



Call  
me  
Maybe



# Management de la qualité

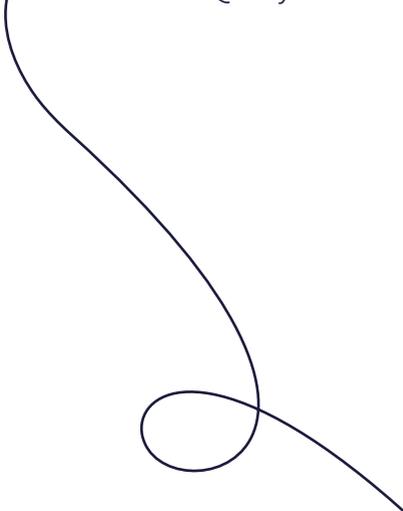
## *8 bonnes pratiques*

pour dynamiser  
la **relation client**  
et les **équipes**

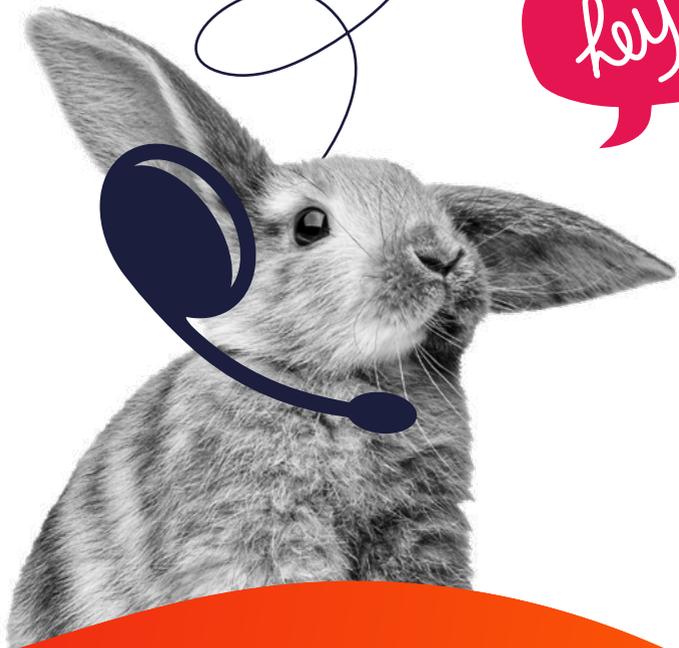
En partenariat avec **Hubicus**



# SOMMAIRE



<b>Edito</b>	<b>3</b>
<b>Présentation de nos 4 experts</b>	<b>4</b>
<b>Le quality monitoring en bref</b>	<b>7</b>
Qu'est-ce que le quality monitoring ?	7
Comment cela fonctionne-t-il ?	7
Les critères de qualité	8
Pourquoi est-ce si important ?	8
<b>Les 8 bonnes pratiques</b>	<b>9</b>
Bonne pratique n°1	10
Bonne pratique n°2	12
Bonne pratique n°3	14
Bonne pratique n°4	16
Bonne pratique n°5	18
Bonne pratique n°6	20
Bonne pratique n°7	22
Bonne pratique n°8	24
Quality Monitoring 2.0	27



hey



Ce livre blanc s'adresse à tous ceux qui souhaitent faire du quality monitoring (ou management de la qualité) **un véritable levier de performance, de satisfaction client et d'engagement collaborateur.**

Que vous soyez sur le point de mettre en place une stratégie de quality monitoring ou que vous souhaitiez optimiser vos pratiques existantes, vous trouverez dans ces pages **des conseils concrets et inspirants.** Découvrez également comment le quality monitoring, en plus d'améliorer la qualité de votre service client, fournit des informations précieuses pour la prise de décision managériale.

Aujourd'hui, un produit ou un service, aussi excellent soit-il, ne suffit plus à garantir le succès. Les clients ont le choix et sont en quête d'une expérience qui va au-delà de la simple satisfaction de leurs besoins. Ils veulent vivre une émotion, **ressentir une connexion particulière avec une marque.**

Dans ce contexte, comment s'assurer au quotidien que vos équipes délivrent un service à la hauteur de ces nouveaux enjeux ? Comment transformer chaque interaction client en une expérience positive, mémorable et humaine ?

Le quality monitoring, bien loin d'être un simple outil de contrôle, s'impose comme une réponse à ce défi majeur. En intégrant intelligemment le management de la qualité dans votre organisation, vous vous donnez les moyens d'atteindre vos objectifs en termes d'expérience client et de fidélisation.

