

# Une solution complète pour tous vos besoins d'optimisation

## OPTIMISATION DE LA PERFORMANCE

Solution complète et intégrée d'optimisation de la performance



Monitoring Qualité  
Enregistrement

Gestion des  
équipes

Gestion de la  
performance

Formation  
en ligne

Désormais, votre entreprise dispose d'une solution complète pour optimiser la performance de ses collaborateurs, de ses processus... et de ses moyens techniques (Workforce Performance). Une solution qui s'étend à travers toute l'entreprise, et qui couvre l'intégralité des missions et objectifs des centres de contact. Vos clients en sont les premiers bénéficiaires : leur satisfaction grandit, leurs contacts avec vous s'améliorent et leur fidélité se renforce.

Harmonisez vos équipes, vos processus et vos technologies pour atteindre plus rapidement vos objectifs. Comment vos équipes collaborent-elles? Peuvent-elles faire mieux? Vous permettent-elles de capitaliser sur les informations clients essentielles que contient

chaque interaction? Ces informations sont-elles exploitées au niveau de toute l'entreprise?

### Optimisez l'ensemble

Largement reconnu grâce à nos applications d'enregistrement d'interactions multimédia basées sur navigateur, de gestion de la performance (Performance Management) et de formation en ligne (Actionable Learning), nous sommes maintenant en mesure de vous proposer les solutions éprouvées de gestion des équipes (Workforce Management) conçues par Blue Pumpkin Software. Cette nouvelle offre nous confère aujourd'hui la plus large gamme du marché en termes de gestion de la performance des équipes, disponible auprès d'un unique fournisseur.

Les solutions Witness Systems regroupent l'enregistrement des interactions clients, la gestion des équipes, la gestion de la performance et la formation en ligne, avec des prestations conseil de haut niveau vous aidant à mettre en œuvre un centre de contact caractérisé par :

- Une meilleure satisfaction client
- Des appels plus valorisants pour le client
- Une capitalisation sur le contenu des appels clients
- Une meilleure rétention de la base installée
- Une fidélisation renforcée

C'est votre objectif.

C'est notre engagement.

**Optimisez l'ensemble.**



WITNESS SYSTEMS

# Pour répondre à tous les besoins d'optimisation des centres de contacts, Witness Systems propose des solutions packagées qui offrent différents niveaux de fonctionnalités.

Si votre centre de contacts opère en environnement téléphonique classique ou IP, et si vous souhaitez l'équiper d'une solution de planning, d'automatisation de la qualité et de réduction des risques, notre package "Baseline" constitue une réponse parfaitement adaptée.

D'autres packages plus évolués sont également disponibles pour équiper les centres de contacts multidisciplinaires et multicanaux qui souhaitent un plus haut niveau de granularité dans les performances

et les interactions, qu'il s'agisse de la qualité de service, du "data mining", des ventes croisées ou de l'avant-vente.

Tous ces packages intègrent des solutions d'enregistrement des interactions clients, de gestion des équipes, de gestion de la performance et de formation en ligne. Si les fonctions spécifiques de chaque package peuvent différer, ils proposent néanmoins, en partie ou en totalité, les modules suivants :

**Enregistrement voix et données** – Cette fonction réalise l'enregistrement des interactions clients en vue d'assurer la qualité, la conformité aux réglementations, les vérifications commerciales et la recherche de données dans les environnements de centres de contacts, de téléphonie IP et de back office. Vous pouvez ainsi, en toute fiabilité – et en toute transparence – enregistrer 100% des transactions intervenant sur des sites multiples, définir des règles pour n'enregistrer que les transactions clés, voire les enregistrer au hasard ou à la demande. Toutes les données (incluant la navigation des systèmes automatiques, l'appui sur des touches ou l'activité clavier de l'agent) sont stockées sur une base de données unique qui permet une recherche et une dissémination très simple des informations sur l'ensemble de l'entreprise.

**Prévisions (Forecasting)** – Cette fonction fournit différentes méthodes de sélection, de combinaison et d'épuration de données historiques permettant de prévoir les volumes d'appel et de gérer les délais d'attente. Vous pouvez définir des profils de modélisation de comportements dédiés à différents types de situation et de circonstances, et simuler des scénarios complexes de type « cause à effet ».

**Planning** – Cette fonction automatise les plannings via de puissants algorithmes qui prennent en compte les règles opérationnelles avec les qualifications des opérateurs et les critères de préférence. Vous pouvez ainsi déployer un nombre d'agents adéquat, possédant les compétences requises, et au bon moment.

