



ELOQUANT SORT SA SOLUTION DE QUALITY MONITORING



Eloquent, éditeur d'une plateforme cloud d'expérience client et spécialiste des solutions SaaS dédiées à améliorer la relation client, annonce la sortie d'une solution de Quality Monitoring.

Les objectifs ? Accompagner, évaluer en continu les collaborateurs en lien avec le client pour les faire monter en compétences et piloter plus

efficacement les équipes en vue d'améliorer la productivité et la qualité du service. Le taux de turnover dans les services client atteint entre 19 et 25 %, et son impact sur la satisfaction client est un enjeu crucial : les conseillers doivent donc continuellement être formés aux bonnes méthodes et valorisés dans leurs missions. Grâce au suivi et à l'analyse des enregistrements vocaux des conversations avec le service client, la solution Eloquent permet de proposer des plans d'actions pour améliorer les prises en charge, vérifier le respect des process, et faire monter en compétences les équipes. Le Quality Monitoring ou la gestion de la qualité est un levier essentiel pour optimiser les performances d'un service client, développer les compétences des équipes et valoriser leur travail. Ce processus repose sur l'évaluation qualitative des interactions entre clients et conseillers, visant à instaurer une culture d'amélioration continue et à atteindre la fameuse excellence opérationnelle. Ce nouvel outil vient compléter la solution Centre de Contact d'Eloquent qui permet la gestion unifiée des interactions entre les conseillers et les clients via l'analyse des e-mails, des appels téléphoniques, etc., pour garantir le respect des normes de qualité de l'entreprise.