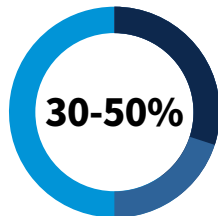


# AVAYA

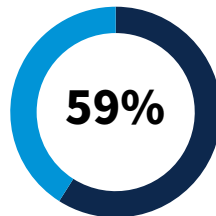
## METTRE LA PRIORITÉ SUR L'EXPÉRIENCE HUMAINE POUR LES AGENTS DE CENTRE DE CONTACT EN TÉLÉTRAVAIL



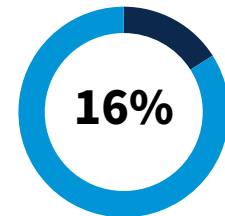
A quelques exceptions près, le télétravail a pris beaucoup d'importance dans les centres de contact ces dernières années. On estime qu'entre 30 et 50 % des agents de centres de contact travaillent actuellement à distance, soit plus du double de la **moyenne mondiale de 16%**. Les agents sont parfaitement préparés à ce type de travail. D'ailleurs, 59 % des salariés sont plus enclins à choisir un employeur offrant des options de télétravail plutôt qu'un qui n'en offre pas.



des agents de centre de contact sont en télétravail



des salariés sont plus enclins à choisir un employeur qui donne la possibilité de travailler à distance



des entreprises internationales sont en télétravail complet

Cependant, la possibilité de travailler à distance ne suffit pas à elle seule à réduire le taux de rotation, particulièrement élevé dans ce secteur. Les entreprises restent piégées dans un cycle de recrutement et de formation des agents qui finissent par partir, coûtant jusqu'à **20 000 \$ par agent**. Ces travailleurs en première ligne subissent une fatigue physique, émotionnelle et mentale anormalement élevée due au stress prolongé lié au travail. Les quotas de performance exigeants, les interactions difficiles avec les clients, les longues heures de travail (même à domicile) et le manque de contrôle sur les charges de travail élevées s'accumulent. Pour les agents à distance, il y a l'isolement supplémentaire et les inconvénients du travail à domicile : partager un espace de travail avec d'autres, les aboiements de chiens, les travaux de construction à l'extérieur, et ainsi de suite.



Remplacer un agent dans un centre de contact coûte entre

**10 000\$ et 20 000\$**

Réduire le burnout des agents est une priorité pour les responsables des centres de contact, et la technologie semble naturellement être la réponse. Mais est-ce vraiment le cas ? Oui et non. Nous ne devons pas perdre de vue l'expérience humaine (HX), un facteur crucial de l'expérience des agents qui influence intrinsèquement l'expérience client. Ce guide examinera le rôle particulier que joue la technologie dans le soutien de cette dynamique, en particulier pour les agents de centres de contact à distance, avec des exemples clés d'Avaya et de ses clients.

## **Vous pouvez dépenser des millions dans le cloud, l'IA et l'automatisation – ce que font beaucoup d'entreprises – mais ces investissements dans l'innovation ne peuvent pas remplacer l'élément humain de l'expérience agent.**

Les entreprises ont besoin d'innover d'une manière qui leur permette d'améliorer la part d'humain. Dans l'économie de l'expérience actuelle, où les expériences ont la plus haute priorité, la plus grande valeur réside dans l'actif le plus précieux et le plus coûteux des entreprises : leurs collaborateurs.



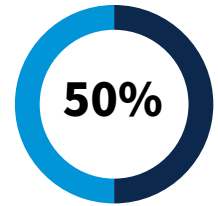
Dans le monde du service client, les investissements dans l'innovation se portent en général sur l'expérience client, l'efficacité opérationnelle et les résultats. Par exemple, avoir recours à l'IA et à l'automatisation pour réduire le temps de traitement moyen et de résolution au premier appel afin de réduire les coûts et contribuer à la performance des agents. Ces considérations sont nécessaires pour des améliorations opérationnelles. Cependant, il y a d'autres façons pour innover au niveau de l'expérience humaine des agents.

