



## Profil client

Media Divertissement et Offres d'abonnement TV et Internet

## Site Web

<https://www.vivendi.com/activites/canal-groupe/tv-payante-a-linternational/>

## Géographie

21 entités juridiques principales dans le monde

## Les enjeux business

- Augmenter le nombre d'évaluations individuelles des conseillers
- Elaborer un suivi unifié
- Automatiser les traitements manuels chronophages

## Solutions NICE

NICE Quality Central

## L'impact

- Nombre d'évaluations conseillers multiplié par 2 (de 5 à 10/mois)
- Gain de temps entre les phases de : traitement des appels > évaluation > montée en compétence
- KPIs approfondis et fiabilisation globale du programme Qualité

## À propos de CANAL+ International

Canal+ International a créé son propre Centre de Relation Client Expert pour les territoires français et de l'outremer : **CANAL+ Contact**. En quelques mots, **CANAL+ Contact** gère des appels entrants et sortants, pilote des prestataires BPO et pilote les interactions menées via les canaux digitaux, met en place la formation, le déploiement et le suivi qualité interne et externe. Ce centre de Relation Client Expert représente **250 collaborateurs internes** sans compter les collaborateurs externes, et compte plus de **2 millions d'opérations** par an.

## Les challenges

- Automatiser un processus Qualité long, complexe et manuel donc chronophage.
- Industrialiser le suivi Qualité qui était insuffisant (évaluation de moins de 0,5% des appels par mois) et non unifié.
- Améliorer l'engagement des conseillers à l'égard de la démarche Qualité.

## Les résultats

Industrialisation et automatisation du processus de traitement de la Qualité. Des gains concrets perçus par l'ensemble des acteurs :

### Pour les chefs d'équipe Qualité & auditeurs

- Montée en compétence des auditeurs
- Perfectionnement des ateliers de calibrage
- Traitement simplifié des contestations

### Pour les responsables de pôles & superviseurs

- Suivi KPI par service et par collaborateur
- Profondeur d'analyse KPI (jour / hebdo / mois / trimestre)
- Traitement accéléré des contestations

### Pour les conseillers

- Disponibilité des informations d'évaluation
- Montée en compétence plus rapide
- Transparence des processus Qualité

## 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 prendre de meilleures décisions grâce à l'analyse avancée de données structurées et non structurées. Les solutions NICE permettent aux organisations de toutes tailles d'optimiser l'expérience client, de garantir la conformité, de lutter contre la fraude et de protéger les citoyens. Les solutions NICE sont déjà utilisées par plus de 22 000 organisations réparties dans plus de 150 pays, dont 80 entreprises Fortune 100. [www.nice.com](http://www.nice.com)