

Chaque jour, vous confiez à vos agents l'élément dont peut dépendre le succès de votre entreprise : vos clients. Les agents véhiculent l'image de votre entreprise. Cela dit, NovoValue vous offre la clé qui vous permettra de valoriser le service de votre centre de contacts. Innovatrice, cette solution Web de contrôle de la qualité a été spécifiquement conçue pour l'évaluation du personnel des centres de contacts. Procurant des indicateurs clés de performance, NovoValue offre le meilleur rapport qualité-prix et vous permet d'atteindre les objectifs essentiels de votre organisation : fidéliser le client et l'agent, avoir un service à la clientèle de qualité et en optimiser sa performance.

Les rapports produits avec NovoValue aident à déterminer les forces et les faiblesses des agents ainsi que les points nécessitant de la formation. Ainsi, il devient facile pour les superviseurs d'effectuer un suivi de l'acquisition des compétences essentielles afin de fournir l'encadrement nécessaire aux agents dans l'espoir d'augmenter leur satisfaction envers leur travail et d'encourager leur fidélité au centre de contacts clients.

## Évaluez la qualité du rendement de vos agents

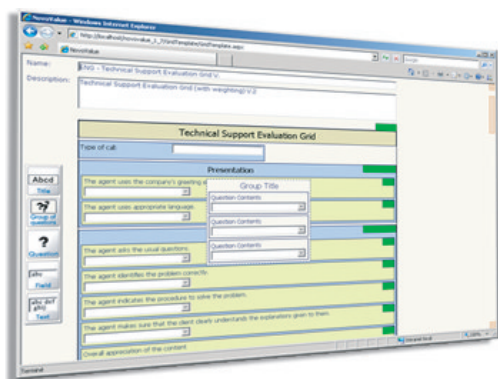
À quel point vos agents sont-ils serviables envers votre clientèle? Ce n'est pas facile à déterminer mais, avec NovoValue, c'est possible. NovoValue est une solution intelligente qui va au-delà des évaluations classiques, traditionnellement basées sur des mesures quantitatives, en permettant également d'évaluer le rendement qualitatif de vos agents. Grâce à ces mesures essentielles, vous veillez non seulement à ce que les normes de qualité soient respectées à chaque appel, mais vous guidez en plus votre centre de contacts dans un processus d'amélioration de la qualité à valeur ajoutée.

Grâce aux enregistrements de NovoLog et de l'activité des écrans de NovoScreen, il est possible de remplir les formulaires d'évaluation du personnel pour tous les appels entrants et sortants. Les superviseurs peuvent contrôler la pertinence des contacts, des agents ou des équipes qui sont à évaluer, les canaux de communication, ainsi que le moment auquel procéder à l'évaluation à partir de critères spécifiques et de calendriers d'enregistrement prédéterminés. Avec NovoValue, vous évaluez les bonnes personnes, pour les bonnes raisons, et au bon moment!

## Outils Web 2.0 d'évaluation et de rapports personnalisables

L'aspect unique Web 2.0 de NovoValue permet aux utilisateurs de créer leurs propres grilles et rapports d'évaluation au moyen d'une interface conviviale, si simple à utiliser qu'elle ne nécessite qu'un minimum de formation. La fonction «glisser-déposer» unique à NovoValue permet de créer une grille complexe, ou encore une qui contiendrait des critères propres à votre entreprise, en quelques minutes seulement! Pourquoi utiliser alors des modèles prédéfinis et peu malléables lorsque des possibilités infinies s'offrent à vous? Vous pourriez aussi choisir de reproduire une version plus élaborée de votre feuille de calcul ou de votre formulaire de traitement de texte préféré.

Avec NovoValue, créer des grilles d'évaluation sur mesure est aussi simple que 1-2-3!



Construction d'une grille d'évaluation avec NovoValue

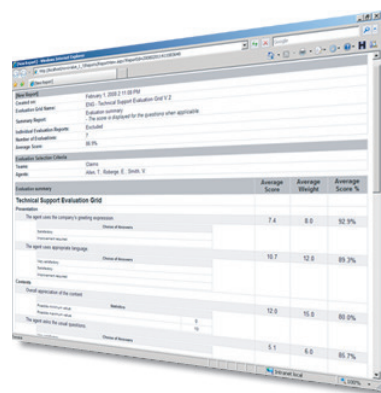
Pour gagner du temps, NovoValue permet aux gestionnaires de générer des rapports à partir de modèles existants afin d'éviter d'avoir à entrer les renseignements à chaque fois. Ces modèles sont particulièrement utiles lorsqu'un type de rapport est utilisé de façon récurrente. Par ailleurs, la possibilité de personnaliser un rapport en fonction de critères spécifiques au destinataire fait de NovoValue une solution puissante et rapide pour tout superviseur qui doit fournir des rapports prêts à être utilisés à plusieurs niveaux de direction.