Voici trois moyens pour les entreprises d'améliorer l'expérience humaine des agents grâce à l'IA:

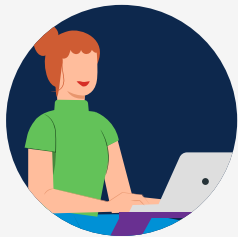


## #1: Suivi émotionnel par IA

**Plus de 50 % des grands employeurs** aux États-Unis utilisent désormais le suivi émotionnel par IA pour mieux comprendre les états internes de leurs collaborateurs.



L'approche d'Avaya sur l'innovation sans disruption, permet d'intégrer cette innovation dans leurs environnements existants, qu'ils soient en cloud public, cloud privé, sur site ou hybrides, rendant accessibles des services comme la formation à la pleine conscience, les bots d'encouragement et la planification d'exercices directement depuis le bureau de chaque agent.



## #2: Renforcer l'équipe autour de l'agent

Une suite puissante d'outils IA, comprenant l'assistance aux agents par IA, la traduction et la transcription, et la clôture automatisée des appels, améliore la performance et crée un environnement plus connecté où les agents à distance peuvent obtenir les informations dont ils ont besoin à tout moment et de n'importe où. Les agents peuvent également accéder facilement à des experts internes ou externes au centre de contact pour les intégrer aux interactions client lorsque nécessaire.



## #3: Gamification

La gamification (l'application des éléments de jeu tels que l'attribution de points, la compétition entre agents, et les règles de jeu pour la formation et l'engagement des agents) continue de s'améliorer rapidement. Cette technologie offre de nouvelles possibilités passionnantes pour engager les agents à distance, communiquer des objectifs, mesurer et reconnaître les accomplissements, et inspirer la collaboration. L'approche d'Avaya en matière d'innovation sans disruption permet aux entreprises de tirer parti des données de leur centre de contact pour aller au-delà des prix et des badges et mettre en place des programmes de gamification impactants reposant sur des objectifs, des concours, des interactions sociales, des récompenses et du coaching.

## Des exemples d'usage parmi les clients d'Avaya

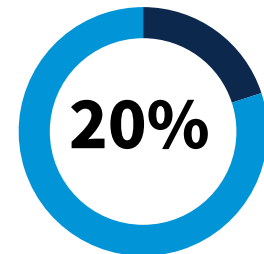
Une marque bien connue du secteur du voyage et du tourisme en Australie a l'un des taux de rétention les plus élevés de l'industrie grâce à sa capacité à équilibrer l'innovation et l'expérience humaine.

L'entreprise attribue ce succès à sa culture communautaire d'équipe et à sa flexibilité entre télétravail et présence au bureau, en s'appuyant sur la technologie d'Avaya pour maintenir tout le monde connecté, soutenu et engagé de manière significative.

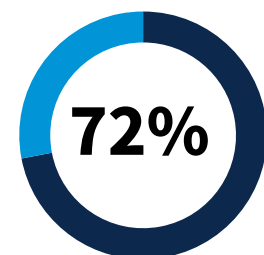
**Un fournisseur d'assurance complémentaire américain, Aflac, a réduit l'attrition des agents de 20 % et augmenté le taux de maintien en poste de ses agents spécialistes de 72 % en 18 mois en mettant l'agent au centre.**

Une façon pour l'entreprise de marier innovation et expérience humaine est d'utiliser le routage intelligent des appels pour garantir une attention particulière aux clients en traitements intensifs pour la première fois. Avaya veille à ce que, en arrière-plan, les appelants soient dirigés vers une équipe spécialisée capable de travailler avec des patients très vulnérables. Après l'appel, la plateforme s'assure que ces agents, qui ont probablement traversé une conversation très difficile, ne prennent pas d'appel immédiatement afin qu'ils puissent faire une pause mentale.

