



# RECALL Agent SCORING

Logiciel d'évaluation des agents

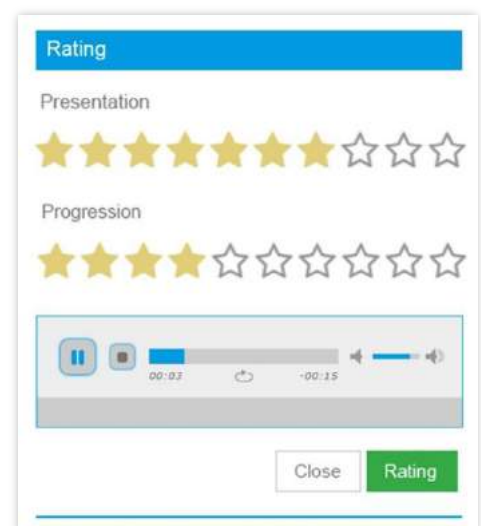
Les entreprises essaient de plus en plus de prospérer et d'améliorer leur modèle économique en augmentant aussi bien le niveau de performance de leurs agents que la satisfaction de leurs clients. **Une bonne prestation peut faire la différence** entre la réalisation et la perte d'une vente, et peut même aller jusqu'à la perte d'un client. Ce besoin de performance optimale a donné naissance à RECALL Agent Scoring, un outil d'évaluation des agents conçu pour compléter RECALL, le leader du marché en solution d'enregistrement d'appels téléphoniques et informatiques.

## UNE EVALUATION CONTINUE ... LA CLE DU SUCCES

### QU'EST-CE QUE RECALL AGENT SCORING ?

RECALL Agent Scoring est un module de notation et d'évaluation d'agent qui a été entièrement intégré dans la solution Enregistreur d'appels RECALL. En se basant sur une série d'indicateurs de qualité, il permet au superviseur d'analyser des enregistrements et de déterminer le niveau de service fourni par un agent au cours d'une conversation. L'évaluation précise et exhaustive d'une conversation permet de contrôler une série de normes de service prédéfinies et d'adapter en conséquence la formation des agents et les programmes d'évaluation.

**RECALL Agent Scoring est destiné à augmenter la performance et la qualité de services offerte par votre entreprise ou votre Centre d'Appel.**



### AMELIORE

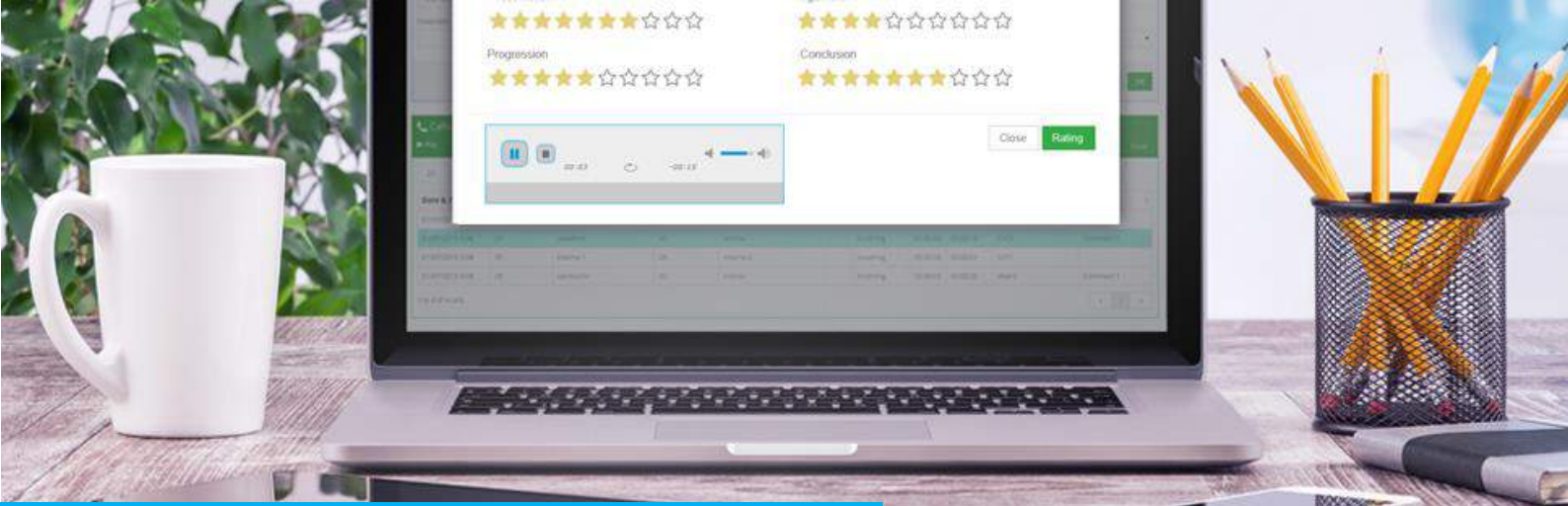
Les indicateurs de qualité sont les outils parfaits pour superviser et évaluer les agents dans le but d'améliorer les performances de l'équipe.

