



Enghouse Interactive

Toujours votre meilleur contact



Vue d'ensemble

INDUSTRIE

Services financiers

OBJECTIFS

Le besoin d'une solution de gestion des centres d'appels et de contacts sophistiquée pour gérer la croissance des volumes d'appels

SOLUTIONS

Enghouse Interactive Communications Center avec quality management suite

AVANTAGES

- la possibilité d'effectuer des changements rapidement et facilement
- un plan tarifaire par abonnement qui génère des avantages supplémentaires en termes de flexibilité
- un historique intégral des interactions ayant déjà eu lieu
- routage automatique vers le représentant précédent pour gagner en cohérence
- contrôle de gestion avancé grâce au tableau de bord
- excellent outil pour démontrer la conformité

CASE STUDY GEORGE BANCO

La solution Enghouse Interactive Communications Center, un partenaire qui aide George Banco à atteindre ses objectifs

Basée dans une ferme familiale à Beckington, près de Bath dans le comté de Somerset, et fondée en 2013, George Banco est une entreprise de prêt spécialisé du Royaume-Uni. Elle se spécialise dans les prêts personnels garantis par le garant personnel de l'emprunteur. L'entreprise fournit des prêts personnels non garantis de 500 £ à 7 500 £ aux consommateurs britanniques exclus par la finance générale. Ces prêts sont remboursables mensuellement sur une période de 12 à 60 mois. Lors du lancement de l'entreprise, le système téléphonique était primitif. Il utilisait un commutateur PBX et des combinés téléphoniques basiques, sur le bureau des représentants du service client. Cependant, avec la croissance de George Banco, ce système téléphonique a dû accueillir un trafic beaucoup plus élevé. Et c'est en conséquence de ce trafic plus élevé que le service client et le service recouvrement se sont agrandis. Avec le temps, cette croissance faisait ainsi d'autant plus ressentir le besoin d'une solution de gestion des appels et de gestion de centre d'appels, pour gérer la hausse des volumes d'appels.

Besoin d'équipe de plus de visibilité pour un succès encore plus grand

George Thomas, Directeur de l'entreprise George Banco a déclaré : « nous avons mis en place une équipe de centre de contact dédiée et efficace pour s'aventurer sur le marché et vendre nos produits. Le problème, cependant, était que nous n'avions pas de visibilité réelle ou de contrôle sur le processus. Nous ne savions pas, par exemple, combien d'appels entrants nous recevions et combien nous passions d'appels sortants, ni non plus combien de temps chaque agent passait au téléphone sur un appel donné ou encore quel canal marketing était le plus efficace. De même, nous n'avions mis en place aucune fonctionnalité de reporting. » Afin de régler le problème et de relever le défi, George Banco s'est adressé à son partenaire de confiance, Unify Communications, et les deux entreprises ont travaillé en étroite collaboration pour prévoir et mettre en place une solution. Sur les recommandations de la société Unify, George Banco a choisi de mettre au cœur de son infrastructure informatique et téléphonique la solution Enghouse Interactive Communications Center (EICC), laquelle comprend une solution de contrôle de la qualité avec une fonctionnalité intégrée d'enregistrement des appels. Ce qui a impressionné George Banco, c'est la flexibilité du système, la possibilité d'y apporter des modifications facilement et rapidement, sa fonctionnalité d'amélioration du niveau de contrôle ainsi que la gestion structurée que cette solution permet dans l'ensemble du centre d'appels. Un point également apprécié par cette entreprise de la finance était le plan tarifaire proposé. Pouvoir investir dans le système avec un régime d'abonnement trimestriel lui a procuré une plus grande souplesse. Et dans un secteur où les liquidités sont importantes et les marges souvent serrées, c'est un avantage considérable.

