



Construire les fondations de

Succès des agents de centre de contact grâce à l'IA



## Les éléments constitutifs du succès CX à long terme

En tant que centre névralgique des opérations d'expérience client (CX) de toute organisation, le centre de contact emploie des membres d'équipe qui sont essentiels à la réussite commerciale à long terme. Les agents des centres de contact sont des ambassadeurs essentiels de la marque chargés de fournir une expérience client agréable dans des circonstances stressantes.

Un CX gagnant commence par une excellente expérience employé (EX), car les employés qui sont respectés, traités équitablement et dotés des outils dont ils ont besoin pour faire leur travail de manière efficace et efficiente sont les mieux placés pour tenir cette promesse CX.

Une étude Frost & Sullivan (2022) révèle que l'EX est devenu la principale priorité commerciale des dirigeants de centres de contact, se classant encore plus haut que CX. Lorsque les organisations mettent en place un excellent EX, le succès organisationnel du CX suivra certainement. De nombreux éléments de base sont nécessaires pour réaliser un excellent EX et CX, le principal étant de doter les agents des outils dont ils ont besoin pour bien performer de manière constante. De plus en plus, ces outils sont alimentés par l'intelligence artificielle (IA), un élément clé du succès des centres de contact d'aujourd'hui.

Frost & Sullivan constate que 78 % des centres de contact ont déjà déployé l'IA conversationnelle ou prévoient de le faire d'ici la fin 2024, et 74 % d'entre eux ont adopté la technologie d'assistance aux agents par l'IA au cours de la même période.





# L'IA générative change la donne

Depuis plus d'une décennie, l'industrie CX utilise des outils basés sur l'IA pour améliorer les résultats, et l'IA générative (GenAI) renforce désormais ses promesses. L'impact de GenAI croît rapidement et, grâce à sa nature transformatrice, représente la prochaine génération d'IA pour le centre de contact. La technologie permet une variété d'outils, notamment :



Chatbots plus fonctionnels et assistants virtuels intelligents (IVA)



Traduction linguistique plus rapide et à grande échelle



Outils de productivité améliorés, notamment la prise de notes et le résumé automatisés des appels



Des analyses plus approfondies



Analyses avancées



Coaching des agents et assurance qualité améliorés



Amélioration des performances de gestion des connaissances



Définition et automatisation du scorecard

Toutes les applications d'IA peuvent contribuer à améliorer l'expérience client, mais l'une d'elles se révèle particulièrement efficace : l'assurance qualité grâce à un coaching opportun et ciblé des agents aide à transformer les agents pour offrir la meilleure expérience client. Quatre-vingt pour cent des centres de contact investissent davantage, ou prévoient de le faire d'ici 2024, dans l'assurance qualité grâce au coaching des agents.

## Mettre les agents et les superviseurs dans la meilleure position pour réussir

Avec 56 % des centres de contact indiquant un volume croissant d'appels vocaux en 2023, le coaching des agents pour des performances plus élevées et une meilleure expérience client n'a jamais été aussi important. L'introduction de GenAI améliore considérablement les méthodes de coaching d'assurance qualité existantes, permettant aux agents d'atteindre leurs objectifs personnels, professionnels et organisationnels, en particulier grâce à des outils de coaching en temps réel et post-appel.



Les améliorations du coaching en temps réel permises par GenAI incluent :



Possibilité plus large pour les superviseurs de visualiser les conversations en direct, de recevoir des alertes et d'envoyer des notifications aux agents



Conseils, listes de contrôle, flux de travail guidés, conformité et invites comportementales pour les agents en fonction du contexte de la conversation



Réponses les plus utilisées présentées dynamiquement aux agents avec la possibilité de choisir/modifier la meilleure réponse



Détecter et générer de manière proactive des questions vers et depuis la base de connaissances du centre de contact, et présenter les réponses les plus pertinentes à l'agent

Les améliorations du coaching post-appel optimisées par GenAI incluent :



Transcription, enregistrement et évaluation de jusqu'à 100 % des appels du centre de contact, permettant un programme de coaching d'agents beaucoup plus large.



Un aperçu plus approfondi de tous les engagements clients pour découvrir les meilleures pratiques qui permettent d'obtenir des performances élevées des agents



Détection des tendances et des anomalies des centres de contact



Analyse et reporting améliorés pour les superviseurs afin de mesurer l'efficacité et les performances avec plus de précision





Le résultat le plus bénéfique de cette approche innovante du coaching d'agents est peut-être la capacité de GenAI à identifier les comportements qui génèrent les résultats souhaités. En évaluant chaque engagement client, les centres d'appels peuvent désormais découvrir et documenter les tactiques et les comportements qui mènent à des objectifs clés, tels que :



Grâce à cette analyse de tous les engagements clients, les centres de contact peuvent également identifier les racines des problèmes qui entravent le progrès. Un problème courant est le taux de rotation élevé des agents, auquel un EX médiocre peut contribuer. Un roulement élevé des agents crée un cercle vicieux perturbateur consistant à devoir constamment recruter de nouveaux agents.

