

Étude de cas

Prédire un CSAT précis grâce à la qualité des appels

Table des matières

- 1. Profil du client**
- 2. Le défi des entreprises**
- 3. Notre approche**
- 4. Notre solution**
- 5. Analyse des facteurs clés**
- 6. Étude d'alignement actuelle du formulaire AQ**
(assurance de la qualité)
- 7. Révision du formulaire d'assurance de la qualité**

Voici comment notre équipe a aidé une grande multinationale de services bancaires et financiers du Royaume-Uni à prédire son expérience client globale avec une précision de plus de 90 %.

Profil du client

Le client était une importante société multinationale de services bancaires et financiers établie au Royaume-Uni avec des revenus de plus de 60 milliards de dollars. Il s'agissait d'une banque universelle offrant des services bancaires de détail, de gros et d'investissement, des services de gestion de patrimoine, des prêts hypothécaires et des cartes de crédit. Elle est présente dans plus de 50 pays et territoires et compte environ 48 millions de clients.

Nombre d'agents : 4000 | Volume : 2 350 000 appels/mois

Le défi d'entreprise

Le client a cherché à améliorer son expérience client pour son centre de contact aux États-Unis. Le principal défi consistait à savoir si leur cadre de qualité pouvait sagement détecter et prédire les niveaux de satisfaction globale des clients à l'égard de la marque et de la qualité du service.

Superviseur:

“Le membre de mon équipe a obtenu une note de qualité exceptionnelle de 98 % lors de son appel avec le détenteur de la carte/le client”

Détenteur de la carte:

Je ne suis pas satisfait de la clarté du discours et l'agent n'avait pas le pouvoir de régler ma question. Somme toute, la qualité du service était médiocre.

Dans l'exemple ci-dessus, le client a attribué une note faible à l'agent aux questions du sondage liées à la satisfaction générale à l'égard de la qualité du service, de l'autorité et de la clarté de la parole de l'agent. Le score correspondant à la qualité des appels ne le dit pas, ce qui indique que les cotes de qualité des appels ne sont pas la véritable mesure de l'expérience globale du client.

Notre approche:

Le projet a été guidé par l'ensemble d'objectifs de recherche suivants :

- Identification des facteurs qui déterminent l'expérience globale du client grâce à notre technique d'analyse interne appelée « Analyse des facteurs clés » ou « Key Driver Analysis » (KDA) ;
- Évaluer si les attributs utilisés pour mesurer la qualité des appels sont harmonisés pour évaluer également la satisfaction des clients ;
- Modification de la structure d'AQ pour s'assurer que les cotes de qualité des appels prédisent l'expérience globale du client.

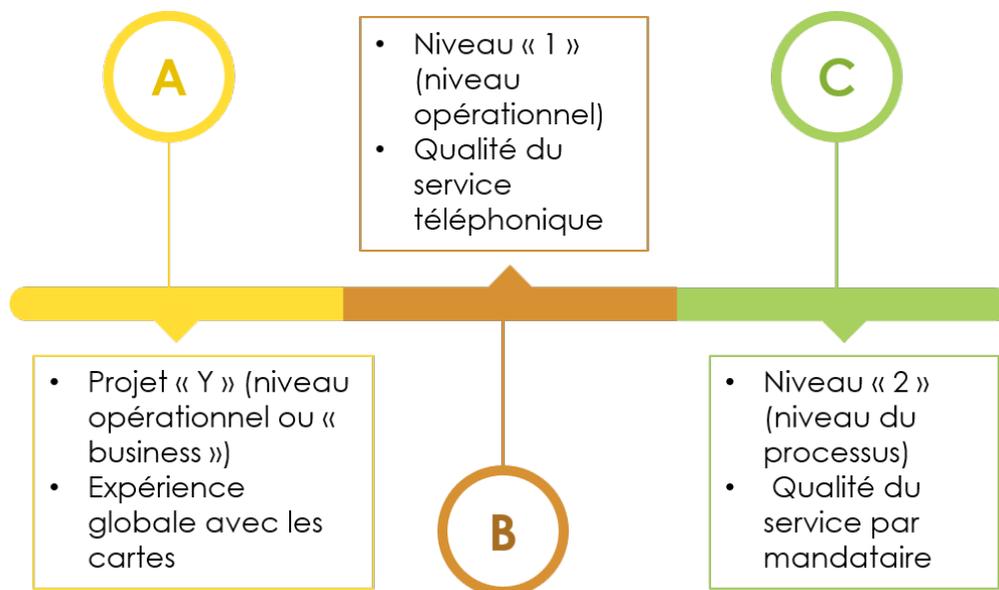
Notre solution

Analyse des facteurs clés:

Un formulaire de sondage CSAT comprend de multiples questions, soit élémentaires (questions pour évaluer le comportement des agents), soit composites (questions plus importantes comme la satisfaction globale). Une analyse des facteurs clés a été effectuée afin de cerner les questions clés du sondage en corrélation avec l'ensemble du TSAC. Cette phase a été appuyée par l'approche suivante :

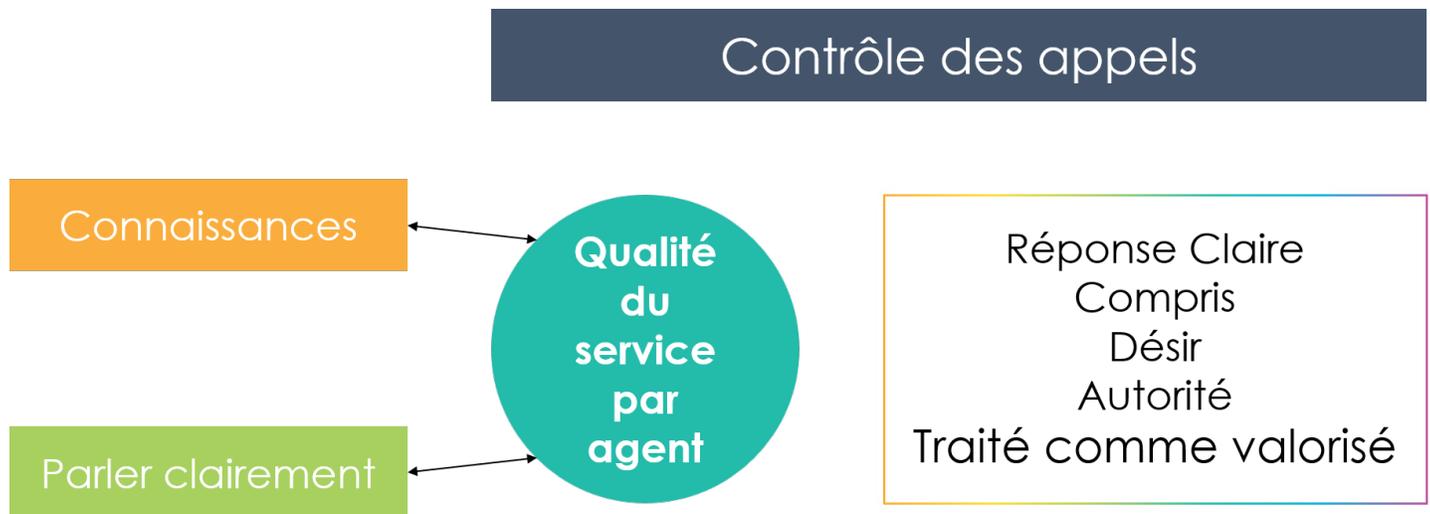


A = B = C :



Pour contrôler la satisfaction globale, la qualité du service de l'agent a été analysée plus en profondeur. Cette question a été divisée en sept sous-questions (p. ex., l'agent a-t-il pris possession, a-t-il reçu une réponse claire, etc.). En analysant l'interrelation entre ces sous-questions à l'aide de

la modélisation d'interdépendance, nous avons constaté que 7 sous-questions peuvent être classées en 3 segments logiques, comme il est indiqué ci-dessous :



Étude d'alignement du formulaire d'assurance de la qualité (AQ) en cours:

En régression, nous avons relevé plusieurs limites dans leur cadre actuel d'AQ, c.-à-d. que notre équipe a analysé la variable suivante pour conclure que leur cote de qualité n'était pas harmonisée avec le cadre d'enquête :

- Cote globale d'AQ et score global du CSAT
- Cote globale d'AQ et facteurs déterminants du CSAT (expérience client)
- Le score d'AQ au niveau de la section et les facteurs déterminants du CSAT (expérience client) sont alignés.

Révision du formulaire d'assurance de la qualité:

Nous avons conçu un nouveau formulaire d'assurance de la qualité en analysant soigneusement chaque conducteur du CSAT. Nos analystes ont testé l'ensemble de nouveaux attributs d'AQ sur un volume d'appels important pour s'assurer que les résultats d'AQ génèrent un modèle qui permet de prédire l'expérience globale du client avec une précision de plus de 90 %.

Téléchargez cette étude de cas pour apprendre un exemple de réussite de Bill Gosling sur l'impartition des APR sur la révolution du traitement des paiements de PI



Rendre la vie meilleure un lien à la fois

Impartition Bill Gosling

55, rue Mulcaster

Bureau 600 Barrie

ON L4M 0J4, Canada

