

# Grâce à nous, vous êtes couverts

Profitez du meilleur des deux mondes :  
Bénéficiez d'une gestion avancée  
de la qualité omnicanale tout en  
protégeant votre investissement  
en enregistrement

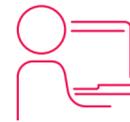


**NICE**

# Grâce à nous, vous êtes couverts

## Profitez du meilleur des deux mondes : Bénéficiez d'une gestion avancée de

la qualité omnicanale tout en protégeant votre investissement en enregistrement



Des solutions de  
gestion de la qualité  
qui vous laissent  
avec des processus  
manuels

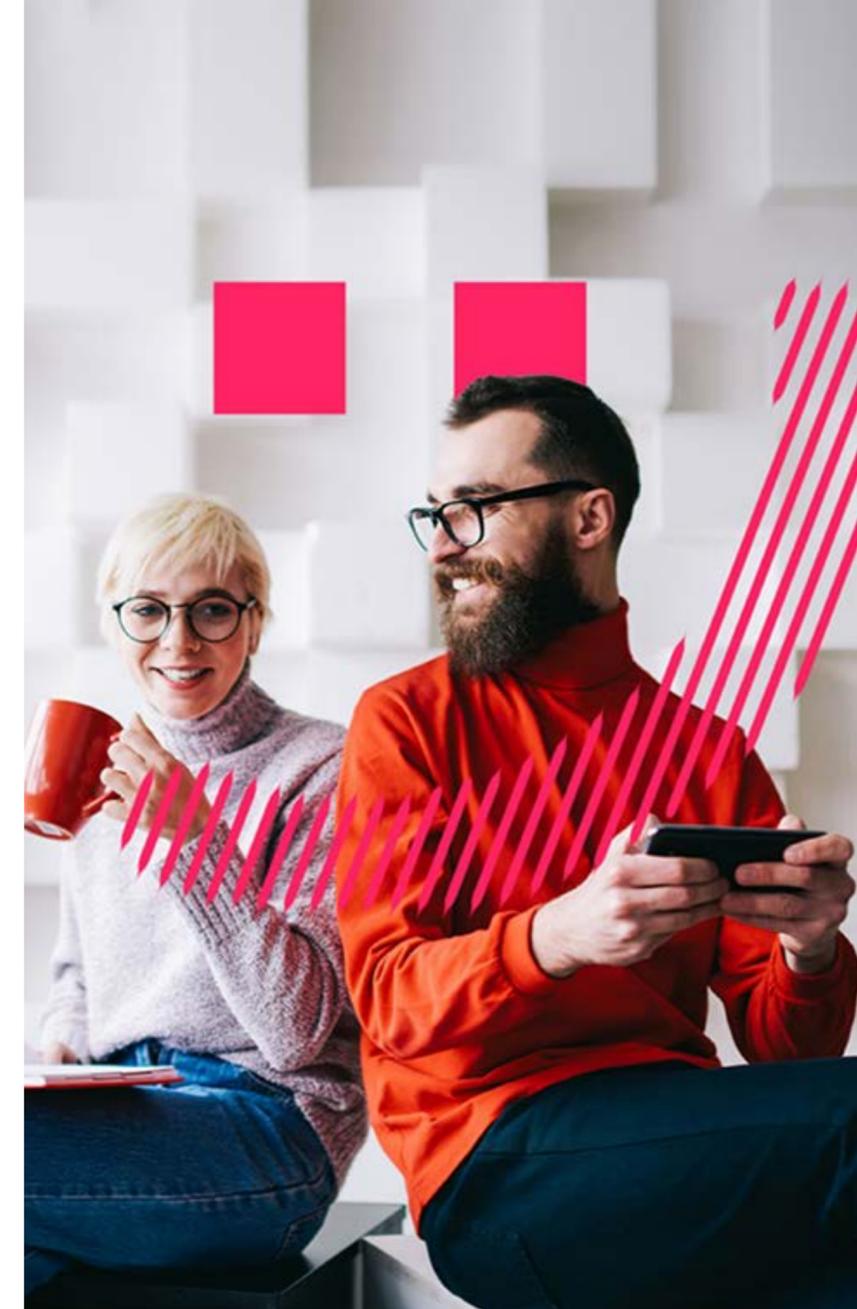
Si votre centre de contact est comme les autres, vous avez investi beaucoup de temps et de ressources dans la solution d'enregistrement que vous utilisez pour la surveillance des appels. Et il y a de fortes chances que ce soit votre service informatique qui dirige ces efforts pour s'assurer que les systèmes et les données sont mis à jour et sécurisés. Mais le logiciel de gestion de la qualité (QM) connecté à votre solution d'enregistrement ne fait-il que suivre le mouvement ? Couvret-il vraiment tous vos besoins en qualité ?