Pour vous accompagner dans cette démarche, nous sommes partis à la rencontre de 4 professionnels de centres de relation client qui ont fait du quality monitoring un véritable levier de performance. De ces interviews riches d'enseignements, nous avons extrait **8 bonnes pratiques concrètes et éprouvées**, que vous découvrirez au fil de ces pages.

Ensemble, transformons le quality monitoring en **un moteur d'excellence opérationnelle et d'épanouissement collaborateurs**, au service d'une expérience client exceptionnelle !

**Diane ANDRZEJAK**  
*Co-dirigeante de Call me Maybe*



# Présentation de nos 4 experts

Un grand merci à nos quatre experts qui ont partagé avec générosité leurs bonnes pratiques lors de ces interviews enrichissantes !



**Arbia KHELIFI**  
*Head of Customer Service  
chez Lydia / Sumeria*



**Lydia/Sumeria sont des applications qui visent à rendre la gestion de votre argent simple et intuitive.**

\_\_\_ Arbia s'est spécialisée dans la relation client, dirigeant des centres de 10 à 120 collaborateurs et supervisant des équipes supports (planification, formation et qualité). Elle a également contribué à la mise en place de systèmes de distribution de conversation puissants et d'outils innovants pour améliorer la performance des centres.

Forte de son expertise, elle a supervisé des centres dans plus de 5 pays européens avant d'intégrer de grandes entreprises comme Bouygues Telecom et Crédit Mutuel.

Arbia a à coeur de travailler en équipe et de favoriser l'autonomie et la responsabilité de chaque partie prenante de la relation client. Son objectif est de créer une expérience client simple, naturelle et efficace, en optimisant les interactions pour qu'elles soient fluides et satisfaisantes.

En parallèle, elle est présidente du **Club des marguerites** qui rassemble les plus grands centres de relation client de Nantes et ses environs, jouant ainsi un rôle clé dans l'évolution des pratiques de ce secteur.



## **Laurence BONNIN**

*Directrice de la Relation Client  
chez Arpège*

**arpège**

**Arpège est une entreprise française créée en 1989, spécialisée dans la conception de logiciels métiers destinés aux collectivités. Forte de ses 300 collaborateurs, Arpège accompagne les collectivités dans leur transformation numérique en leur proposant des solutions innovantes et performantes.**

— Laurence possède une solide expérience de près de 24 ans au service des collectivités territoriales. Au cours de sa carrière, elle a mené avec succès des missions de formation, d'assistance et de coordination, toujours guidée par la recherche de la satisfaction client.

Aujourd'hui Directrice de la Relation Client chez Arpège (44), elle dirige son équipe avec la conviction que la réussite repose sur l'adéquation entre les talents et les missions, ainsi que sur la force de l'intelligence collective.

Son objectif premier est d'assurer la satisfaction des clients en veillant tout particulièrement à celle de ses collaborateurs. Elle est convaincue qu'un service performant s'appuie nécessairement sur des équipes engagées et épanouies.



## **Cédric BLUM**

*Customer Care Director  
chez Doctolib*

**Doctolib**

**Fondée en 2013, Doctolib est une entreprise française qui a révolutionné l'accès aux soins de santé en France et en Allemagne. Sa mission ? Améliorer le quotidien des patients et des professionnels de santé grâce à la technologie.**

— Avec plus de 20 ans d'expérience dans le service client et l'expérience client, il a travaillé dans 3 grands secteurs : les Télécoms, les BPOs, les scale up et dans 3 régions : France, Maroc, Asie du Sud Est. Il est convaincu que les personnes sont le facteur différenciant dans toute organisation de service. Sa carrière est marquée par une passion constante pour l'amélioration de l'expérience client à travers

l'innovation technologique et le management efficace des équipes. En dehors du customer care, on peut croiser Cédric le long de la côte Atlantique en train de faire du "swimrun" : courir et nager en combi et chaussures !



**Romain CARROAILLE**  
*Responsable Qualité  
et Formation  
chez Tête-à-tête*

**tête-à-tête**  
RELATION CLIENT

**Marque du Groupe The LINKS, Tête-à-tête est un centre de relation client externalisé, basé à Nantes, 100% Made In France, qui accompagne les marques multisecteurs dans la gestion de leur relation client et l'optimisation de leur développement commercial. Ils sont spécialisés dans la gestion omnicanale de la Relation Client.**

\_\_\_ Juriste de formation, Romain a commencé sa carrière en tant que téléconseiller dans le domaine juridique, une expérience de 10 ans qui lui a permis de développer une expertise pointue de la relation client. Animé par une passion pour la transmission des savoirs, il s'est ensuite naturellement orienté vers la formation et a obtenu une certification de formateur pour adultes.

