



NICE

TÉLÉTRAVAIL :
LES 10 BONNES PRATIQUES
POUR LES CENTRES DE
CONTACTS

SOMMAIRE

Introduction	3
Les bases	4
1. Choisir la bonne infrastructure	4
2. Construire les bases fonctionnelles adéquates pour le télétravail	4
La planification	
3. Bien choisir les agents qui travailleront à distance	4
4. Mettre en place des horaires de travail à distance dynamiques	5
5. Assurer la disponibilité des experts	5
La gestion axée sur la performance	5
6. Utiliser outils et rapports pour suivre l'activité, les objectifs et les indicateurs des agents	5
7. Adopter des outils de collaboration	5
8. Proposer un feedback à 360 degrés	6
9. Encourager et stimuler la qualité du travail	6
10. Optimiser le développement des compétences grâce à l'apprentissage personnalisé piloté par l'IA	6
À propos de NICE	7

TÉLÉTRAVAIL :

LES 10 BONNES PRATIQUES POUR LES CENTRES DE CONTACTS

Introduction

Nous vivons dans un contexte où la seule constante est le changement. Ceci est particulièrement vrai dans l'environnement des services clients liées aux Centres de Contacts. Récemment, avec la transition massive des agents en télétravail, les entreprises et collaborateurs sont contraints de s'adapter à une nouvelle réalité. Les agents doivent se familiariser avec un environnement nouveau de travail à domicile, et doivent également faire face à des exigences plus élevées que jamais de la part des clients, tout en étant confrontés à des préoccupations majeures concernant leur propre santé et sécurité.

Le premier défi à relever par les entreprises consiste à préparer et à mettre en œuvre un plan de continuité qui tient compte de cette nouvelle réalité. D'un point de vue technologique, il s'agit de rendre la transition physique entre le bureau et le travail à domicile aussi rapide et transparente que possible. Il faut également assurer aux agents et superviseurs l'accès aux mêmes outils que ceux dont ils disposaient au bureau pour gérer les interactions avec leurs clients. Un plan de transition complet doit prendre en compte les facteurs émotionnels et humains qui jouent un rôle clé dans le succès d'un Centre de Contacts constitué d'agents et de superviseurs à distance.

Avec ce nouvel environnement à distance, l'accès des agents aux outils de support dont ils ont besoin pour remplir leur rôle correctement risque de subir de nouvelles restrictions. Par exemple, l'impossibilité de disposer sur papier des bases de connaissances et politiques internes, de bénéficier de coaching en face à face avec son superviseur, peuvent créer un sentiment d'isolement et allonger le temps nécessaire pour coacher et former. Pour surmonter ces difficultés, les entreprises doivent se réinventer et trouver des solutions innovantes visant à analyser les comportements des agents, comprendre leurs interactions avec les clients et maintenir leur niveau d'implication en mesurant et en ajustant leurs attentes. Il est essentiel de trouver cet équilibre pour assurer la satisfaction des agents et des clients et garantir la réussite de l'entreprise.

Voici les 10 bonnes pratiques à suivre pour la mise en place du télétravail de ses agents. Elles sont regroupées en trois grandes catégories:

- Les bases : l'infrastructure technique requise pour la transition physique vers une structure de travail à domicile dans un Centre de Contacts.
- La planification : prévoir, planifier et établir les KPIs.
- La gestion axée sur la performance : comprendre, impliquer et motiver ses agents à distance.

LES BASES

1. Choisir la bonne infrastructure

La migration de votre Centre de Contacts vers un environnement natif dans le Cloud est le seul moyen d'atteindre la vitesse et l'agilité nécessaires pour mettre en place rapidement le travail à domicile des agents. Seul un environnement de travail à domicile natif dans le Cloud peut fournir :

- Un plan de test, d'implémentation et de transition rapide,
- Un système intégré de continuité des activités, de reprise après sinistre et de résilience,
- Une capacité à augmenter et à réduire le volume des activités en fonction de l'évolution des besoins,
- Des ordinateurs de bureau ou portables préconfigurés qui peuvent être transférés à un environnement de travail à domicile « en l'état » (prêts à être utilisés),
- Une suite complète d'applications IA et Analytique alliant conformité, gestion du personnel et des performances et automatisation,
- Un accès rapide aux nouvelles technologies et mises à jour automatiques des nouvelles versions

2. Construire les bases fonctionnelles adéquates pour le télétravail

Les employés des Centres de Contacts travaillant de chez eux ont besoin de disposer du même accès aux applications et aux outils que lorsqu'ils sont au bureau. De même, les superviseurs travaillant à distance doivent avoir accès aux outils de gestion du Centre de Contacts pour leurs agents.