Répercussions/ Rôles		
Superviseur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simplifie le processus d'évaluation par l'accès à de meilleures données pour le contrôle de la qualité.</li> <li>• Améliore l'encadrement et la productivité entraînant une réduction des besoins en formation.</li> <li>• Améliore la pertinence de l'évaluation grâce à des formulaires et des grilles d'évaluation personnalisés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contre l'attrition des clients par l'augmentation de la performance, de la motivation et de la rétention des agents.</li> <li>• Permet de sauver du temps lors des activités de recherche, d'écoute, d'évaluation et de rapport grâce à une plateforme unique.</li> <li>• Économie de temps grâce à des modèles prêts à être utilisés et personnalisables.</li> </ul>
Gestionnaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliore l'expérience du client, la fidélité et la valeur par une analyse poussée des causes et effets, des opportunités et des tendances.</li> <li>• Augmente les ventes et le rendement conséquemment, à un meilleur service à la clientèle et une efficacité des agents.</li> <li>• Augmente la productivité du gestionnaire en lui permettant de produire des rapports et d'y accéder plus rapidement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduit la perte de clients au moyen d'évaluations constantes des interactions et par des sondages après-appel auprès de la clientèle.</li> <li>• Réduit la durée des conversations, de la récapitulation et de l'attente ce qui entraîne la réduction du personnel nécessaire et des coûts opérationnels.</li> </ul>
Responsable des TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliore la qualité de la maintenance grâce à des outils de gestion centralisés.</li> <li>• Facilite le soutien à l'utilisateur vu la simplicité des applications.</li> <li>• Augmente l'évolutivité et la sécurité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduit le temps d'implantation, de configuration et d'apprentissage.</li> <li>• Diminue les coûts d'acquisition et d'entretien grâce à l'architecture ouverte et la technologie standard utilisée.</li> </ul>

## Évaluez l'expérience client

Nous voulons votre avis! Un classique sur de nombreux messages enregistrés. Désormais, la « voix de la clientèle » se fait entendre sans encombre. NovoValue offre la possibilité aux agents de sonder leur client de façon proactive, à la suite d'un appel, afin de demander leur appréciation sur les services fournis. Les grilles d'évaluation sont si malléables que les formulaires de sondage peuvent contenir une quantité illimitée de questions quantitatives et qualitatives, vous fournissant un aperçu inégalable de votre service à la clientèle.

La possibilité d'exporter les résultats par l'intermédiaire d'une application tierce font des rapports de NovoValue des outils faciles à utiliser, rentables et ingénieux. De plus, ils permettent de simplifier la diffusion au sein de l'organisation de renseignements précieux à propos de vos clients et de leurs besoins. Écoutez! Vos clients vous parlent!



Rapport de NovoValue

## Interface Web pour une valeur maximale

Peu importe le lieu où vous vous trouvez, avec une connexion Internet et en se servant du portail Web de NovoValue, les utilisateurs autorisés peuvent accéder rapidement et facilement à des renseignements importants qui pourraient nécessiter une intervention rapide. En équipant votre entreprise de cet outil hautement productif, vous verrez qu'il n'a jamais été aussi facile pour les gestionnaires d'évaluer les agents et d'établir des rapports. NovoValue est la meilleure solution pour vous permettre d'effectuer le suivi de votre centre de contacts clients et pour en optimiser son efficacité opérationnelle.

## Fonctionnalités d'enregistrement

Les logiciels d'enregistrement de NovoLog, combinés à la solution pour le contrôle de la qualité NovoValue, fournit à votre organisation des outils permettant de maximiser le rendement, de former des agents plus efficaces et de respecter les normes de l'industrie.

