

Service Détection de répondeur Manifone : réconcilier ROI et qualité de travail de vos collaborateurs

Et si pour lutter contre le turnover dans les services clients, il suffisait d'améliorer la qualité de travail de vos agents ? Limiter le stress, réduire le sentiment d'agression, améliorer la qualité de la relation avec les clients... Thierry Schoone, Directeur Développement et Stratégie, revient sur un effet induit du service Détection de répondeur de Manifone.

Dans les centres de relation client comme chez les outsourcing, la problématique est la même : les conseillers sont soumis à un stress permanent. « Les agents ont un métier difficile, affirme Thierry Schoone. Les performances individuelles et collectives font l'objet d'un suivi permanent, l'accueil parfois difficile que réservent les prospects et clients lorsqu'ils décrochent, la nécessité de tenir les objectifs, génèrent un stress, une lassitude et une fatigue importante qui expliquent en grande partie le turnover dans les équipes ». Or, plus le turnover est élevé, plus les performances des centres d'appels se dégradent, y compris sur le plan économique. « Recruter est de plus en plus difficile, prend du temps, former aux bonnes pratiques coûte cher et les nouveaux talents peuvent parfois mettre du temps à délivrer leur plein potentiel, commente Thierry Schoone. Dans ce contexte, nos clients mettent tout en



Thierry Schoone,
Directeur
Développement et
Stratégie de Manifone

œuvre pour limiter l'attrition des collaborateurs ».

Au-delà de l'efficacité, un impact RH majeur

Toujours à l'écoute des grands défis des outsourcing, Manifone innove en permanence et développe des solutions qui permettent tout à la fois de faire des télécoms non plus uniquement un centre de coûts mais un levier de compétitivité. L'enjeu : permettre aux acteurs de terrain de réaliser une prospection téléphonique plus efficace, tout en restant éthique et responsable. Le service Détection de répondeur répond à cette ambition. Une détection de répondeur quasi infaillible constitue un atout majeur d'amélioration d'efficacité opérationnelle pour les outsourcing. Sur le strict plan de la productivité, parler à un répondeur est une perte de temps pour les équipes. « Libérer le temps de parole agents, réduire le nombre de tentatives pour réaliser l'exploitation du fichier, précise Thierry Schoone, cela contribue à réduire le nombre de fiches à traiter par les agents, mais aussi le nombre d'heures travaillées pour traiter la campagne ». Mais, au-delà de l'amélioration de l'efficacité des campagnes de prospection, il apparaît que le service Détection de répondeur de Manifone, revêt un impact RH majeur. « Ce service est utilisé aujourd'hui chez 8 des

10 plus grands BPOs acteurs du marché Appels Sortants, et il est en cours de POC (test avant déploiement) pour les deux autres, indique Thierry Schoone, et nous avons enregistré des retours d'expérience que nous n'avions pas anticipés sur le volet RH ».

Des agents plus sereins, plus concentrés et plus efficaces...

Ces retours d'expérience ne se situent plus seulement sur le ROI du KPI « temps de parole agent libéré ». Si ce KPI a pu récemment se mesurer à 12% lors d'un POC réalisé par un grand BPO, ce n'est pas le seul bénéfice qui a pu être remonté. « Moins de répondeurs à statuer, quasiment 1 appel sur 3 avant mise en place de notre service, précise Thierry Schoone, cela a un impact sur la concentration de l'agent lorsqu'il échange avec un prospect ou un client ». Des répondeurs mieux détectés, ce sont aussi moins d'appels irritants et moins d'appels difficiles à gérer. « En allégeant la charge mentale des agents, ces derniers sont plus ouverts à l'échange et l'impact sur la qualité de la relation client est tangible ». Plus de motivation, meilleure ambiance sur les plateaux, impact positif sur le turnover. Ce constat de l'impact RH de l'utilisation de notre service est directement lié à l'un de ses objectifs d'origine : « Il faut aussi rappeler que notre service Détection de répondeur réduit drastiquement l'empreinte harcèlement en éradiquant le problème des messages vides sur répondeur », conclut Thierry Schoone. ■

manifone 