Grâce aux informations appropriées fournies par les outils GenAI, les entreprises peuvent développer et mettre en œuvre des plans personnalisés de coaching et d'intégration des agents qui guideront les agents sur la manière d'adopter les bons comportements pour leur réussite et de réduire leur frustration.

Le coaching d'agent infusé par GenAI crée un moyen de renforcer systématiquement ces comportements.

Les agents bien coachés sont mieux placés pour répondre ou dépasser les attentes des clients, ce qui réduit les frictions et le stress des agents, deux ingrédients d'un bon EX, CX et d'une rotation réduite des agents.





# Améliorer l'expérience numérique et Revenus croissants : une étude de cas

Cox Communications fournit une suite de solutions numériques pour la maison à plus de 6,5 millions de clients sur l'ensemble de son territoire de service aux États-Unis. La fourniture de services résidentiels numériques est un environnement hautement concurrentiel, et les fournisseurs de services tels que Cox s'efforcent constamment d'atteindre le double objectif de fournir la bonne expérience client et de générer une croissance supplémentaire des revenus.

## Défis

Cox avait besoin d'un moyen d'aider ses agents de centres de contacts hybrides à mieux atteindre leurs indicateurs de performance clés (KPI) et leurs objectifs de revenus croissants, mais avec une supervision minimale.

Avec son partenaire Cresta, Cox a entrepris une revue complète du parcours numérique de ses clients et des workflows de ses agents.

## Processus

Les dirigeants de Cox voulaient comprendre ce qui motivait certaines tendances et comportements et comment ces facteurs impactaient les résultats. La stratégie comprenait :



Suivre et analyser  
100 % des conversations  
agent-client



Standardiser et documenter  
le processus de vente et de fidélisation  
qui a le mieux généré les résultats  
souhaités



Identifier les comportements  
et les préférences des clients et  
prioriser les flux de travail qui les  
prennent en charge le mieux

Grâce à ce processus, Cox a pu identifier et documenter les comportements des agents qui ont le mieux contribué à atteindre les KPI souhaitables et à atteindre les objectifs de croissance des revenus. Grâce à cette nouvelle vision, Cox a pu :



Créer et mettre en œuvre des  
plans personnalisés de coaching d'agents post-appel ;  
et



Mettez en œuvre un coaching d'assistance aux agents  
qui renforce les comportements grâce à  
des flux de travail guidés lors des appels.



## Résultats

Cox a obtenu des résultats impressionnants qui l'ont aidé à atteindre ses objectifs souhaités. Les principaux résultats comprenaient :



Les directeurs **commerciaux** ont pu réduire le temps de montée en charge des nouvelles embauches en 2 semaines et augmenter leur ratio agents manager de 10 agents par manager à 14.



L'amélioration des flux de conversation a entraîné une augmentation de 20 à 30 % revenu par session de chat pour les ventes résidentielles et une augmentation de 10 à 20 % pour la fidélisation.



Toutes les nouvelles recrues ont atteint les objectifs de chiffre d'affaires de 100 à 200 %, une première pour la compagnie.

## Conclusion

Les méthodes traditionnelles de coaching des agents des centres de contact peuvent identifier les comportements positifs. Mais il ne s'arrête pas là. Les superviseurs et les gestionnaires doivent déployer des méthodes pour renforcer continuellement la pratique de ces comportements positifs et éviter les autres qui ont un impact négatif sur les performances.

Avec GenAI à la barre, les centres de contact disposent des outils nécessaires pour atteindre cet objectif. Ils peuvent désormais identifier plus facilement les comportements qui définissent la personnalité du « meilleur agent » et coacher tous les agents pour y parvenir, réduisant ainsi les risques d'une CX incohérente causée par des agents peu performants.

Les agents veulent offrir une bonne expérience client ; cela réduit le stress d'un travail déjà difficile. Un coaching efficace et cohérent donne aux agents ce dont ils ont besoin pour atteindre cet objectif important. Lorsque le coaching est effectué correctement et renforcé régulièrement, les agents réagiront positivement. L'amélioration de l'EX et du CX étant identifiée comme la principale priorité de l'entreprise, il est primordial de développer et de mettre en œuvre la bonne stratégie de coaching des agents.

## LA SOCIÉTÉ DE PIPELINE DE CROISSANCE

Depuis plus de six décennies, Frost & Sullivan fournit des informations exploitables aux entreprises, aux gouvernements et aux investisseurs, ce qui génère un flux d'opportunités de croissance innovantes qui leur permettent de maximiser leur potentiel économique, de naviguer dans les mégatendances émergentes et de façonner un avenir basé sur une croissance durable.

Contactez-nous : démarrez la discussion 