



## Profil client

Fournisseur d'énergie

## Site internet

[www.firstenergycorp.com](http://www.firstenergycorp.com)

## Localisation

Akron, OH ; Reading, PA ; Fairmont, WV

## Besoin métier

- Un système complet d'enregistrement des appels
- Un coaching ciblé
- Une plus grande conformité de la part des agents
- Une analyse de la performance précise et fiable

## Les solutions NICE

- Nexidia Analytics
- Interaction Recording
- Quality Central

## L'impact

- 100% des appels capturés et analysés
- Accroissement du ROI
- Amélioration de la conformité aux scripts et des processus
- Augmentation du taux d'inscription à la facturation électronique
- Un coaching ciblant des agents et des objectifs de performance spécifiques

## À propos de FirstEnergy

FirstEnergy, dont le siège social est situé à Akron, en Ohio, est un conglomérat constitué de 10 sociétés de distribution réglementées qui forment l'un des plus importants réseaux électriques. La société appartient à des investisseurs du pays et elle fournit 6 millions de clients dans le Midwest et dans le centre du littoral atlantique américain. Elle exploite, à l'aide de ses filiales, une vaste infrastructure de plus de 269 000 milles lignes de distribution, plus de 24 000 milles lignes de transmission et un parc de production diversifié d'une capacité totale supérieure à 16 000 mégawatts.

Pour satisfaire sa large clientèle, FirstEnergy dispose de Centres de Contacts 24/24 et 7/7 à Akron (Ohio), Reading (Pennsylvanie) et Fairmont (Virginie occidentale). Sept cents agents traitent un volume annuel de 8,2 millions d'appels, tandis que 7,7 millions de contacts sont pris en charge par SVI.

## Les challenges

L'assurance Qualité dans les centres de contacts de FirstEnergy était traitée de manière très traditionnelle. Chaque mois, les responsables procédaient à un échantillonnage aléatoire de quatre appels par agent puis évaluaient les interactions et leurs performances en fonction de ces appels.

Les difficultés, les faiblesses et les forces identifiées servaient ensuite de base au coaching périodique et aux évaluations des employés. En raison de l'absence de suivi systématique des appels et du facteur temps, il était très difficile d'identifier correctement les points d'amélioration à cibler afin de prendre les mesures appropriées au moment le plus opportun. Il était d'autant plus difficile de localiser les appels spécifiques à vérifier, que ce soit à la demande de l'agent ou pour organiser des sessions de coaching sur des interactions spécifiques.

Les limites du système de contrôle aléatoire présentaient de sérieux défis au personnel et aux responsables de l'assurance Qualité de FirstEnergy qui aident les agents en contact direct avec les clients à apprendre et à évoluer de manière plus efficace. Cette méthode ne permettait pas non plus d'assurer correctement la conformité aux protocoles et aux scripts des processus internes. Parfois, les employés estimaient que les vérifications aléatoires des appels donnaient une image inexacte et injuste de leur travail, et ne les aidaient pas non plus là où ils le jugeaient nécessaire. Ce manque d'engagement de la part des agents mettait en péril le service fourni à la clientèle et la satisfaction des employés sur la durée.

## À propos des solutions NICE

La combinaison de Nexidia Analytics et de NICE Quality Central améliore notre programme d'assurance qualité et est un facteur de réussite mesurable pour notre entreprise. » Gregory Hussing, Directeur des centres de contacts client chez FirstEnergy. [www.nice.com](http://www.nice.com)

## La solution

FirstEnergy a décidé qu'elle devait moderniser le programme d'assurance Qualité de ses centres de contacts afin d'améliorer l'engagement de ses employés ainsi que la conformité aux processus

L'analyse de la voix, telle qu'appliquée aux interactions des clients avec les agents front-office, est une étape cruciale à cet égard. Elle peut fournir les informations nécessaires sur le comportement des agents et l'expérience client, tout en traitant les goulots d'étranglement de manière systématique et cohérente.

FirstEnergy a passé en revue plusieurs produits analytiques sur le marché avant de choisir Nexidia Analytics pour le développement de ses activités. L'exhaustivité du Speech Analytics de Nexidia et l'expérience de NICE, leader sur le marché de l'optimisation de l'expérience client, ont contribué à cette décision.

