

Eve COLOMBEL



Responsable Qualité Call Center

Le Quality Monitoring

Les Calls Centers du groupe sont externalisés à Tunis. Une équipe support gère le SAV. **Le Quality Monitoring (QM) va surtout concerner la partie relationnelle. On va aller sur du coaching par agent.**

L'outil QM a permis à l'entreprise :

- L'augmentation des volumes d'évaluation : une évaluation par agent, par mois ;
- L'accès à un nombre important de critères pour les évaluations ;
- Le déploiement d'un processus d'amélioration continue pour l'ensemble de l'entreprise.

→ L'outil a été au départ perçu comme un outil de contrôle.

L'idée est de responsabiliser les agents et peut servir d'outil de coaching pour la montée en compétences de chacun. L'idée est aussi d'accéder aux actions en temps réel, de détecter des écarts de procédures, sans avoir le problème du temps qui passe.

Plus de 60 % des répondants à un sondage n'utilisent pas d'outils qualité dans leur activité.

- Il n'est pas suffisant de s'équiper. L'outil QM, c'est tout un déploiement et un travail global interne, avec des changements de process, d'organisations. Il y a un travail d'appropriation à faire.
- L'idée est de fidéliser les collaborateurs, d'éviter le turn-over, de créer une intelligence collective et de favoriser la relation de proximité. Il y a le suivi de l'agent et une remise en question continue du process interne. Le volume d'évaluation va être augmenté, pour avoir plus de visibilité sur les résultats qualité.