La Suite NovoLog représente la dernière génération en matière de solution d'enregistrement fiable et adaptable. Les logiciels de cette suite permettent aux moyennes et grandes entreprises l'enregistrement numérique (permanent, sur demande, planifié et d'écran), l'archivage, la recherche et l'écoute des interactions agent-client. Qu'il soit nécessaire d'enregistrer à des fins de conformité, de gestion des risques, de vérification des ventes, de protection ou pour toute autre raison, la Suite NovoLog est la solution la plus complète qui permette de résoudre aujourd'hui les problèmes de demain.

## Capter l'expérience de votre agent

Il est maintenant possible de vivre la totalité de l'expérience communicationnelle des agents avec la clientèle. L'intégration de NovoScreen à NovoValue vous permet de visualiser le flux de travail de vos agents afin d'en améliorer sa qualité et son efficacité. Cette nouvelle solution permet d'enregistrer l'activité telle qu'elle se produit sur le poste de travail de vos agents. L'enregistrement de l'écran s'effectue simultanément à l'enregistrement vocal. Il débute donc lorsque l'agent reçoit un appel et s'achève automatiquement quand la conversation est terminée. Un temps de clôture d'une durée déterminée est toutefois disponible pour poursuivre l'enregistrement d'écran après la fin d'une transaction téléphonique. NovoScreen est la solution parfaite pour les directeurs de centres de contacts clients qui souhaitent disposer d'un programme de contrôle de la qualité à valeur ajoutée et être appuyés par des indicateurs clés de performance. Un outil qui saura garantir l'amélioration et la rationalisation de vos processus d'évaluation!

### NOVOVALUE PROPOSE UNE VASTE GAMME DE FONCTIONNALITÉS

- Grilles et rapports d'évaluation personnalisables
- Analyse quantitative et qualitative
- Nombre illimité de grilles de questions et de réponses
- Calendrier d'enregistrement intelligent
- Choix de langues
- Accessible par une interface Web
- Profils d'utilisateurs et sécurité multiples
- Critères de purge des enregistrements personnalisables
- Rapports exportables en format HTML
- Interface unique
- Écoute et sauvegarde de fichiers
- Modèles de rapports
- Aide contextuelle en ligne
- Administration par l'utilisateur
- Gestion du personnel et des compétences

Novo Technologies est un chef de file dans la conception de logiciels innovateurs, flexibles et adaptables pour l'enregistrement des appels et le contrôle de la qualité dans les centres d'appels. Grâce à son leadership dans le développement et l'intégration de nouvelles solutions logicielles, Novo aide les organisations à capturer et à gérer les contenus transactionnels de manière proactive et efficace. De ce fait, les organisations sont en mesure d'extraire l'intelligence d'affaires de leurs interactions avec les clients et de fournir à leur clientèle la meilleure expérience client.

Depuis les 15 dernières années, Novo Technologies a connu une croissance remarquable et a reçu de nombreux prix récompensant son sens de l'innovation. Des centaines d'organisations dans le monde ont profité de ses solutions à la fine pointe de la technologie et de son service de qualité supérieure. Ces organisations, de tailles diverses, incluent des services d'urgence et le 911, des organismes gouvernementaux ainsi que des leaders de l'industrie financière et des assurances au Canada. Novo agit également comme chef de file en matière d'enregistrement numérique de séances judiciaires, son système étant installé dans plus de 1000 salles d'audience au Canada.

Solutions de Novo Technologies :

NovoLog Suite

NovoLog Enterprise et Express : Enregistrement permanent

NovoPlayback Web : Interface Web d'écoute et de recherche d'enregistrements

NovoScreen : Capture d'écrans

CourtLog : Enregistrement d'audience



#### Novo Technologies

49 rue Bel-Air, bur. 202  
Lévis, Québec  
Canada  
G6V 6K9  
Tél: 418 833-6601  
Tél: 1 888 657-6686  
Fax: 418 833-6607  
ventes@novotechnologies.com  
www.novotechnologies.com

#### Bureau de Toronto

2425 Matheson Blvd East Suite 742  
Mississauga, Ontario  
L4W 5K4  
Canada  
Tel: 647-231-6601  
Tel: 1-888-657-6686 #275  
sales@novotechnologies.com

#### Bureau aux États-Unis

4556 Beacon Hill Dr.  
Williamsburg, VA  
23188  
USA  
Tel: 703-855-3777  
sales@novotechnologies.com