« Le problème, cependant, était que nous n'avions pas de visibilité réelle ou de contrôle sur le processus. Nous ne savions pas, par exemple, combien d'appels entrants nous recevions et combien nous passions d'appels sortants, ni non plus combien de temps chaque agent passait au téléphone sur un appel donné ou encore quel canal de marketing était le plus efficace. De même, nous n'avions mis en place aucune fonctionnalité de reporting. »

GEORGE THOMAS, Directeur, George Banco

Assembler les pièces

La décision d'acquérir la solution EICC a été suivie d'un processus de mise en place particulièrement bien conçu, qui impliquait Unify, Enghouse Interactive et George Banco. Ce processus a eu lieu en deux grandes étapes dans le cadre d'un plan de déploiement de deux mois. Le système de gestion des appels et des agents a été mis en place dans un premier temps, suivi du système de contrôle qualité et d'enregistrement des appels.

Nous avons mis en place cet outil en collaborant avec nos agents et en les consultant, tout au long du processus. Une fois la conception terminée et tous les éléments distincts du système synchronisés, Enghouse Interactive a animé des sessions de formation en interne chez George Banco auprès des agents du service client. Ces formations ont été très bien accueillies.

Le système est désormais opérationnel et a déjà pu mettre en évidence des avantages commerciaux multiples. George Banco est une entreprise très active dont la croissance est rapide. La capacité du système EICC de gérer les appels efficacement et sans perte de temps sera essentielle pour soutenir cette croissance à long terme. Actuellement, environ 600 personnes demandent des prêts auprès de George Banco. Les garants de ces individus indiquent ensuite leurs informations détaillées. Le service souscription et recouvrement ainsi que les autres services de l'entreprise passent environ 1 500 appels par jour, sans compter la myriade d'appels entrants à traiter. Dans un environnement aussi actif, il est important que George Banco puisse fournir ses services efficacement mais aussi de manière à améliorer l'expérience client. Le recours à la solution EICC a contribué à atteindre cet objectif.

Comme M. Thomas l'explique : « en utilisant EICC, dès qu'un appel arrive, les agents savent précisément qui appelle grâce à l'identification du numéro appelant, qui renvoie directement à la base de données client. Ainsi, ils ont sous les yeux instantanément l'historique complet de toutes les autres interactions qui ont déjà eu lieu. Cela permet à l'équipe d'identifier rapidement l'objet de l'appel, de comprendre quel canal d'appel le client a utilisé, quel script d'appel utiliser et vers quelles équipes cet individu peut avoir besoin d'être redirigé. Si un client a déjà eu affaire à un représentant en particulier, l'appel sera routé automatiquement vers ce représentant pour ajouter de la cohérence et une approche personnalisée. Le système renvoie également les téléphones physiques sur le bureau des agents directement sur leur bureau d'ordinateur de manière à pouvoir effectuer des glisser-déplacer des numéros de téléphone portable sur la plateforme de leur poste de travail, quand et si cela est nécessaire pour continuer l'appel. Les avantages sont énormes que ce soit en termes d'expérience client en règle générale ou en termes de moral d'équipe. »

« Ce qui a impressionné George Banco, c'est la flexibilité du système, la possibilité d'y apporter des modifications facilement et rapidement, sa fonctionnalité d'amélioration du niveau de contrôle ainsi que la gestion structurée que cette solution permet dans l'ensemble du centre d'appels. »

GEORGE THOMAS, Directeur, George Banco

« Ainsi, ils ont sous les yeux instantanément l'historique complet de toutes les autres interactions qui ont déjà eu lieu. Cela permet à l'équipe d'identifier rapidement l'objet de l'appel, de comprendre quel canal d'appel le client a utilisé, quel script d'appel utiliser et vers quelles équipes cet individu peut avoir besoin d'être redirigé. »

GEORGE THOMAS, Directeur, George Banco

Les avantages sont aussi significatifs en matière de contrôle de gestion avancé. M. Thomas a indiqué : « l'un des plus forts atouts de cette solution, c'est son tableau de bord. Nous pouvons voir combien nous avons d'appels entrant à n'importe quel moment, recevoir des alertes lorsque certains temps d'attente ou certains appels sont trop longs. Cela nous permet d'intervenir, soit en temps réel, soit plus tard, pour réduire les coûts, améliorer l'efficacité et nous assurer que nous nous concentrons sur les axes commerciaux essentiels. »

