



Ghislaine ASSILI
Directrice Qualité & Formation, Outsourcia



Comment Outsourcia exploite l'IA pour réaliser le Quality Monitoring de ses opérations ?

Le Quality Monitoring est un élément clé dans nos métiers de la relation client. Pour assurer la qualité des interactions conformément au niveau d'exigence de nos clients.

La qualité commence dès le recrutement, se poursuit par les formations et se pilote par des évaluations régulières.

Pour être efficace, ces évaluations sont analysées et suivies par des séances de débriefing.

Jusqu'à présent, ces évaluations étaient très chronophages, nécessitant des équipes qualité dédiées pour élaborer des grilles qualité, écouter et coacher les agents... quand ils leur restaient du temps.

En introduisant l'IA dans nos opérations il y a plus d'un an, nous avons changé de paradigme. Nous souhaitons que nos qualitatifs passent plus de temps sur le terrain à accompagner les agents dans la mise en œuvre des plans d'actions qualité et moins de temps à remplir des grilles qualité.

L'IA est rapide, objective et exempte de biais situationnels.

Elle remplit automatiquement des grilles qualité adaptées aux attentes des clients, apportant des éléments factuels orientés actions pour chaque item de la grille.

L'IA vérifie également des points précis de conformité comme le rappel d'un terme légal obligatoire.

De quelle manière l'IA a permis de libérer du temps de vos qualitatifs pour des tâches à plus forte valeur ajoutée ? Quel a été son impact sur la satisfaction client ?

Auparavant, nous réalisions deux évaluations par semaine et par agent. Grâce à l'IA, nous pouvons écouter jusqu'à 100 % des enregistrements, sans charge supplémentaire pour nos qualitatifs.

Nous réalisons à présent une évaluation par jour et par agent, assurant un suivi individuel et quotidien de la qualité.

Ces retours à chaud et réguliers sont très appréciés par nos collaborateurs permettant des débriefings plus fréquents.

En libérant des tâches répétitives, l'IA a permis à nos qualitatifs de se concentrer sur des activités à plus forte valeur : réalisation d'analyses pertinentes, formations continues, et coachings collectifs ou individuels.

Cela a amélioré notre efficacité opérationnelle, nos résultats qualité et la satisfaction de nos clients.

Avec plus d'un an de recul, quelles sont selon vous les erreurs à éviter ou les conseils que vous donneriez avant de déployer une solution d'IA ?

L'IA apporte un progrès indéniable. Mais plus qu'une révolution technologique, nous sommes convaincus chez Outsourcia que c'est avant tout une révolution d'usage qu'il faut opérer. L'IA redéfinit le rôle des qualitatifs sans en réduire le nombre.

En effet l'IA ne remplacera pas l'humain, mais ceux qui l'utiliseront à bon escient remplaceront ceux qui l'auront ignorée ou qui ne seront pas parvenus à se l'approprier. Nos qualitatifs continuent d'évaluer les compétences de nos managers et la pertinence de leur accompagnement terrain. Ils également calibrent l'IA, surtout lors de changement de procédure ou d'évolution des grilles qualité.

Une IA est mise en production chez Outsourcia qu'après avoir atteint un taux de conformité supérieur à 95 %. Notre expérience nous permet aujourd'hui d'atteindre ce taux de conformité en moins d'un mois. Nous portons d'ailleurs plus d'attention à l'évolution des notes, qu'à la valeur de la note elle-même.

Cette rigueur améliore nos standards, les performances de nos collaborateurs et la satisfaction de nos clients en étant force de propositions quant à l'évolution de leurs procédures de traitement.

Quelles sont les prochaines étapes de l'IA chez Outsourcia ?

Le groupe Outsourcia a le plaisir de vous annoncer le lancement de Outsourcia Lab, un dispositif qui marque une nouvelle étape par l'intégration de l'Intelligence Artificielle au cœur de ses activités.

Outsourcia Lab est un Laboratoire d'Expérience Client, un dispositif «Test & Learn» qui crée un environnement propice à l'exploration et à l'amélioration continue des méthodes pour enrichir l'expérience client.

Ce dispositif s'appuie sur des experts reconnus en IA qui possèdent des certifications dans les technologies de pointe de l'IA et RPA.

Outsourcia Lab adopte une approche basée sur des processus structurés pour la mise en place de solutions pilotes auto-apprenantes et évolutives. Ces solutions pilotes servent de fondation à un déploiement industriel plus large. Les processus du LAB permettent une expérimentation contrôlée et une optimisation continue des solutions, assurant ainsi leur adaptation et leur amélioration avant leur intégration à grande échelle.