Selon une étude comparative sur la gestion de la qualité menée par l'IIGC, malgré ces outils, la plupart des équipes d'assurance qualité sont toujours aux prises avec des processus manuels, qui ne peuvent être automatisés par les solutions logicielles de gestion de la qualité existantes intégrées à la solution d'enregistrement d'origine.



Les solutions  
d'enregistrement  
agnostiques  
préservent votre  
investissement en  
enregistrement  
et assurent une  
gestion de la qualité  
omnicanale

Vous pouvez maintenant profiter du meilleur des deux mondes : il vous suffit d'ajouter NICE Quality Central, solution de gestion de la qualité nouvelle génération, à votre investissement en enregistrement sans toucher à ce dernier. Quality Central vous couvre : elle fonctionne avec n'importe quelle source d'enregistrement ou de données pour offrir une véritable automatisation de bout en bout. Pour simplifier, il est pertinent pour vos affaires de remplacer une solution qualité qui se limite à l'enregistrement par la solution d'enregistrement agnostique Quality Central. Vous bénéficiez ainsi des avantages suivants:



# Profitez de fonctionnalités innovantes plus rapidement grâce à des mises à niveau plus faciles



Mettez à niveau vos défis avec les solutions QM connectées à l'enregistrement

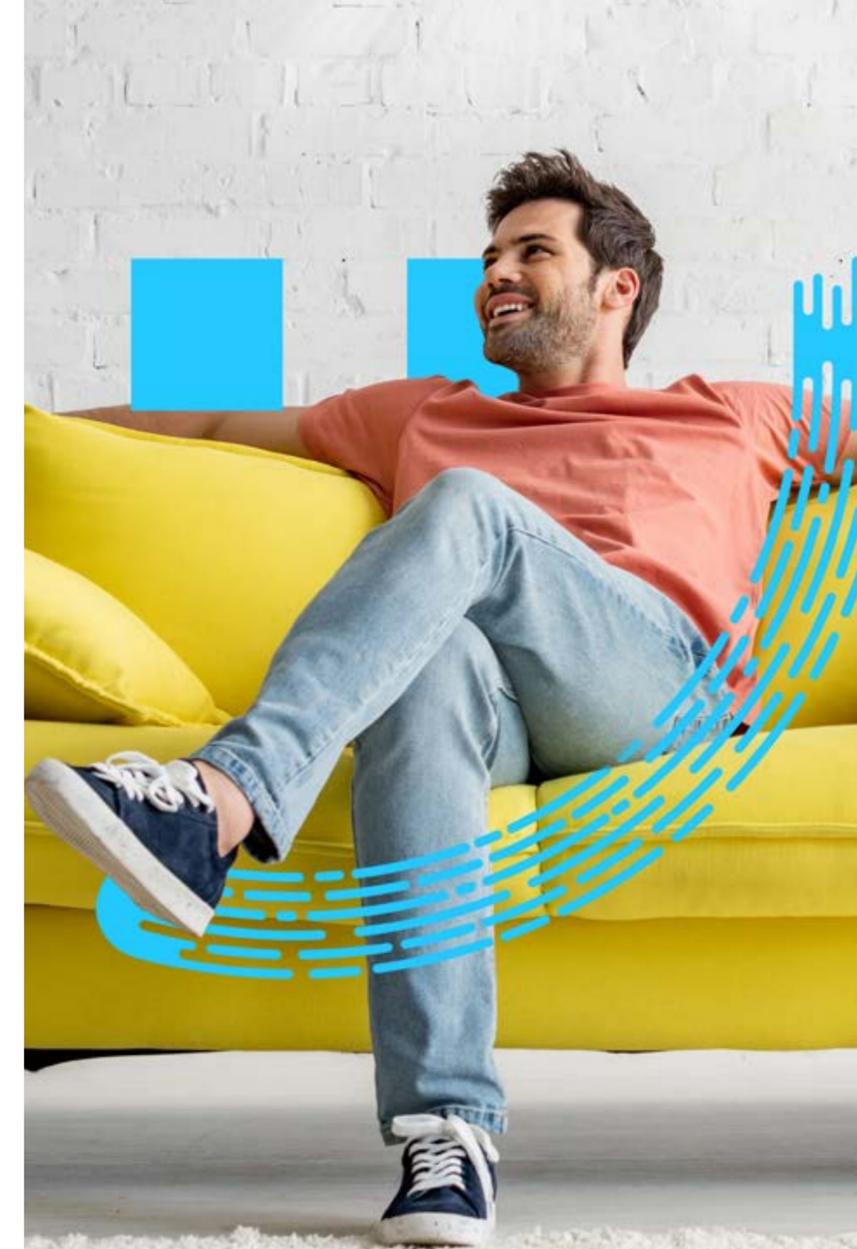
Si vous utilisez une solution de gestion de la qualité connectée au système d'enregistrement, vous ne pouvez pas mettre à niveau votre solution de qualité indépendamment de la plateforme d'enregistrement. Les mises à niveau d'enregistrement sont intrinsèquement plus complexes, plus longues et prennent beaucoup de ressources et de temps aux équipes informatiques et télécommunications. Par conséquent, les logiciels de gestion de la qualité (qui nécessitent une mise à niveau moins complexe que celle de l'enregistrement) sont souvent mis en veilleuse, les équipes de qualité utilisant des versions plus anciennes et désuètes des logiciels jusqu'à ce que les organisations trouvent le temps et les ressources nécessaires aux deux mises à niveau.