**Monitoring d'adhérence** – Cette fonction affiche en temps réel l'état de chaque activité sur tous les canaux de votre centre de contacts, y compris ceux du front et back office, ce qui vous permet d'évaluer la productivité des agents. Des alertes vous indiquent les décalages tandis que les gestions par exception et le suivi centralisé permettent quant à eux d'améliorer les processus.

**KPIs et Scorecards** – Cette fonction inclut des KPIs (Key Performance Indicators), en parallèle avec des scorecards définies par rôles, ce qui permet à vos équipes de visualiser leur performance par rapport à leurs objectifs. Cette visibilité sur l'indice de performance est un vecteur de motivation des équipes, et permet aux managers de se concentrer davantage sur les points critiques.

**Visualisation des contacts** – Cette fonction exploite un système innovant de codes couleur qui expriment graphiquement les tendances sur les volumes de contacts. Chaque appel est codé en fonction de ses caractéristiques, ce qui vous permet d'identifier les interactions intéressantes, par exemple des ventes ou des réclamations.

**Administration et reporting centralisés** – Cette fonction assure la centralisation de l'administration et du reporting, y compris pour des sites multiples. En optimisant ces tâches souvent très longues, vous pourrez prendre des décisions plus rapides et plus étayées... et les mettre en œuvre immédiatement.

**Edition des interactions** – Cette fonction vous permet de créer des contenus de formation en ligne à partir des enregistrements. Vous pouvez ainsi élaborer en quelques minutes une formation spécifique, ou mettre au point en quelques heures seulement un module interactif de haute qualité. Cette approche permet à vos agents de se tester en situation pour évaluer leurs connaissances des ressources et procédures, tout en restant dans une situation simulée et contrôlée.

**Gestion des sessions** – Cette fonction permet aux superviseurs de choisir les modules appropriés à partir d'une bibliothèque de modules, ou de créer eux-mêmes de nouvelles sessions. En assignant directement, via le Web, une session sur le poste de l'agent, ils peuvent de ce fait contrôler le suivi et le résultat de l'action. Ceci garantit l'efficacité et la cohérence du programme de formation pour tous les membres du centre de contacts.

**Modules optionnels** – Ces modules vous permettent de répondre à des besoins spécifiques en service clients, tels que le recouvrement d'équipes, la gestion des durées d'enregistrement, la formation basée sur compétences, les scorecards personnalisées, les enregistrements pilotés par données, l'analyse d'application, les statistiques voix/mots-clés ou encore l'archivage centralisé.

## Nous nous engageons à vos côtés



sur le plus large spectre de services disponibles sur le marché.

Nous vous proposons, en parallèle avec différents packages services, nos services de conseil qui adressent la grande majorité des problématiques rencontrées dans les centres de contacts. Ces services sont assurés par

Dès l'instant où vous retenez Witness Systems pour équiper votre centre de contacts, votre infrastructure IP ou votre environnement Front Office/Back Office, vous disposez d'une solution qui s'appuie

des consultants expérimentés, ayant exercé leurs compétences au sein d'entreprises de toutes tailles et dans tous les secteurs d'activité.

Notre objectif est d'entretenir avec vous un réel partenariat pour vous fournir des services de très haut niveau, des résultats quantifiables et un rapide retour sur investissement (ROI). De l'implémentation au conseil, en passant par le support technique et la formation, vous pouvez compter sur la qualité et sur le professionnalisme des intervenants Witness Systems: ils maîtrisent parfaitement l'univers des centres de contacts et sauront vous épauler pour garantir le succès de votre projet.



WITNESS SYSTEMS



**Corporate & Americas Headquarters**  
300 Colonial Center Parkway  
Roswell GA 30076  
USA

Tel: +1 770-754-1900  
1-888-3-WITNESS  
Fax: +1 770-754-1873

**European Headquarters**  
Kings Court, Kingston Road  
Leatherhead  
Surrey KT22 7SL  
United Kingdom

Tel: +44 (0) 1372 869 000  
Fax: +44 (0) 1372 869 005

**Asia Pacific Headquarters**  
Room 1809-1818, 18/F  
Shui On Centre  
6-8 Harbour Road  
Wan Chai, Hong Kong

Tel: +852 3198 6000  
Fax: +852 3198 6100

**Blue Pumpkin, A Witness Systems Company**  
3979 Freedom Circle  
Suite 500  
Santa Clara, CA 95054

Tel: +1 408-830-5400  
1-877-257-6756  
Fax: +1 408-830-5411

Witness Systems also has offices in the following countries. Addresses, phone and fax numbers are listed on [www.witness.com](http://www.witness.com).

**Australia Brazil Canada Germany India Japan Mexico The Netherlands Vietnam**