L'enregistrement des appels pour maintenir un niveau de qualité optimal

George Banco utilise également activement la fonctionnalité de contrôle qualité et d'enregistrement des appels du système Enghouse Interactive. Le but est de suivre les performances des agents et de les former quand cela s'avère nécessaire. Cela permet par ailleurs de rester conformes à toutes les lois les plus récentes en matière de services financiers. La possibilité d'écouter des appels en temps réel permet aux managers de corriger les mauvaises pratiques ou de prodiguer des conseils aux agents en matière de gestion des appels directement après la fin d'un appel. L'entreprise dans son ensemble trouve qu'il s'agit d'un outil très utile pour ce type de formation ad hoc.

De même, les managers et les formateurs peuvent prendre des notes et signaler les appels qui peuvent par la suite servir à des formations post-appel. Les appels peuvent être enregistrés ainsi. Les équipes du service client peuvent ensuite écouter des exemples de bons et de mauvais appels, et même d'appels relatifs à une plainte. Les agents, en écoutant ces échantillons, peuvent en apprendre plus sur les bonnes pratiques et les mauvaises, pour améliorer leurs performances à l'avenir.

Cependant, ce type d'approche du contrôle de la qualité a également une fonction vitale à remplir quant à la conformité aux réglementations en vigueur dans le secteur. Pour se conformer aux dernières réglementations de la FCA (Financial Conduct Authority), par exemple, George Banco doit conserver tous les appels enregistrés durant une période de 90 jours. Les appels de plaintes quant à eux doivent être conservés pendant deux ans. clients de manière responsable et conforme.

« Nous sommes ravis des fonctionnalités avancées que nous a fournies la solution Enghouse Interactive. Elle nous permet de mieux comprendre nos clients et de nous assurer de leur fournir un niveau de service de qualité. »

GEORGE THOMAS, Directeur, George Banco

La fonctionnalité d'enregistrement des appels du système de Enghouse Interactive permet à George Banco de remplir ces obligations de conservation, mais aussi de prouver aux autorités règlementaires que ses employés traitent les George Banco doit également fournir un échantillon d'une sélection d'appels et détailler l'expérience client ainsi que le résultat de chacun des appels de ces échantillons.

Comme M. Thomas l'explique : « le nouveau système de Enghouse Interactive est un outil formidable pour démontrer que nous sommes conformes. Grâce à lui, nous pouvons fournir des échantillons d'appels, il nous permet de montrer aux autorités que nous enregistrons nos appels pendant la durée légale. Et, dans l'éventualité d'un litige, c'est très rassurant de savoir que l'on est en mesure de démontrer que nous sommes conformes quand et si cela s'avère nécessaire. »

Envisager l'avenir

L'un des principaux avantages de la solution, alors que George Banco est en train de déployer ses ailes et d'entamer son expansion sera l'évolutivité qu'elle permet. Actuellement, le centre de contact parvient à gérer le nombre croissant d'appels et de clients mais une extension a déjà été construite dans le bâtiment afin de pouvoir accueillir de nouveaux agents. L'évolutivité de la solution EICC sera un élément clé pour contribuer à faciliter cette croissance.

« Nous sommes ravis des fonctionnalités avancées que nous a fournies la solution Enghouse Interactive. Elle nous permet de mieux comprendre nos clients et de nous assurer de leur fournir un niveau de service de qualité. Elle nous permet par ailleurs de gérer et de router les appels, de contrôler les performances, de développer de nouveaux types de formations et de nous assurer que nous demeurons conformes aux réglementations les plus récentes en vigueur dans le secteur. Enfin, nous pouvons dire qu'elle a été un élément clé dans le succès que nous avons obtenu en tant qu'entreprise jusqu'à présent et nous nous réjouissons à l'idée de l'utiliser encore à l'avenir pour nous mener vers des succès futurs. »



**Enhouse
Interactive**

Phone +32 3 7604020
info.be@enghouse.com

www.enghouseinteractive.be/?lang=fr