Des mises à niveau plus faciles grâce aux solutions agnostiques d'enregistrement de QM

Une solution d'enregistrement agnostique telle que Quality Central vous permet de :

- Mettre à niveau votre application de gestion de la qualité à tout moment sans toucher à la solution d'enregistrement
- Prendre des décisions de mise à niveau en fonction des besoins de votre entreprise, plutôt qu'en fonction des ressources et des coûts informatiques, et profiter plus rapidement des nouvelles fonctionnalités innovantes



# Réduire les ressources informatiques utilisées



## Baisser les facteurs de risque liés à la conformité et à la réglementation

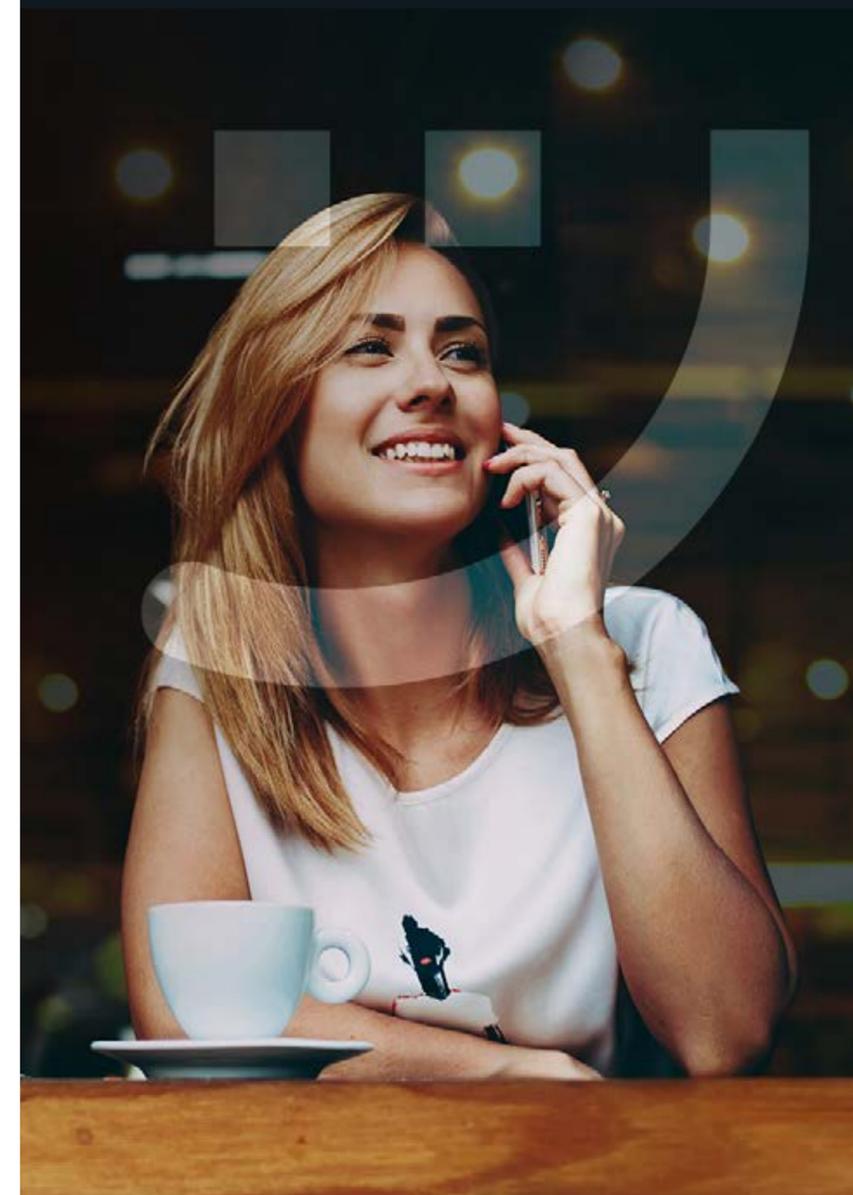
Dans le contexte actuel axé sur la conformité de l'enregistrement, la première priorité des services informatiques est de prévenir les interruptions d'activité et la perte potentielle de données d'enregistrement. Conserver ces données intactes et ajouter Quality Central signifie que les données existantes ne seront pas affectées ou perturbées par une perte potentielle d'enregistrements.