Aujourd'hui Responsable Qualité et Formation chez Tête-à-tête, Romain met à profit son expertise et sa sensibilité pour concevoir des formations à la fois ludiques et pragmatiques, axées sur la relation client et la communication interpersonnelle. Son approche, profondément humaine, place l'intelligence collective au coeur du processus d'apprentissage.



# Le quality monitoring en bref



*Nous vous informons  
que cet appel est susceptible  
d'être enregistré*

## QU'EST-CE QUE LE QUALITY MONITORING ?

Le suivi de la qualité consiste à **observer, écouter attentivement les interactions avec les clients** pour s'assurer qu'elles respectent les enjeux de qualité fixés. Mais cela ne s'arrête pas là, il s'agit également **d'analyser** ces observations **pour améliorer** activement la qualité des services proposés.

## COMMENT CELA FONCTIONNE-T-IL ?

Chaque entreprise définit ses propres critères de qualité d'interactions.

Ces critères sont souvent répertoriés dans une grille d'évaluation, qui est utilisée pour évaluer les interactions clients (téléphone, mail, chat).

En fonction des résultats, les entreprises partagent un feedback aux collaborateurs. Si le conseiller n'est pas à l'attendu on lui proposera des axes d'amélioration à travailler pour atteindre les objectifs fixés.

## LES CRITÈRES DE QUALITÉ

Les critères de qualité peuvent inclure :

- ★ Le ton de la voix, le « sourire » de la voix, chaleureux et rassurant
- ★ Une bonne vitesse d'élocution et une bonne articulation
- ★ Une écoute active, un langage approprié, sans jargon
- ★ Le temps d'attente réduit
- ★ Une clôture efficace des appels
- ★ Un bon délai de traitement moyen
- ★ La qualité de la réponse
- ★ La bonne réalisation des actes de gestion
- ★ Le respect des process et de la réglementation
- ★ L'efficacité commerciale
- ★ Etc.

## POURQUOI EST-CE SI IMPORTANT ?



**Pour la direction :**

- S'assurer de l'atteinte des objectifs (vente, qualité, satisfaction...)
- Valoriser l'image et l'environnement de la marque
- Monitorer le taux de formation et de satisfaction des collaborateurs



**Pour le management :**

- **Amélioration continue** : Le suivi de la qualité aide à repérer les tendances et s'améliorer sans cesse.
- **Uniformité des pratiques** : Il assure que tout le monde au sein de l'entreprise travaille de la même manière, ce qui renforce la fiabilité des services.
- **S'assurer de la conformité** des ventes, des process.
- **Économies** : En réduisant les erreurs et en peaufinant les méthodes.
- **Analyser** grâce à des éléments concrets de management et de formation.



**Pour les équipes :**

- **Développement des compétences** : Le suivi de la qualité fournit des retours précis et réguliers, cruciaux pour le développement professionnel des équipes.
- **Objectifs clairs** : Chacun sait mieux ce qu'il a à faire, ce qui booste l'engagement et la productivité.
- **Confiance accrue** : Le suivi de la qualité donne à chacun plus de confiance dans sa capacité à répondre aux attentes.
- **Repérer les talents** et développer leurs compétences.



**Les**  
*8 bonnes  
pratiques*



## BONNE PRATIQUE

n°

1

### *Des grilles d'évaluation co-construites pour une adhésion maximale*

**Impliquez dès le départ l'ensemble des parties prenantes dans l'élaboration de vos grilles d'évaluation :**

- **Complets et pertinents** : en intégrant les perspectives et les expertises de chacun (agents, managers, experts métier...), vous vous assurez de couvrir tous les aspects essentiels d'une interaction client réussie.
- **Acceptés et compris par tous** : la participation active des collaborateurs à la construction des grilles favorise leur appropriation et leur adhésion. Elles seront le fruit d'une réflexion collective.

**Pour une co-construction efficace, misez sur :**

- **Des ateliers de travail** (workshops) pour partager les idées, définir les critères clés et construire les grilles collectivement.
- **Des réunions régulières** pour suivre l'avancement, échanger sur les points de blocage et ajuster les grilles en fonction des retours d'expérience.
- **Des sessions de feedback** pour recueillir les commentaires des utilisateurs et apporter les ajustements nécessaires.