### OPTIMISER

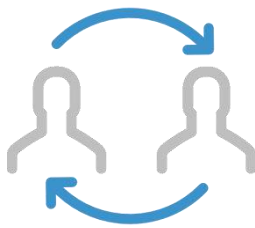
RECALL Agent Scoring est destiné à entretenir et optimiser l'atout principal de toutes entreprises compétitives - Un service clients de qualité.

### AUGMENTE

RECALL Agent Scoring permet d'augmenter à la fois les ventes et la satisfaction clients et d'améliorer l'expérience des utilisateurs.



## MODE OPERATOIRE



Les superviseurs peuvent effectuer des évaluations agents en utilisant le logiciel d'écoute et de gestion Recording Manager qui, après avoir sélectionné l'appel désiré, ne nécessite qu'un clic sur le bouton « évaluation ». L'écoute et l'évaluation des conversations sont effectuées simultanément au fur et à mesure que le formulaire défile parallèlement au scénario d'appel et que les résultats et notations sont observés en parallèle sur le même écran.

Contrôler régulièrement les niveaux de qualités de services prodigués aux clients grâce à RECALL AGENT SCORING et développer la satisfaction des clients sont étroitement liés.

## FORMULAIRES INTERACTIFS PERSONNALISES

RECALL Agent Scoring permet à l'utilisateur d'employer un large choix de questionnaires comportant différents modèles de questions comme moyen de contrôler les performances des agents. Afin que les questionnaires d'évaluation soient ajustés aux besoins spécifiques de chaque évaluation ou groupe de travail, ils peuvent être conçus, configurés et modifiés à partir du logiciel RECALL lui-même.

### COMBINÉ A RECALL SCREENCAST

En plus de l'évaluation des agents sur la base des communications enregistrées, RECALL ScreenCast offre une vision encore plus complète du service fournis en permettant d'enregistrer simultanément les écrans des PC agents.

**Enregistrement simultané audio et vidéo.**

### RAPPORTS D'EVALUATION

RECALL Agent Scoring offre un rapport analytique des évaluations obtenues par agent pour aider à la prise de décisions dans l'entreprise et contribuer au développement et à la croissance appropriée.

Le compte rendu des résultats par RECALL Agent Scoring vous dira tout sur votre équipe en moins de 10 secondes.



### Objectifs et applications

- Assurer les normes de qualité.
- Evaluer les performances agents.
- Détecter les interventions non-conformes.
- Tester les techniques de ventes et les compétences.
- Identifier des défauts ou des domaines exigeants une formation.
- Confirmer la conformité avec la politique et les codes de conduites.



### Points essentiels

- Convivial, offrant un accès multi-plateforme intuitif.
- Rapide et puissant avec une technologie de pointe.
- Large variété de formats et de type de questions.
- Sélection flexible, éditable, configurable et personnalisable.
- Résultats efficaces, pratiques et pondérés.