## Séparer les données d'enregistrement des données de QM

Quality Central intègre uniquement les données d'interaction historiques ou actuelles (et non l'ensemble des fichiers d'enregistrement, sauf si vous le souhaitez) dans un référentiel d'échange de données. Cet utilitaire est séparé du système d'enregistrement. Même les données cryptées peuvent être extraites du système d'enregistrement à destination d'un programme qualité. Le processus d'évaluation peut être piloté par n'importe quel type de données d'interaction :

- durée des appels,
- type d'appels,
- transferts,
- temps d'attente,
- transactions omnicanales et autres transactions non liées à des appels.



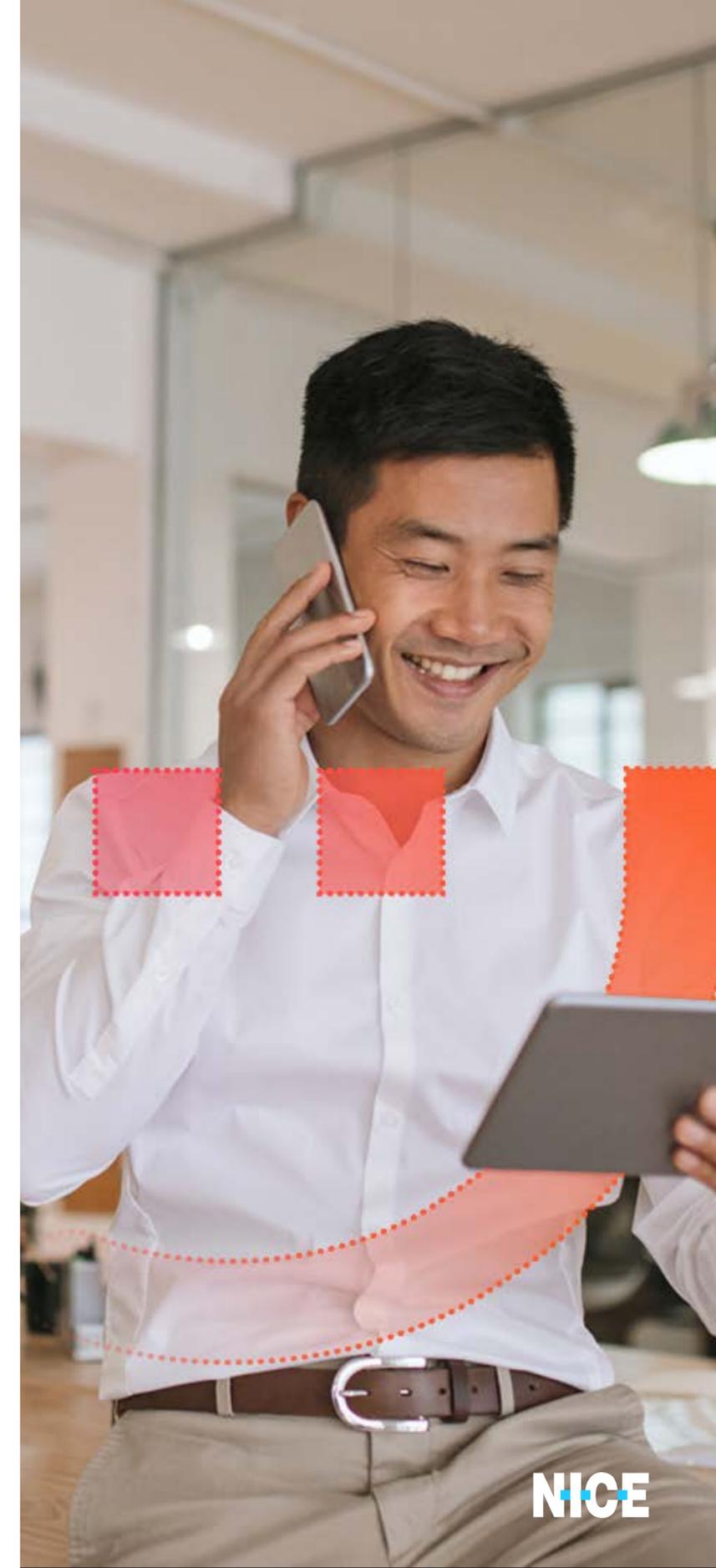
# Réduire les ressources informatiques utilisées



## Obtenez un retour sur investissement rapide avec votre solution d'enregistrement agnostique QM

Obtenez un retour sur investissement rapide grâce à une solution de gestion de la qualité agnostique, sans grever les ressources informatiques. Les avantages :

- Moins de coordination : ne touchez pas à l'enregistrement des données et gérez Quality Central séparément. Vous pouvez synchroniser automatiquement les utilisateurs et les données d'interaction à partir des systèmes de sources de données externes.
- Moins de logiciels à gérer : plus besoin de gérer plusieurs programmes de surveillance de la qualité provenant des systèmes d'enregistrement disparates au sein de votre entreprise.
- Moins de perturbations : les mises à niveau d'enregistrement se font en coulisse, de sorte qu'elles n'ont pas d'impact sur les utilisateurs de gestion de la qualité.
- Moins de ressources : Quality Central est proposé non seulement sur site, mais aussi sous forme de solution hébergée afin que vous puissiez laisser NICE gérer la maintenance et les mises à niveau.