**En faisant de la co-construction un principe fondateur de votre démarche quality monitoring, vous créez une dynamique positive et engageante autour du projet.**



*Chez Tête-à-tête, on est passionnés par la relation client. On accompagne des entreprises de différents secteurs pour les aider à offrir des expériences client exceptionnelles. On s'appuie sur une équipe d'experts, des technologies de pointe et une approche centrée sur l'humain.*

*Pour moi, en tant que Responsable Qualité et Formation, l'humain est au coeur de tout c'est pourquoi Il est important d'impliquer les collaborateurs dans la création du processus de quality monitoring. Les KPIs sont importants mais ne font pas tout, il est essentiel d'aller sur le terrain pour comprendre les réalités des équipes.*

Romain



## BONNE PRATIQUE

# n°2

### *Le calibrage : garantir la cohérence et l'objectivité de l'évaluation*

Le calibrage des évaluations est une étape essentielle pour garantir la cohérence et l'objectivité de votre système de quality monitoring. Il consiste à réunir régulièrement les managers et superviseurs afin qu'ils évaluent ensemble une sélection d'interactions clients, en utilisant la même grille d'évaluation.

L'objectif principal du calibrage est de s'assurer que tous les évaluateurs partagent une compréhension commune des critères d'évaluation et les appliquent de manière uniforme. Cela permet d'éviter les biais subjectifs et de garantir des évaluations justes et équitables pour tous les collaborateurs.

#### **Concrètement, le calibrage d'appels, c'est :**

- **Choisir des appels représentatifs** : Sélectionnez des interactions clients qui illustrent différents niveaux de performance, des situations complexes, ou des points d'attention spécifiques.
- **Organiser des sessions régulières** : Planifiez des sessions de calibrage à une fréquence définie (par exemple, chaque mois) en fonction des besoins de votre équipe.
- **Encourager le débat et l'échange** : Favorisez un climat d'ouverture et de confiance où chacun peut exprimer son point de vue et argumenter ses choix d'évaluation.
- **Formaliser les consensus** : À l'issue de chaque session, consignez les points d'accord et les divergences d'interprétation afin d'ajuster la grille d'évaluation si nécessaire.

- **Suivre l'évolution des évaluations** : Analysez régulièrement les résultats des calibrages pour identifier les axes de progrès et mesurer l'impact sur la cohérence des évaluations.

## PAROLE DE L'EXPERTE



*Nous organisons des sessions de calibrage 2 à 4 fois par mois, avec une distinction entre les calibrages à chaud et à froid, afin d'assurer la cohérence et l'exactitude de nos évaluations.*

*Calibrage à chaud : Lors de ces sessions, nous analysons ensemble et en temps réel une conversation récente. L'objectif est de noter et de discuter immédiatement les interactions, en examinant comment les critères de qualité sont appliqués dans des situations concrètes. Cette approche permet de résoudre instantanément toute divergence d'interprétation des critères d'évaluation et d'assurer une uniformité dans notre jugement.*

*Calibrage à froid : Pour ces sessions, nous préparons à l'avance 4 à 5 courriels qui ont été évalués par différents conseillers. Les notes attribuées par chaque évaluateur sont cachées et ne sont révélées qu'au moment du calibrage. Cette méthode permet de discuter des évaluations en se basant sur des critères objectifs plutôt que sur des jugements préconçus. Le calibrage à froid facilite également la découverte de variations éventuelles dans l'application des critères, en permettant aux évaluateurs de comparer et d'harmoniser leurs pratiques.*

*Ces sessions de calibrage, animées par le responsable qualité, jouent un rôle crucial dans la validation de la rigueur et de la précision de nos évaluations. Elles permettent de s'assurer que les critères sont appliqués de manière homogène et que les évaluations reflètent fidèlement les standards de qualité que nous visons.*

*En outre, chaque conseiller a la possibilité de questionner une évaluation à tout moment. Lorsqu'une contestation est formulée, elle est examinée de manière approfondie par le manager et le responsable qualité. Ce processus inclut une réévaluation de la situation et peut mener à une modification de l'évaluation initiale en fonction de cette deuxième expertise. Cette transparence garantit que toutes les préoccupations des conseillers sont prises en compte et que le système d'évaluation reste juste et adaptable aux circonstances. En adoptant cette approche rigoureuse et transparente, nous veillons à maintenir de standards élevés tout en soutenant le développement continu de nos conseillers.*

Arbia



## BONNE PRATIQUE

# n° 3

### *Une grille d'évaluation évolutive : la flexibilité au service de l'amélioration continue*

Pour que votre grille d'évaluation reste un outil pertinent et motivant, il est crucial de l'aborder **avec souplesse et adaptabilité**.