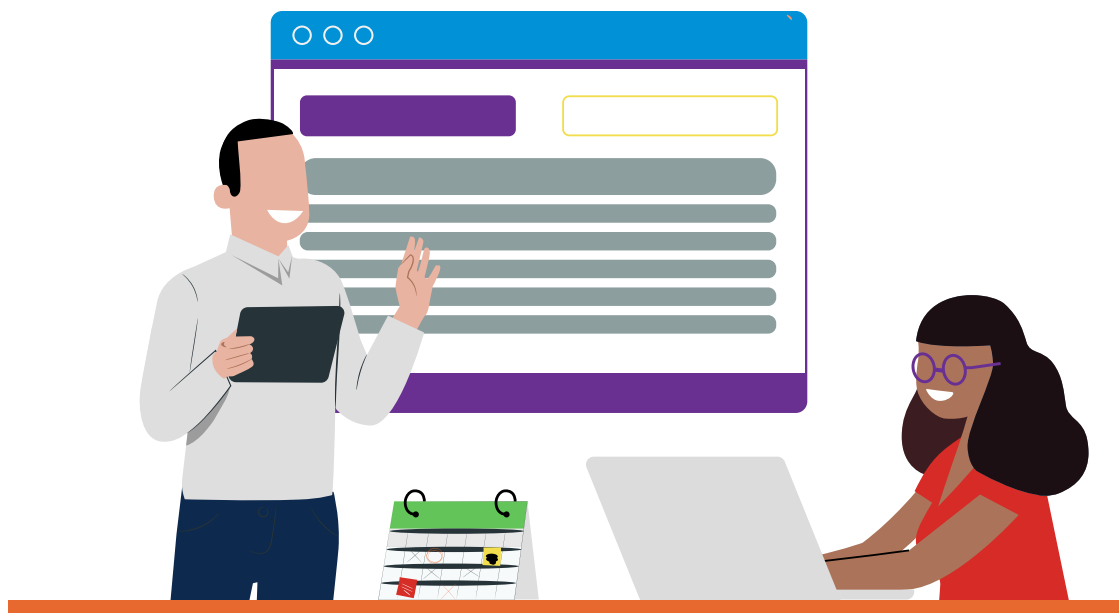
Aflac a réduit le taux d'attrition des agents de



Aflac a augmenté la durée de service des spécialistes des agents de



en 18 mois



## L'approche Innovation sans Disruption d'Avaya : définition et fonctionnement pour une innovation autour de l'expérience humaine

L'infrastructure de routage et d'administration de la plupart des entreprises est complexe. Ces organisations ne devraient pas avoir à abandonner les investissements majeurs qu'elles ont réalisés dans des solutions stratégiques existantes sur site pour accéder aux nouvelles technologies basées sur le cloud, telles que l'IA. L'objectif est plutôt d'améliorer l'environnement existant.

C'est là qu'intervient l'approche **Innovation sans disruption** d'Avaya.



### Inutile de mettre en péril la résilience pour adopter une nouvelle technologie.

Les entreprises peuvent continuer leur activité tout en innovant selon leurs propres termes – réduisant l'aversion au changement et offrant des résultats tangibles.



### Inutile de défaire ce qui fonctionne pour innover.

Au lieu de cela, la plateforme d'expérience client ou de centre de contact devient le support de l'innovation.



## Inutile de partir à la chasse aux tendances et de risquer les perturbations.

Les entreprises peuvent innover, en particulier en travaillant avec des partenaires qui pourront intégrer les nouvelles technologies pertinentes pour leur activité.

L'innovation ne doit pas perturber inutilement la stabilité, et l'approche d'Avaya en matière d'innovation sans perturbation le prouve. Commencez à élaborer des stratégies autour de l'expérience humaine pour améliorer l'expérience des agents, l'expérience client et obtenir des résultats commerciaux plus rapides sans forcer un changement complet de plateforme vers le cloud.

[Découvrez comment Avaya élimine les barrières à l'innovation et ouvre la voie vers des résultats tangibles plus rapidement.](#)

©2024 Avaya LLC. Tous droits réservés. Avaya et le logo Avaya sont des marques commerciales d'Avaya LLC, déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques identifiées par les symboles ®, TM ou SM sont respectivement des marques déposées, des marques commerciales ou des marques de service d'Avaya LLC.

08/24 • CC15965FR