# Corrélez les programmes de gestion de la qualité aux



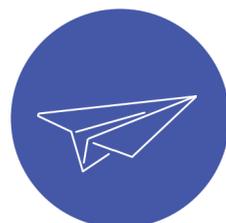
## Les solutions existantes de QM manquent de flexibilité au niveau du tableau de bord

Pour mesurer l'impact de votre programme de qualité, vous devez être capable d'utiliser des indicateurs clés ayant un impact sur vos objectifs : efficacité commerciale, satisfaction client et plus encore. Parce que toutes les organisations ne définissent pas les indicateurs et les objectifs de la même manière, il est essentiel que vous puissiez personnaliser les mesures, les seuils et les alertes en fonction de vos besoins spécifiques afin d'obtenir des informations significatives. De nombreux outils de gestion de la qualité existants offrent certaines fonctionnalités de tableau de bord, mais ne sont pas assez flexibles pour fournir les vues détaillées personnalisées demandées aujourd'hui.



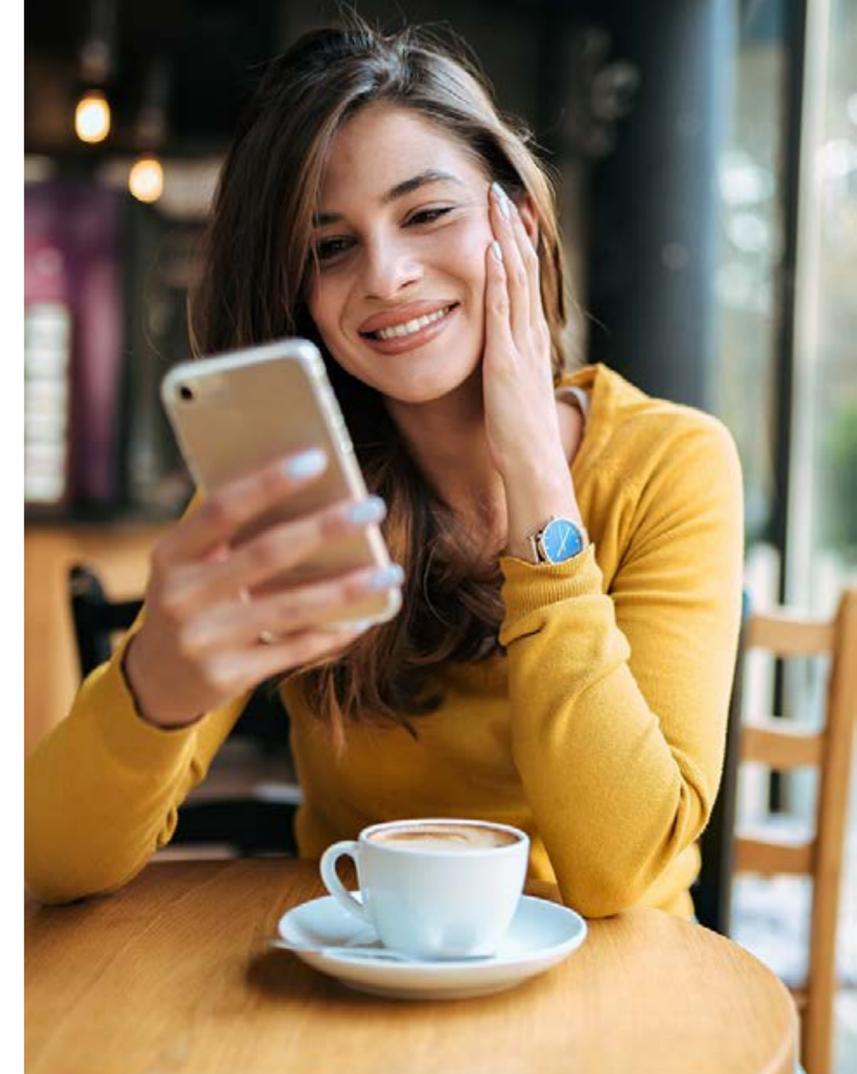
## Les solutions existantes de QM manquent de flexibilité au niveau du reporting

De même, la plupart des solutions de gestion de la qualité existantes exigent d'exporter les données puis d'utiliser un progiciel de reporting distinct pour obtenir des informations. Certaines ont des capacités de reporting limitées avec des modèles qui nécessitent des services de conseil pour personnaliser les rapports. Cela peut prendre du temps et coûter cher.