Oubliez les critères figés dans le marbre ! Privilégiez une approche évolutive qui s'ajuste en fonction des besoins, des contextes et des retours d'expérience.

**Dès le départ, communiquez clairement sur le caractère évolutif de la grille.** Expliquez aux conseillers que cette flexibilité vise à :

- **Refléter au mieux la réalité du terrain** et les attentes des clients.
- **Encourager l'amélioration continue** en intégrant les nouvelles pratiques et les axes de progrès identifiés.
- **Éviter les situations injustes** où les conseillers seraient pénalisés par des critères obsolètes ou inadaptés.

En adoptant une approche transparente et collaborative, vous faites de l'évolution de la grille un levier d'amélioration collective.

“  
Chez Doctolib, notre service client, c'est plus de 300 conseillers répartis sur 5 sites, qui gèrent environ 30 000 contacts par mois. Notre mission : accompagner au mieux les patients et les professionnels de santé dans leur utilisation de la plateforme. On sait que chaque situation est unique, et c'est ce qui rend notre travail passionnant, mais aussi exigeant. Nos conseillers doivent être capables de s'adapter à une multitude de cas de figure, ce qui demande un vrai temps de formation, environ 3 à 4 mois.

Pour les accompagner au mieux dans leur montée en compétences, on a mis en place une grille d'évaluation. Et là, je veux insister sur un point crucial : on ne s'est pas précipités. On a pris le temps de bien la concevoir, pour qu'elle corresponde vraiment à nos besoins et à ceux de nos équipes. Et surtout, on a insisté auprès des conseillers sur le fait que cette grille n'est pas figée. Elle peut évoluer en fonction de leurs retours et des objectifs de Doctolib.

Cédric



## BONNE PRATIQUE

# n°4

### *Des débriefings réguliers et constructifs : la clé d'un dialogue ouvert et d'une amélioration continue*

Les séances de débriefing sont bien plus que de simples évaluations. Elles constituent un espace privilégié pour **analyser les performances, identifier les axes d'amélioration et encourager un dialogue ouvert entre les managers et les collaborateurs.**

Le débriefing doit s'inscrire dans une démarche constructive et bienveillante. Il s'agit de :

- **Fournir un retour d'information clair et précis**, axé sur des points concrets et des exemples précis.
- **Laisser la parole aux conseillers**, les encourager à partager leurs ressentis, leurs difficultés et leurs suggestions d'amélioration.
- **Créer un climat de confiance**, où chacun se sent libre de s'exprimer sans crainte d'être jugé.

En instaurant des sessions de débriefing régulières et structurées, vous instaurez une routine vertueuse qui favorise :

- **L'apprentissage et le développement des compétences**
- **L'engagement et la motivation des équipes**
- **Une communication fluide et transparente**

Le débriefing devient alors un véritable outil de management au service de la performance collective et de l'épanouissement individuel.

## PAROLES DES EXPERTS



*Chez Tête-à-tête, un entretien d'une demi-heure est organisé chaque mois entre le superviseur et le téléconseiller. Cet entretien permet de revenir sur le parcours du téléconseiller, ses performances, son ressenti, son bien-être et ses conditions de travail.*

Romain



*Chez Arpège, en tant qu'éditeur de logiciels pour les collectivités, on sait que la qualité de notre support est primordiale. Notre service client, c'est une équipe de 55 collaborateurs qui gèrent plus de 55 000 appels par an. On est vraiment au coeur de la relation avec nos clients, et on accorde une importance particulière au débriefing des appels.*

*Ici, le débriefing, ce n'est pas juste une case à cocher. C'est un moment privilégié, chaque trimestre, où le technicien et le manager font le bilan ensemble. On discute des points positifs, des axes d'amélioration, et on met en place des actions concrètes pour progresser.*

*L'objectif, c'est d'apprendre de chaque interaction et d'être toujours plus performants pour nos clients.*

Laurence



## BONNE PRATIQUE

# n°5

### *Connecter quality monitoring et satisfaction client : donner du sens à l'évaluation*

Pour donner un réel impact au quality monitoring et le rendre plus pertinent aux yeux des équipes, il est essentiel **de le relier directement à la satisfaction client.**

