

## Survol de l'entreprise

Croix Bleue est un précurseur de l'assurance santé au Québec avec ses services en matière d'assurance santé et d'assurance voyage. Depuis 65 ans, Croix Bleue s'est donnée pour mission de fournir à la population québécoise santé et sécurité. Plus qu'un complément à la couverture de la Régie de l'assurance maladie du Québec, ses produits d'assurance santé sont conçus pour bonifier la qualité de vie de ses assurés. Ses services d'assistance santé accompagnent ses membres au quotidien en les aidant à prendre leur santé en main.



## Survol opérationnel

Croix Bleue doit enregistrer tous les appels de ses centres de contacts de Montréal et de Toronto pour des raisons légales. Pour ce faire, l'entreprise utilisait un système d'enregistrement désuet qui devait être remplacé par une technologie plus moderne et plus efficace. Croix Bleue désirait aussi acquérir un système qui ferait du contrôle de la qualité pour évaluer la performance de ses différentes activités de ventes et de service à la clientèle. L'entreprise voulait également utiliser ce nouvel outil pour faire de la formation continue de ses 144 agents à Montréal et des 32 agents de Toronto. Avec un volume de 3000 appels par jour, Croix Bleue devait donc s'équiper d'un système robuste et convivial, intégré à une solution de gestion de la qualité.

## Les besoins

- Enregistrer pour valider l'information et se protéger
- Mesurer la performance des agents
- Cibler les points à améliorer pour les agents
- Adapter la formation aux besoins particuliers
- Analyser et trouver des occasions d'affaires et des tendances
- Optimiser le service à la clientèle

## La solution : NovoLog et NovoValue

Croix Bleue a choisi la solution NovoLog lui permettant un enregistrement permanent avec une architecture décentralisée basée sur deux systèmes indépendants, reliés à une base de données commune. Le système flexible s'est intégré à l'infrastructure technologique de Croix Bleue. Les deux sites, Montréal et Toronto, sauvegardent leurs appels localement et parallèlement ces derniers sont synchronisés dans une base de données commune. De cette façon, les deux centres d'appels ont accès à l'ensemble des communications de l'entreprise. NovoLog est un système multilingue et évolutif qui pourra combler les besoins futurs en croissance de Croix Bleue, en ajoutant des canaux pour un nombre indéterminé d'agents ou en se raccordant à d'autres centrales.

Avec l'outil de recherche et d'écoute NovoPlaybak, les usagers de Croix Bleue peuvent récupérer immédiatement les enregistrements désirés et valider l'information afin de résoudre un conflit rapidement ou se protéger en cas de litiges. L'écoute des fichiers vocaux a aussi permis de cibler de façon précise les lacunes des agents et ainsi formuler des stratégies de formation. Les superviseurs peuvent désormais évaluer les agents avec NovoValue, une solution de contrôle de la qualité unique avec des critères qualitatifs et quantitatifs. En apportant des correctifs et en donnant les connaissances nécessaires aux agents, Croix Bleue optimise la qualité du service offert, augmente le niveau de satisfaction des agents et de ses clients et permet de fidéliser ces derniers.

La récupération et l'écoute des fichiers vocaux permettent aussi à Croix Bleue d'utiliser l'intelligence d'affaire contenue dans les conversations. En effet, l'information recueillie peut être utilisée pour évaluer la performance des différentes activités de ventes et de service à la clientèle, pour la mise en marché des produits et pour valider la compétitivité de ses offres sur le marché. L'ensemble de ces données permet d'établir des stratégies d'entreprise qui seront efficaces et alignées avec les besoins des clients.

## Les bénéfices

- Introduction du contrôle de la qualité dans les processus d'affaires
- Établissement de standards de performance
- Formation ciblée des agents
- Résolution rapide des conflits
- Amélioration des compétences des agents
- Optimisation du service à la clientèle
- Augmentation de la satisfaction des clients

## À propos de Novo Technologies

Novo Technologies est un chef de file dans la conception de logiciels innovateurs, flexibles et adaptés, en matière d'indicateurs clés de performance et de conformité pour les centres contacts. Ses logiciels enrichissent l'expérience client et offrent la meilleure qualité dans l'industrie. Depuis ses débuts en 1995, Novo Technologies connaît une forte croissance et a été récipiendaire de nombreux prix récompensant son ingéniosité et son innovation. L'entreprise fournit une technologie d'avant-garde, un service à la clientèle de qualité supérieure et des solutions à des centaines d'entreprises des services financiers, de la santé et d'organismes gouvernementaux au Canada, aux États-Unis, au Mexique, au Brésil, au Costa Rica, en Colombie et au Vietnam.

[www.novo.ca](http://www.novo.ca)

Pour savoir comment les solutions de Novo Technologies peuvent donner du pouvoir à votre organisation, veuillez nous appeler au 1-888-657-6686 ou écrivez-nous à [ventes@novo.ca](mailto:ventes@novo.ca)