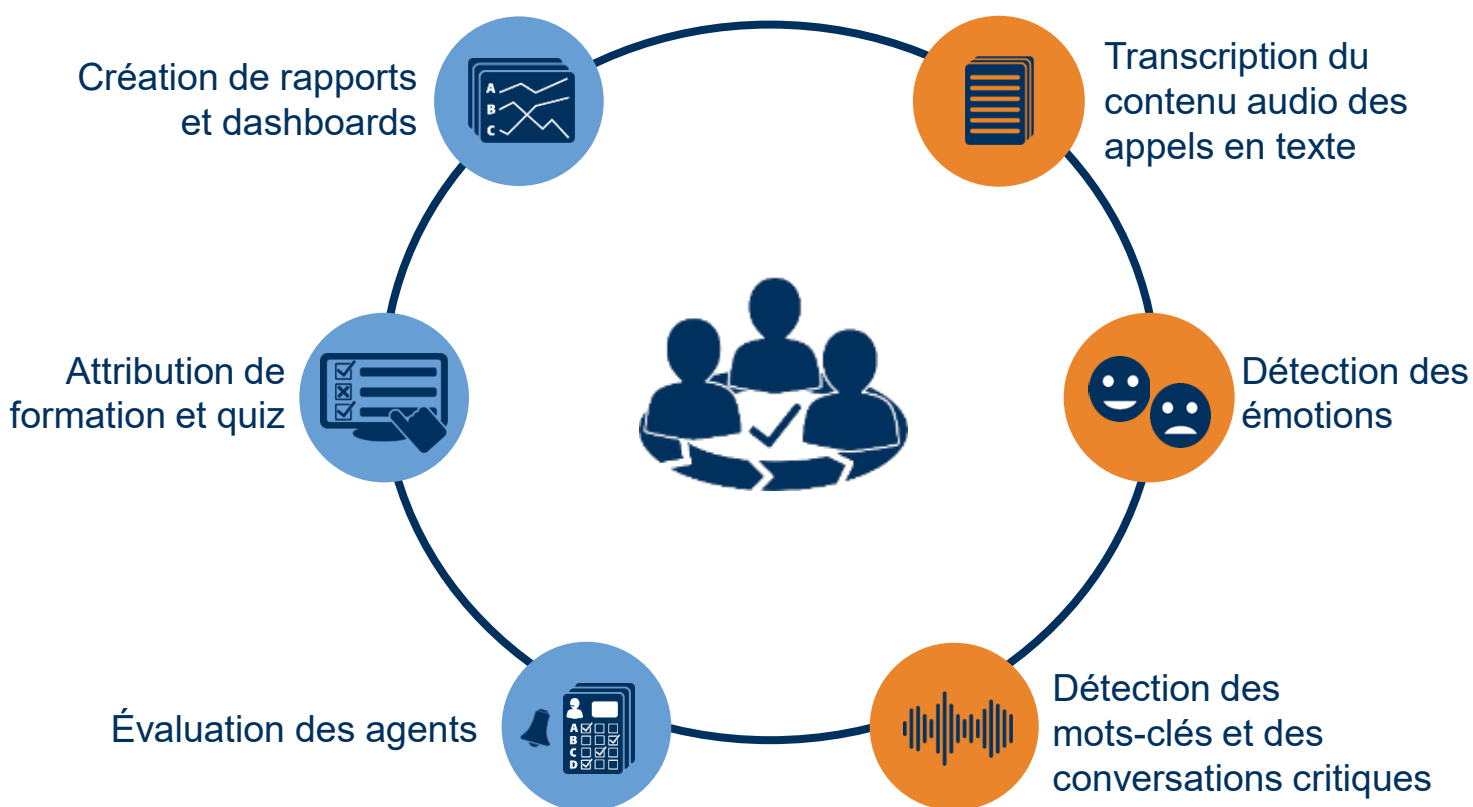


Les indispensables pour améliorer la satisfaction client dans les centres de contacts

La satisfaction client se place aujourd'hui au cœur des préoccupations des centres de contacts. Afin de perfectionner leur offre, il devient impératif de simplifier les processus, d'identifier rapidement les problèmes récurrents, ainsi que de former régulièrement les agents de manière personnalisée.

Les outils de performances et d'évaluation de l'équipe

Les outils analytiques basés sur l'intelligence artificielle



| Téléphone +33 1 75 43 65 30
| asctechnologies.com
| fr@asctechnologies.com

| Téléphone +33 1 55 12 55 12
| www.foliateam.com
| chloe@foliateam.com

Suivez nous sur



Suivez nous sur



En partenariat
avec



Les indispensables pour améliorer la satisfaction client dans les centres de contacts

Les outils analytiques basés sur l'intelligence artificielle



Transcription des appels en texte

La transcription consiste à transformer les contenus audio des appels en contenu textuel, rendant possible les analyses, comme la détection des mots-clés.



Détection de mots-clés

La détection de mots-clés filtre les appels pertinents en recherchant des termes préalablement définis. Cela permet de catégoriser et filtrer les appels par thématiques



Détection des émotions et des conversations critiques

La détection d'émotions spécifiques, permet de repérer les appels de clients ou d'agents mécontents. On peut ainsi identifier les points de blocage et former les agents en conséquence.

Les outils de performances et d'évaluation de l'équipe



Evaluation des agents

L'évaluation régulière et personnalisée des agents permet d'identifier précisément les compétences acquises et celles à approfondir. Grâce à un système d'alarme, le superviseur est informé lorsqu'un agent a un score trop faible.



Attribution de dossier de formation et évaluation par des quiz

Si l'évaluation d'un agent met en évidence qu'il a besoin d'une formation, son superviseur peut lui attribuer un dossier de formation sur le sujet souhaité. Il pourra ensuite lui attribuer un test sous forme de quiz afin de valider les acquis de l'agent.



Création de rapports et dashboards

L'utilisation d'outils de reporting et dashboards permet une vision d'ensemble rapide et en temps réel des résultats et des indicateurs clés du centre de contacts.