En effet, quoi de plus frustrant que d'obtenir une évaluation moyenne malgré un client satisfait ? En connectant les résultats du quality monitoring aux retours clients, vous :

- **Donnez du sens à l'évaluation** : les collaborateurs comprennent mieux l'impact de leur posture et de leurs actions sur l'expérience client.
- **Mettez en lumière la valeur du quality monitoring** : il ne s'agit plus d'une simple grille d'évaluation mais d'un outil au service de la satisfaction client.
- **Identifiez les points d'amélioration de la grille d'évaluation** : si un écart existe entre la satisfaction client et les résultats du quality monitoring, il est peut-être nécessaire de revoir certains critères d'évaluation.

En intégrant la voix du client au processus de quality monitoring, vous le rendez plus juste, plus pertinent et plus motivant pour les équipes.

L'objectif n'est plus seulement de « cocher des cases » mais bien de créer une expérience client positive et mémorable.

“  
*Au cours de mes expériences professionnelles j'ai pu observer parfois un décalage entre le management de la qualité et la satisfaction client.*

*Par exemple, un client peut être ravi d'avoir obtenu une réponse claire juste et rapide à sa question, mais cette interaction peut être mal notée par la grille d'évaluation, tout simplement parce que la structure de la grille ne reflète pas toujours la réalité du terrain.*

*Mon souhait ? Que la satisfaction client prenne une place plus importante dans l'évaluation de la qualité, ou du moins qu'elle soit davantage considérée et alignée avec les exigences. C'est une piste d'amélioration majeure sur laquelle les entreprises devraient se concentrer pour que les process internes soient toujours plus en phase avec les attentes des utilisateurs dans la limites des aspects réglementaires.*

Arbia



## BONNE PRATIQUE

# n°6

### *Un accompagnement sur mesure : adapter les débriefings à chacun*

Pour un quality monitoring réellement efficace, il est crucial de s'adapter au niveau de chaque collaborateur. Un accompagnement personnalisé, loin d'une approche uniforme, permettra de transformer les débriefings en **véritables leviers de progrès**.

En effet, les besoins d'un collaborateur novice diffèrent grandement de ceux d'un profil expérimenté. Tandis que le premier aura besoin d'un suivi plus directif et de conseils précis, le second gagnera à être responsabilisé et à bénéficier d'un accompagnement axé sur l'autonomie.

Ainsi, il est important de :

- **Différencier les approches** : Proposer des formats de débriefing adaptés au niveau d'expérience de chacun (fréquence, durée, contenu).
- **Encourager l'autonomie** : Pour les profils expérimentés, privilégier des échanges axés sur l'analyse et la recherche de solutions, en s'appuyant sur leur expertise.
- **Créer un espace de dialogue** : Faire du débriefing un moment privilégié d'échange où l'on aborde non seulement les points d'amélioration mais aussi les réussites et les aspirations du collaborateur.

N'oublions pas que le quality monitoring doit servir le collaborateur ! En misant sur l'adaptation et l'écoute, il devient un **véritable moteur de performance et d'épanouissement au sein de l'équipe**.

## PAROLE DE L'EXPERT



*Chez Doctolib, au bout de six mois, le suivi qualité évolue. La fréquence d'évaluation dépend alors de nos résultats en matière de qualité sur les trois mois précédents : plus on est performant, moins on est écouté par le service qualité. Le suivi est ensuite assuré par le team leader, principalement via des quiz pour tester les connaissances.*

Cédric



## BONNE PRATIQUE

n°

7

### *L'auto-évaluation : un outil puissant pour responsabiliser et engager vos équipes*

Intégrer l'auto-évaluation à votre dispositif de quality monitoring peut s'avérer particulièrement bénéfique, notamment **si vos grilles d'évaluation sont claires et bien définies.**

En effet, en s'appuyant sur un référentiel précis, vos collaborateurs peuvent analyser leurs propres performances avec un regard critique et objectif. **Ce processus d'introspection favorise la prise de conscience et encourage la recherche d'axes d'amélioration.**

L'auto-évaluation est particulièrement pertinente pour les collaborateurs expérimentés, qui gagnent en autonomie et en proactivité dans leur développement professionnel.

Cependant, il est essentiel de conserver un accompagnement personnalisé, assuré par un coach ou un manager. Ce suivi individualisé permet de :

- Répondre aux besoins spécifiques de chaque collaborateur.
- Apporter un soutien et des conseils en cas de difficultés.
- Créer un espace d'échange et de partage d'expériences.