- Une connectivité à haut débit est essentielle et doit s'adapter aux contraintes des applications.
- Des outils de communication collaboratifs sont recommandés pour reproduire autant que possible l'environnement de travail au bureau.
- Les agents doivent se trouver à une certaine distance physique de leur superviseur ou d'un site de l'entreprise pour les besoins de formation ou de collaboration avec des agents « au bureau ».
- Veillez à ce que les ordinateurs de l'entreprise et ceux des employés soient équipés d'un logiciel antivirus à jour.
- Les entreprises qui souhaitent garder le contrôle des applications de leurs employés à distance doivent déployer des applications reposant sur une Infrastructure de bureau virtuel (VDI).

LA PLANIFICATION

3. Bien choisir les agents qui travailleront à distance

Certains employés sont très efficaces au bureau, mais peuvent rencontrer des difficultés lorsqu'il s'agit de travailler dans un environnement à distance. Définissez votre employé type en vous basant sur les compétences et traits de personnalité qui peuvent garantir selon vous le niveau de performance souhaité.

- Les travailleurs à domicile doivent être motivés, agiles, à l'aise avec les aspects techniques et conscients de l'importance de la confidentialité (des données des clients)
- L'emplacement et l'installation de travail doivent être adaptés, notamment en ce qui concerne les télécommunications et le bureau.
- Fixez une période d'essai de trois mois pour voir si une personne est qualifiée pour le travail à distance ; tout le monde ne le sera pas.
- Constituez des règles précises et chargez une personne pour accompagner les télétravailleurs dans l'emplacement de leur bureau à domicile et assurer qu'il est conforme aux attentes de l'entreprise.

4. Mettre en place des horaires de travail à distance dynamiques

Le concept d'agent de Centre de Contacts à distance implique d'être en mesure de travailler selon un horaire flexible qui permet un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée

- Proposez à vos agents des horaires flexibles prévoyant des plages horaires ne dépassant pas certaines heures.
- Autorisez-les à indiquer des horaires de préférence par le biais d'une interface web et mobile facile à utiliser.
- Offrez à vos agents un moyen simple de changer de plages horaires pour répondre à leurs besoins.
- Soyez capable d'agir rapidement en cas de changement d'horaire en cours de journée.

5. Assurer la disponibilité des experts

Les travailleurs à distance doivent avoir accès aux mêmes experts et au même support qu'au bureau.

- Les employés doivent pouvoir accéder facilement à la base de connaissances de l'entreprise en temps réel.
- L'automatisation robotisée des processus assistée peut remplacer une partie de l'assistance fournie auparavant par les superviseurs.
- Mettez en place un bureau d'assistance dédié aux agents à distance, car leurs besoins seront différents de ceux des agents sur site.

LA GESTION AXÉE SUR LES PERFORMANCES

6. Utiliser outils et rapports pour suivre l'activité, les objectifs et les indicateurs des agents

L'un des moyens les plus sûrs de gérer les agents des Centres de Contacts à distance est d'utiliser des outils d'assurance qualité pilotés par l'Intelligence Artificielle. Ces outils doivent fonctionner à la fois sur les canaux numériques et vocaux.

- Donnez aux responsables la possibilité de surveiller efficacement les équipes à distance grâce à la surveillance et à l'enregistrement des appels.
- Utilisez des fonctionnalités telles que l'Analytique de bureau pour que le superviseur ait une meilleure visibilité sur les activités des agents et fournisse un feedback positif sur les comportements productifs clés et un accompagnement sur les axes d'amélioration.
- Exploitez les outils d'Analytique pour identifier des possibilités supplémentaires d'automatisation

7. Adopter des outils de collaboration en équipe

Les travailleurs plus inexpérimentés peuvent recevoir de l'aide de leurs collègues par messagerie instantanée/chat sans avoir à les appeler ou à leur envoyer un e-mail. Cela permet de renforcer la dynamique d'équipe et de resserrer les liens entre des agents qui ne se rencontreront peut-être jamais en personne

- Instaurez des échanges réguliers entre les superviseurs et les employés, par exemple des réunions par vidéo.
- Facilitez les réunions périodiques en face à face, dans la mesure du possible, en utilisant les services de l'entreprise ou d'autres moyens.
- Exploitez la gamification pour accroître le sentiment d'accomplissement et de travail en équipe.