### Préparer sa réussite

Pour FirstEnergy, la mise en œuvre de Nexidia Analytics allait non seulement enrichir les données d'assurance qualité de l'entreprise, mais, également, constituer un facteur de réussite mesurable.

A titre d'exemple, FirstEnergy et l'équipe Managed Analytics Services (MAS) de Nexidia se sont associées pour créer des requêtes sur le système de facturation électronique et les tableaux de notes liés. Ce processus a duré six semaines. A noter, l'équipe MAS peut intervenir pendant une durée indéterminée pour la conception, la mise à l'essai ou l'exécution de programmes analytiques avec les équipes de ses clients.

À l'aide de la solution NICE Recording, FirstEnergy a saisi les données de toutes les interactions vocales réalisées avec les clients des services publics emménageant dans une nouvelle maison, et au cours desquelles les agents devaient offrir la facturation électronique. Le Speech Analytics a permis à l'entreprise d'identifier rapidement les agents qui s'écartaient du script d'appel ou qui modifiaient ou ignoraient des parties du processus.

Grâce à Nexidia Analytics, FirstEnergy a pu déterminer la cause de ces écarts, en trouvant les modèles et les éléments déclencheurs pertinents. Puis, sur la base de ce qui avait été appris, les services Assurance Qualité et Informatique ont complètement remanié le processus de support à l'installation au niveau du front office en créant entre autres des scripts dynamiques reposant sur les déclencheurs client que Nexidia Analytics avait identifiés au préalable.

FirstEnergy utilise comme outils les tableaux de bord de Nexidia pour s'assurer que les agents respectent les derniers changements apportés au support à l'installation et aux scripts associés. Les agents sont conscients que 100 % de leurs interactions en direct font l'objet d'un examen de conformité et que les responsables définissent les coaching grâce à ces tableaux de bord, ce qui crée ainsi une cohérence organisationnelle dans l'orientation et dans l'utilisation des ressources.

### Des objectifs ciblés pour des bénéfices plus grands

FirstEnergy s'était fixé comme objectif d'améliorer le taux d'enregistrement à la facturation électronique lors du processus d'installation, tout en améliorant la satisfaction des agents. La refonte analytique des scripts et des procédures d'installation a permis d'atteindre cet objectif et de réaliser des gains d'efficacité mesurables.

Les taux d'enregistrement à la facturation électronique ont augmenté chez les clients qui emménagent dans de nouvelles résidences couvertes par FirstEnergy. De plus, la Durée Moyenne de Traitement (DMT) des appels liés à l'emménagement a diminué, ce qui indique une plus grande efficacité de la part des agents. De fait, le personnel d'assurance qualité de FirstEnergy a pu démontrer de façon concluante que les agents ayant suivi le nouveau processus et le scénario remanié ont obtenu de meilleurs résultats en matière de DMT et un meilleur taux d'enregistrement à la facturation électronique.

Pour résumer les changements survenus chez FirstEnergy, Gregory Hussing, Directeur des Centres de Contact client de la société, a déclaré : « Si nous avons connu un tel succès, c'est parce que nous avons pu écouter 100% des appels (100% de n'importe quel appel), recueillir les informations, répondre aux 5 Pourquoi et trouver la cause racine ».

### Présenter la suite

Globalement, le projet d'amélioration du processus de facturation électronique a été considéré comme un grand succès chez FirstEnergy. Il représente une puissante illustration de ce que Quality Central, couplé à Nexidia Analytics, peut apporter à l'entreprise et rend plus que probable l'application future de la solution à d'autres processus des centres de contacts.

## A propos de NICE

NICE (Nasdaq : NICE) est le leader mondial des solutions logicielles d'entreprise sur site et dans le cloud permettant aux organisations de prendre de meilleures décisions grâce à l'analyse avancée de données structurées et non structurées. Les solutions NICE permettent aux organisations de toutes tailles d'optimiser l'expérience client, de garantir la conformité, de lutter contre la fraude et de protéger les citoyens. Les solutions NICE sont déjà utilisées par plus de 22 000 organisations réparties dans plus de 150 pays, dont 80 entreprises Fortune 100. [www.nice.com](http://www.nice.com)