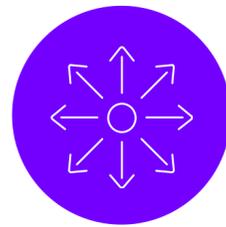


## Tableaux de bord et reporting de la solution QM nouvelle génération

Quality Central fournit des tableaux de bord personnalisables qui vous permettent de passer d'indicateurs de haut niveau à des sous-indicateurs pour obtenir facilement des informations sur des canaux, des agents, des équipes ou des catégories spécifiques. Des modèles de rapports facilement personnalisables étant fournis dans l'application, il n'est pas nécessaire d'exporter des données pour les manipuler.

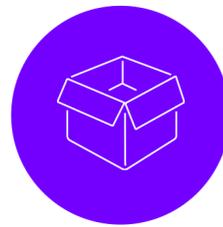


# Offrez une expérience utilisateur unifiée avec la surveillance qualité omnicanal



## État actuel de la gestion du QM omnicanal

Les solutions de gestion de la qualité existantes qui sont reliées aux solutions d'enregistrement prétendent souvent prendre en charge la surveillance de la qualité omnicanale. Cependant, en réalité, cela signifie généralement que les canaux non vocaux, comme l'e-mail et le chat, doivent être intégrés à la plate-forme d'enregistrement pour faire partie du programme de contrôle de la qualité. Cela ajoute un niveau de complexité et de coût en raison de la nécessité de gérer des ressources de capture et du stockage supplémentaires. Par conséquent, la plupart des centres de contact renoncent à utiliser ces solutions pour autre chose que la surveillance des appels entrants.



## Nouvelles options pour le QM omnicanal

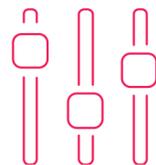
Quality Central insère directement dans le système de gestion de la qualité toutes les sources de données d'interaction ou de transaction (y compris les e-mails, le chat et même les transactions administratives comme le traitement des réclamations), pour vous offrir une vision globale de la qualité sur l'ensemble de votre organisation. Ainsi, vous pouvez utiliser une seule solution de gestion de la qualité dans toute l'organisation, que vous ayez plusieurs systèmes d'enregistrement ou que vous utilisiez d'autres canaux de contact.



# Réalisez une automatisation complète, depuis la sélection et la répartition des interactions jusqu'au feedback

## Les solutions de gestion de la qualité existantes ne peuvent pas être entièrement automatisées

Les outils de workflow utilisés pour la répartition automatisée du travail sont souvent limités. Les changements nécessaires pour s'adapter à votre processus de qualité particulier exigent un service de conseil considérable et coûteux ou ne sont tout simplement pas pris en charge. Les limites sont en général les suivantes :



- la nécessité d'une intervention manuelle dans une file d'attente pour éliminer les interactions qui ont dépassé le temps nécessaire à l'évaluation pour des raisons de conformité,
- un processus d'évaluation des différends qui n'est pas automatisé ou qui limite le nombre de fois qu'une demande de réévaluation peut faire l'objet d'une escalade et limite l'affectation de l'utilisateur qui a été désigné pour régler le conflit,
- des workflows de coaching qui ne permettent pas de distribuer facilement le matériel à partir du formulaire d'évaluation ou qui ne permettent pas aux agents de demander un coaching de manière proactive.



