10 façons de transformer votre

CENTRE DE CONTACT

en une équipe de rêve travaillant à distance!

En tant que gestionnaire, vous ne vous promenez peut-être plus autant dans les allées du centre de contact ces derniers temps, mais cela ne signifie pas que votre équipe est moins occupée. Dans le présent contexte où le télétravail est devenu la nouvelle réalité, il est plus important que jamais de s'assurer que votre centre de contact fonctionne avec efficacité. Et vous devez offrir un engagement virtuel comme jamais auparavant.

« Comment motiver et encourager mon équipe à distance pour m'assurer que vous gérons efficacement le centre de contact? »

Voici dix façons pour les gestionnaires de centres de contact de maintenir la productivité de leurs équipes et de faire grimper en flèche les statistiques sur l'expérience client.

1 Offrir une planification souple

Le passage au travail depuis n'importe quel endroit – que ce soit au bureau ou à distance – peut nécessiter des ajustements de l'échéancier. Heureusement, un environnement de centre de contact fondé sur le nuage vous permet de modifier rapidement les ressources et d'offrir aux agents à distance une plus grande flexibilité dans le choix du lieu et du moment où ils travaillent. Adaptez-vous aux exigences en matière de bande passante, en fonction des conditions en temps réel, au moyen des outils d'ordonnancement de la solution de centre de contact pour faire correspondre les ressources humaines aux volumes de contacts attendus.

2 Se sentir « au bureau » à domicile

Ce n'est pas un secret pour personne que des distractions peuvent survenir au cours d'une journée de travail, surtout lorsque l'on travaille depuis un endroit variable.

En prime, créez un sentiment de camaraderie même dans le monde du travail à domicile.

Les séances d'encadrement individuel, les débriefings courants sur les pratiques exemplaires et les heures réunions d'équipe virtuelles peuvent rassembler tout le monde.

Évaluez l'espace de travail de votre équipe à domicile pour vous assurer qu'elle ait l'équipement, l'ergonomie et les logiciels appropriés pour se sentir « au bureau ». Les membres de l'équipe doivent également télécharger le client de leur centre de contact sur leur ordinateur afin d'être productifs où qu'ils se trouvent.

3 Activer les notifications à distance

Avec la solution de centre de contact d'Allstream, vous pouvez activer le module d'extension de messagerie sociale pour permettre à votre équipe de communiquer avec un client par l'intermédiaire de son réseau préféré. Si vous êtes un utilisateur de WhatsApp, vous pouvez recevoir les notifications directement sur votre téléphone afin de ne rien manquer.

4 Récompenser la résolution au premier contact

Plus vite vous pouvez résoudre le problème d'un client, meilleure est son expérience et meilleur est votre résultat. Faites de votre mesure de résolution au premier contact une priorité pour votre équipe et intégrez-la à votre programme de récompense.

Les centres de contact infonuagiques permettent de maintenir un effectif de centre de contact à distance,

sans qu'il soit nécessaire de délocaliser les appels vers un fournisseur tiers.

Tweet!

— Market Research

5 Noter et encadrer

Lorsque vous travaillez à distance, **continuez à suivre l'activité de l'équipe au moyen des fonctions d'enregistrement des centres de contact.** Écoutez comment les membres de votre équipe traitent les appels, puis examinez leur performance lors des entretiens individuels virtuels afin de mettre **en évidence les points forts et les points à améliorer.**

6 Rendre le travail amusant!

Qui a dit que le travail ne devait pas être amusant et divertissant? **Ajoutez un peu de plaisir à la journée de travail grâce à la ludification et à un Tableau des leaders numérique.** Soyez assuré que tout le monde rivalisera pour obtenir la première place en ce qui concerne la durée moyenne de la conversation, le plus grand nombre d'appels et d'autres mesures.

7 Se doter de robots

Les interactions ayant récemment quadruplé dans les centres de contact, comment votre équipe peut-elle garder la cadence? **Utilisez les robots et l'automatisation pour traiter les questions standard au moyen de la fonction Call Workflow (flux d'appels).** Pour les organismes gouvernementaux et de soins de santé, il peut s'agir d'une application en libre-service efficace et efficiente.

Faites de votre centre de contact l'expérience client *ultime*

45,9 %
des professionnels du monde des affaires affirment que l'expérience client sera leur priorité absolue au cours des cinq prochaines années

36 mois
c'est la période en laquelle vos revenus pourraient doubler lorsque vous investissez dans des initiatives d'expérience client.

86 %
des acheteurs sont prêts à payer plus cher pour une expérience client exceptionnelle.

(Source: Superoffice)

« Les agents peuvent partager leur bureau, lancer un appel vidéo et utiliser des outils de collaboration avancés afin que le client bénéficie d'une interaction entièrement personnalisée. Il s'agit d'une nouvelle évolution de l'expérience client. »

— Don Thorsen, directeur de produit, Communications unifiées infonuagiques, Amérique du Nord, Allstream

8 Temps nécessaire pour effectuer une mise à niveau?

Les organisations se tournent vers des solutions de centre de contact fonctionnant à distance en tirant parti des technologies modernes. Si votre infrastructure n'est pas prête pour un environnement de travail à domicile, il est temps de vous adresser à votre fournisseur de communications.

9 Mesurer deux fois pour ne couper qu'une fois.

Vous ne voulez pas couper dans les dépenses nécessaires, alors assurez-vous de savoir ce que vous disent les chiffres. Voici quelques mesures internes à conserver sur votre tableau de bord.

10 Rapports sur les contrats décrochés

Il n'a jamais été aussi important de consacrer du temps aux données. Examinez vos analyses, y compris les graphiques et tableaux de bord historiques, pour comparer les détails d'une année à l'autre et d'un mois à l'autre, puis planifiez de façon plus précise pour que les agents puissent traiter les interactions avec les clients sur les bons canaux et au bon moment.

Faites passer votre centre de contact à distance au niveau supérieur.

Parlez à un expert du centre de contact d'Allstream.

allstream.com