8. Proposer un feedback à 360 degrés

Un agent de Centre de Contacts travaillant à distance a besoin d'un feedback cohérent et continu. En général, il n'est fourni par son superviseur que dans le cadre de séances de coaching traditionnelles. Mais les agents peuvent recevoir de nombreux feedbacks en temps réel grâce à la compréhension de leurs interactions avec les clients

- Exploitez l'Analytique en temps réel pour aider les superviseurs et les agents à comprendre ce que disent les clients.
- Utilisez l'IA avancée pour identifier les principaux comportements des agents, notamment l'empathie, la responsabilisation et l'écoute active.
- Ayez recours à des enquêtes pour suivre la satisfaction des clients, ce qui permet d'avoir une vue complète de la qualité du service.
- Assurez un feedback régulier et continu entre les superviseurs et les agents concernant les performances, évaluez la satisfaction grâce à des enquêtes spécifiques « Voice of Employee ».

9. Encourager et stimuler la qualité du travail

Pour aider à motiver et à satisfaire vos agents à distance, envisagez de décerner des prix et des récompenses à ceux qui performant et produisent de bons résultats.

- Les mesures incitatives pourraient inclure des horaires préférentiels ainsi que des récompenses pour l'ensemble de l'équipe ou de l'entreprise.
- La gamification est un outil de motivation de plus en plus populaire, qui offre aux travailleurs à distance des récompenses tangibles à titre d'incitation.

10. Optimiser le développement des compétences grâce à l'apprentissage personnalisé piloté par l'IA

Utilisez différentes méthodes d'apprentissage à distance considérées comme étant les mieux adaptées à chaque agent en fonction des modèles d'IA. Parmi ces méthodes figurent la vidéo, l'apprentissage par le jeu, les jeux de rôle en équipe ainsi que la compréhension de lecture traditionnelle

- Faites appel aux technologies d'apprentissage pour certifier les agents sur de nouvelles campagnes ou de nouveaux produits.
- Permettez aux agents de choisir quand participer aux sessions pour apprendre à leur propre rythme et selon leur emploi du temps.
- Veillez à ce que l'apprentissage soit interactif afin d'améliorer la compréhension et la rétention du matériel.

Le passage à un modèle d'agent à distance dans un Centre de Contacts présente un grand nombre d'avantages pour les agents, les clients et l'entreprise. Tout d'abord, les agents sont plus satisfaits, car ils trouvent un meilleur équilibre entre leur travail et leur vie privée. Cela se traduit ensuite par une amélioration de la satisfaction des clients, car elle est intrinsèquement liée à celle des agents. La possibilité de faire appel à un agent travaillant à domicile permet d'assurer l'évolutivité, l'agilité et la continuité des activités de l'entreprise. Le résultat final est une amélioration des performances de l'entreprise, tant sur le plan opérationnel que financier. La transition ne doit pas être prise à la légère et sa réussite passe par l'élaboration d'un plan solide et complet. Les dix pratiques d'excellence décrites ci-dessus fourniront à votre entreprise une base solide pour démarrer ce plan et préparer l'installation de vos agents de Centre de Contacts qui travailleront depuis leur domicile.

CONTACTS

La liste complète des marques NICE est constituée des marques commerciales ou des marques déposées de Nice Ltd. Pour en savoir plus sur la liste des marques de NICE, consultez la page <http://www.nice.com/nice-trademarks>
Toutes les autres marques utilisées sont la propriété exclusive de leurs propriétaires respectifs.

Global International HQ, Israel,
T +972 9 775 3777, F +972 9 743 4282

EMEA, Europe & Moyen-Orient,
T +44 0 1489 771 200, F +44 0 1489 771 665

Amériques, Amérique du Nord
T +1 551-256-5000, F +1 551-259-5252

Asie-Pacifique, bureau de Singapour
T + 65 6222 5123, F +65 6222 5459

À PROPOS DE NICE

NICE (Nasdaq : NICE) est le leader mondial des solutions logicielles d'entreprise sur site et sur 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.

Pour en savoir plus sur la liste des marques de NICE, consultez la page <http://www.nice.com/nice-trademarks>

www.nice.com