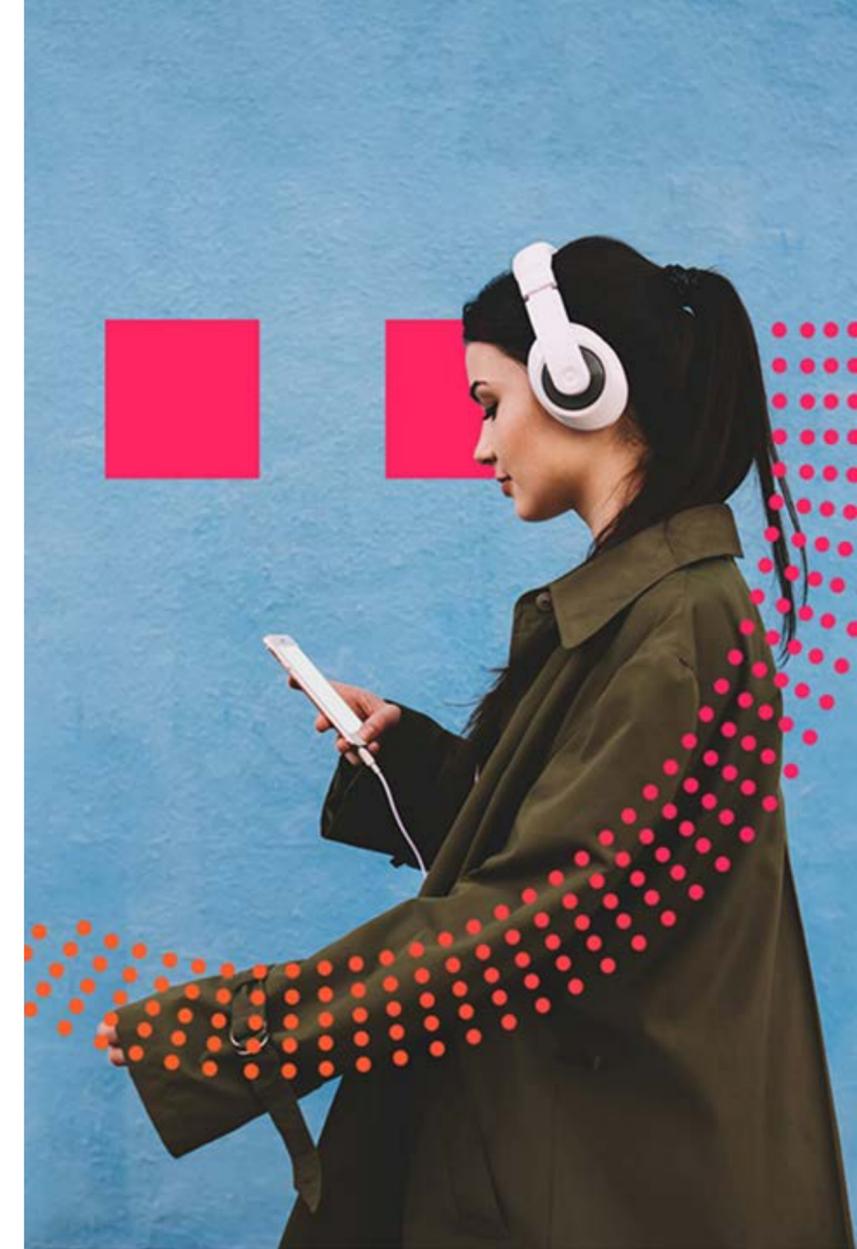
## Automatisez entièrement votre programme de gestion de la qualité

Quality Central comprend de nombreux modèles préconfigurés avec une flexibilité de workflow intégrée pour répondre aux besoins d'une large gamme de programmes de qualité :



- Évaluations : un modèle de workflow d'évaluation des interactions permet de déterminer les évaluateurs, la fréquence et les données à évaluer.
- Demande de correction : la réévaluation d'une note sur la qualité peut inclure un processus d'escalade défini par vous.
- Auto-évaluation de l'agent : elle peut être initiée par un responsable ou par un agent.
- Coaching : les demandes de coaching peuvent être initiées par un agent, par un responsable ou par un évaluateur. Les résultats du coaching peuvent être visualisés dans le tableau de bord ou via les rapports.
- Audit de l'auditeur : ce processus permet à un responsable principal ou à un gestionnaire de la qualité d'examiner les évaluations pour analyser la compétence et l'exactitude de l'évaluateur et s'assurer que les agents sont notés de façon juste et uniforme.
- Calibration : le flux de travail et les rapports de calibration garantissent que les évaluations sont précises et objectives. Quality Central permet aux responsables d'assigner le travail et de fixer des échéances.

Tous ces processus de qualité peuvent être personnalisés sans avoir recours à des services de conseil coûteux. Les outils de workflow visuels avec édition par glisser-déposer permettent à la plupart des organisations de configurer elles-mêmes leur processus qualité. Vous pouvez créer vos propres processus de workflow de conformité en fonction de vos besoins ; vous n'aurez plus à modifier votre processus à cause des limites de votre solution de qualité actuelle.