En combinant l'auto-évaluation à un accompagnement sur mesure, vous créez un environnement propice à la responsabilisation, à la motivation et à la progression de vos équipes.

## PAROLE DE L'EXPERTE



*En fournissant un cadre clair et en encourageant l'autonomie, on constate souvent que les collaborateurs se montrent plus exigeants envers eux-mêmes qu'un coach ne le serait. Combiner l'auto-évaluation avec un accompagnement personnalisé s'avère particulièrement bénéfique, notamment pour les profils qui ont du mal à se confier ou à être écoutés.*

Diane



## BONNE PRATIQUE

n°



### *Des outils performants pour un quality monitoring fluide et efficace*

Au-delà des bonnes pratiques, le choix d'outils adaptés est crucial pour faciliter la mise en place et l'adoption du quality monitoring au sein de vos équipes.

N'oubliez pas que vos managers et vos collaborateurs sont des utilisateurs à part entière. **Privilégiez des solutions intuitives, ergonomiques et accessibles, qui simplifient leur quotidien et leur font gagner un temps précieux.**

Si les fichiers Excel peuvent constituer une base pour la création de grilles d'évaluation, il existe aujourd'hui des outils spécialisés offrant des fonctionnalités avancées pour :

- L'écoute et la réécoute des appels
- L'auto-évaluation
- La gestion des feedbacks
- Le suivi des performances
- La consolidation et l'analyse des données

En investissant dans des outils performants, vous :

- Simplifiez le travail des managers et des conseillers en automatisant les tâches chronophages et en centralisant les informations.
- Améliorez la fiabilité et la pertinence des données grâce à des fonctionnalités d'analyse et de reporting avancées.
- Renforcez l'engagement des équipes en leur proposant des outils modernes et stimulants.

N'hésitez pas à comparer les différentes solutions disponibles sur le marché et à choisir celle qui répondra le mieux à vos besoins et à vos contraintes. L'outil informatique doit être un allié précieux dans votre démarche de quality monitoring, et non un frein à son adoption.

## PAROLES DES L'EXPERTS

“

*Chez Tête-à-tête, nous bénéficions d'un système de téléphonie performant qui enregistre automatiquement les appels et les intègre directement à notre interface de gestion. Cette configuration facilite grandement l'écoute et le débriefing des échanges avec nos clients.*

Romain



“

*Actuellement, nous utilisons encore Excel pour le suivi de la qualité, mais nous avons récemment implémenté un nouvel outil téléphonique qui révolutionne notre approche. Ce système nous permet d'enregistrer les appels et de mener des campagnes d'écoute ciblées. La transparence étant une valeur clé pour nous, nous informons systématiquement nos collaborateurs en amont de chaque campagne.*

Laurence



“

*Chez Doctolib, nous avons opté pour une solution spécialisée en Quality Monitoring : Hubicus. Ce choix stratégique nous permet de gagner un temps précieux en comparaison avec une solution moins spécialisée, ou un fichier xls.*

Cédric



“

*Chez Lydia, on est conscients que la qualité de notre service client repose aussi sur notre capacité à nous améliorer en permanence. Pour ça, on s'appuie sur des technologies de pointe qui nous aident à analyser nos interactions avec les utilisateurs de manière toujours plus fine.*

*Par exemple, on utilise des outils de retranscription d'appels qui transforment nos conversations téléphoniques en texte. C'est hyper pratique pour analyser en détail chaque échange, vérifier qu'on respecte bien nos standards de qualité et identifier rapidement les points à améliorer.*

*On a aussi des outils qui font des résumés de nos conversations par mail. L'idée, c'est d'avoir une vision claire et synthétique de chaque échange.*

*L'objectif ? Être toujours plus efficaces et pertinents dans nos réponses, pour que chaque utilisateur se sente écouté et compris.*

Arbia



## QUALITY MONITORING 2.0 : LES ASPIRATIONS DE NOS EXPERTS POUR UN FUTUR RADIEUX

Quelles innovations technologiques vont transformer en profondeur leurs pratiques et propulser le quality monitoring vers de nouveaux sommets ? Découvrez leur vision et les solutions qu'ils appellent de leurs vœux pour un quality monitoring toujours plus performant, engageant et impactant :



