



Derrière votre téléphone : décryptage de l'usage des enregistrements téléphoniques dans les centres d'appels



Chronique d'Elisabeth De Longeaux Eloquent

Mis à jour le 18/04/24 15:58

" Votre appel est susceptible d'être enregistré... ". Vous avez déjà dû vous demander, lorsque vous appelez un service client, à quoi servait l'enregistrement des conversations.

Que se cache-t-il derrière votre consentement ? Comment et à quelle fin vos données sont exploitées ? Combien de temps sont-elles conservées ? et comment l'Intelligence Artificielle (IA) va participer à l'analyse de ces données ?

Derrière ce consentement, les cas d'usages métiers qui découlent de l'enregistrement des conversations sont nombreux et participent à différents objectifs pour l'entreprise, mais aussi pour les agents et superviseurs du centre de contact.

Tout d'abord, lorsqu'un conseiller obtient la souscription d'un client à un contrat, cet enregistrement peut faire office de preuve. C'est un enregistrement à valeur probante qui revêt donc une valeur contractuelle notamment dans certains secteurs d'activités comme la banque et l'assurance qui est contrainte par de fortes réglementations en la matière. La durée de rétention est donc spécifique à cet usage et peut aller jusqu'à cinq années.

Également, ces enregistrements peuvent être conservés à des fins de formation. Utilisés

grâce au support de solutions de gestion de la qualité ou « quality management », ils permettent au superviseur la réécoute des enregistrements avec le conseiller. Ainsi, le superviseur peut prendre du temps lors de formations dédiées pour faire monter en compétences ses agents en les aidant à développer certaines expertises, à gérer certains appels qui auraient été notifiés comme « difficiles » par le conseiller ou ayant eu une mauvaise note lors d'une enquête de satisfaction. Mais aussi en validant avec lui le bon suivi de procédures internes, grâce à des grilles par exemple de guides d'appels qui permettent de respecter un formalisme d'entreprise. Les bénéfices immédiats ressentis sont d'une part l'amélioration de l'expérience client mais aussi celle du conseiller qui se sent mieux préparé et accompagné dans son travail au quotidien. La durée de rétention des enregistrements pour ce type d'usage est alors réduite à 6 mois maximum.

Troisième cas d'usages que l'on peut rencontrer pour ces enregistrements sont à des fins d'analyse et de compréhension des parcours clients. Ces conversations sont transcrites grâce à des solutions intelligentes de « speech-to-text », puis analysées grâce à l'Intelligence Artificielle. Plusieurs analyses peuvent être alors effectuées comme la catégorisation des appels en fonction de l'intention du client, la détection des motifs d'enchantement, des irritants par mots clefs, les sujets nouvellement abordés qui peuvent émerger et faire le buzz ou devenir des alertes... L'objectif étant d'avoir des plans d'action opérationnels immédiats pour améliorer, voire remédier aux accrocs de l'expérience client. La durée de rétention des enregistrements pour ce type d'analyse permet d'avoir un historique des données sur 1 an.

Ces enregistrements peuvent également être utiles à des fins d'assistance pour l'agent ou le superviseur. Grâce à la transcription en temps réel des appels, le superviseur pourra, par exemple, rapidement venir en support de l'agent, s'il en a besoin, au cours de la conversation. L'intelligence artificielle viendra également assister l'agent en temps réel, en lui proposant depuis sa console de traitement, des informations contextuelles, des articles ou des offres promotionnelles dans une base de connaissance en rapport avec la problématique du client. L'agent pourra ainsi être assisté, toujours pour mieux personnaliser la conversation et sublimer l'expérience du client en dépassant ces attentes.

Point important, il existe en général, selon les solutions de centre de contact du marché, plusieurs modes de déclenchement pour ces enregistrements, qui peuvent soit concerner tous les appels, un % d'appels de façon aléatoire, ou bien relever tout simplement de la main du conseiller, qui pourra activer ou désactiver l'enregistrement, selon le contexte de l'échange, ou encore pour préserver des données sensibles comme les informations bancaires.

En conclusion, sujet à une réglementation rigoureuse, telle que le RGPD, et supervisé par la CNIL, l'usage de ces enregistrements et leur durée de rétention sont donc bien contrôlés, afin de garantir l'intégrité de la confidentialité des données des consommateurs.

Parce que la sécurité des données est cruciale dans le cadre de l'enregistrement des conversations, il est primordial d'avoir recours à une solution, qui garantit la conformité, en étant notamment certifiée ISO 27001 et ISO 27701 pour la protection des données et des systèmes d'information, et qui vous propose de déployer ces cas d'usages soutenus par l'IA pour assister, automatiser et analyser les conversations et offrir une compréhension approfondie de l'expérience des clients, toujours dans le but de l'optimiser et de la rendre la meilleure possible.