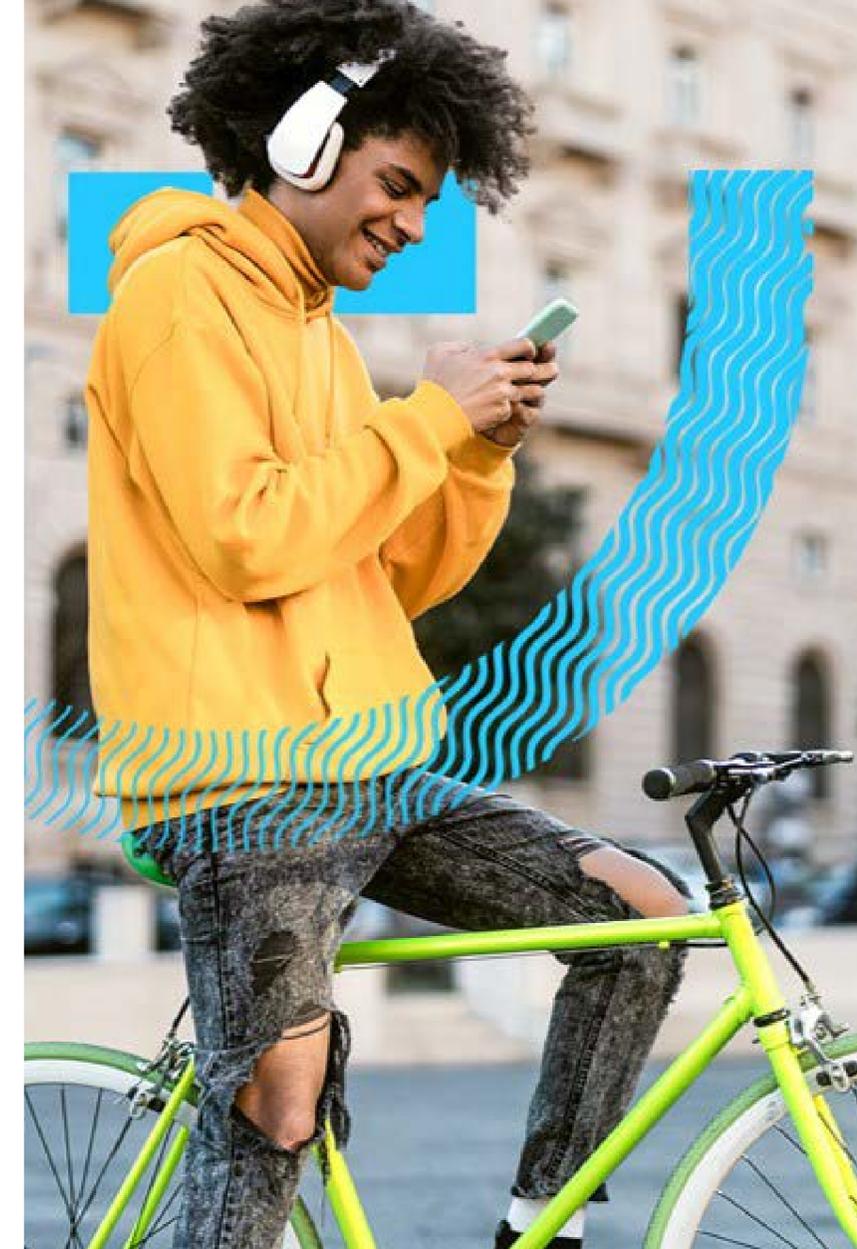


# Boostez votre processus d'évaluation pour améliorer la productivité

Une solution de gestion de la qualité dissociée du système d'enregistrement bénéficie des méthodologies les plus récentes d'architecture de la solution, ce qui facilite le support des fonctions innovantes conçues spécifiquement pour accroître l'efficacité du programme d'assurance qualité. Quality Central permet de gagner du temps et d'augmenter la précision du processus d'évaluation grâce à des fonctionnalités de pointe qui :



- Garantissent qu'une seule interaction est évaluée du début à la fin, quel que soit le nombre de segments différents de l'interaction dans le système d'enregistrement
- Permettent d'attacher plusieurs interactions à un seul formulaire d'évaluation pour une analyse plus complète des performances des agents universels qui traitent les appels ainsi que d'autres canaux
- Répondent aux questions et les notent automatiquement en fonction de la téléphonie, des données de bureau ou de l'analyse
- Donnent une priorité aux interactions pour l'évaluation et permettent aux agents et aux membres de l'équipe qualité de collaborer avec leurs pairs



# Conclusion

Ne laissez pas votre programme de surveillance de la qualité être dicté par votre solution actuelle d'enregistrement actuel pour la sécurité des systèmes et des données. Vous pouvez maintenant profiter du meilleur des deux mondes : préserver votre investissement dans la plate-forme d'enregistrement et utiliser une solution de gestion de la qualité nouvelle génération. Quality Central vous couvre quelle que soit la source de données utilisée et peut être intégrée dans votre programme automatisé de surveillance de la qualité sans avoir à remplacer ou à mettre à niveau votre système d'enregistrement.

En tant qu'application indépendante et dissociée du système d'enregistrement, Quality Central vous permet de réaliser une gestion de la qualité omnicanale avancée et de bénéficier des méthodologies architecturales les plus récentes vous permettant d'accéder plus rapidement aux fonctionnalités innovantes. Elle offre la souplesse nécessaire pour relier votre programme de qualité aux résultats commerciaux. En tant que solution de gestion de la qualité offrant une automatisation complète, Quality Central permet d'augmenter la visibilité et la productivité de votre programme qualité à l'échelle de l'entreprise.

 Pour en savoir plus sur nos solutions de Quality Management, merci de visiter notre page web



**NICE**

## À propos de NICE

NICE (Nasdaq : NICE) est le leader mondial des solutions logicielles d'entreprise sur site et dans le cloud permettant aux organisations de transformer leurs expériences clients et collaborateurs grâce à l'analyse avancée des données structurées et non structurées. Aujourd'hui, les solutions NICE accompagnent plus de 25 000 organisations réparties dans plus de 150 pays, dont 85 entreprises Fortune 100, dans l'optimisation de leur expériences clients et employés.

[www.nice.com](http://www.nice.com)



**NICE**