### Témoignage

**Briec LANGLOIS**

Général Manager chez Hubicus



*L'intelligence artificielle a profondément transformé le métier du quality monitoring sur de nombreux aspects que sont la représentativité des résultats, la capacité d'analyse et les possibilités de restitution.*

*Cent fois plus d'évaluations ! Seuls 1 à 3% des appels d'un service client étaient auparavant écoutés et analysés. Avec l'IA ce sont 100% des appels, de leur contenu et de la valeur qui y réside qui sont analysés, pour un budget équivalent. Cette puissance d'analyse permet de rendre les résultats plus représentatifs, d'identifier les signaux faibles, de remonter les cas particuliers.*

*En parallèle de la mesure de la qualité produite par l'IA, c'est aussi la prise en compte des sentiments et de la satisfaction client qui rentre désormais en compte dans l'accompagnement des collaborateurs. Grâce à cette vision, les formateurs ou managers passent d'une formation restreinte aux process et aux standards de la relation client, à une formation élargie à la relation humaine. Les collaborateurs apprennent désormais comment gérer un client inquiet, distrait, directif ou expéditif.*

*Enfin, cette masse de données est accessible simplement, par prompt pour identifier les axes les plus stratégiques à travailler, les plans d'action les plus efficaces à mettre en oeuvre pour répondre aux objectifs de l'entreprise. C'est donc une véritable transformation des métiers de la relation client qui s'opère, au service de l'humain qu'il soit Conseiller ou client.*





## Témoignage

**Cédric**

Customer Care Director

“

*L'intelligence artificielle révolutionne le Quality Monitoring. Nous envisageons notamment de l'utiliser pour automatiser la vérification du respect des procédures.*

*En croisant l'analyse des conversations avec nos bases de connaissances, l'IA pourrait rapidement identifier si les informations transmises par les téléconseillers sont conformes. Nous sommes convaincus que cette solution innovante est à portée de main !*

”



## Témoignage

**Laurence**

Directrice de la Relation Client

“

*L'arrivée de l'intelligence artificielle ouvre des perspectives passionnantes dans le domaine du Quality Monitoring.*

*On peut imaginer un futur proche où l'IA analyserait automatiquement les appels, vérifiant en un temps record le respect des fondamentaux de la relation client. Allant encore plus loin, la détection des émotions pourrait permettre d'évaluer la qualité de l'expérience client avec une finesse inégalée.*

”



**Leader européen du Quality Management, Hubicus, filiale du Groupe BVA, met à disposition de ses clients une solution de pilotage de la qualité pour l'expérience client.**

Éditeur de logiciel et Expert en centre de contacts, Hubicus accompagne une centaine d'entreprises pour mesurer, piloter, auditer, changer et transformer leurs méthodes, supports et organisations.

En 2023, Hubicus a lancé sa nouvelle solution SaaS de pilotage : Hubicus Quality Monitoring Next.

Véritable plateforme d'engagement collaborateur, cette solution SaaS boostée à l'Intelligence Artificielle.

*Contactez les experts* **Hubicus**



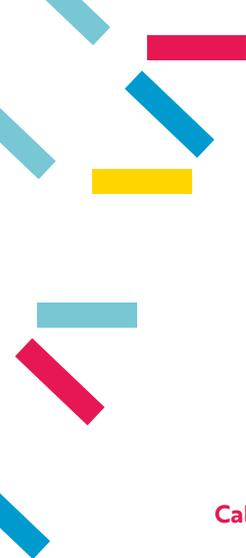
**HELLO@HUBICUS.COM**



**+33 1 75 32 73 73**



**HUBICUS.COM**



# Call me Maybe

**Call Me Maybe a pour mission de rassembler et de centraliser  
toutes les informations pertinentes concernant  
les métiers de la relation client à distance,  
avec un accent particulier sur l'opérationnel**

Call Me Maybe est le fruit d'une collaboration unique,  
né du désir de valoriser les métiers de la relation client.

Ce projet a été co-créé par **Diane ANDRZEJAK**, forte de plus de 20 ans  
d'expérience dans le domaine, ainsi que par **David Bouché**, expert en  
développement web et dirigeant de l'agence web Oniti.

Call Me Maybe est également le fruit d'un partenariat solide  
avec le **Club des Marguerites**, l'association nantaise de la relation client.

Ce projet est né d'un constat simple :  
les entreprises ont besoin d'outils performants et de talents  
pour gérer leurs interactions clients.  
**Connectons-les !**



[WWW.CALLMEMAYBE.FR](http://WWW.CALLMEMAYBE.FR)

