



1 outil

2 solutions

→ myViséo **Quality Monitoring**

→ myViséo **Satisfaction**

Score évaluations

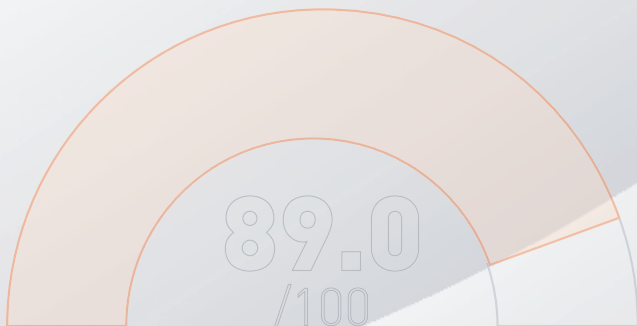


PILOTAGE ET REPORTING UNIFIÉS

MULTICANAL

RÉSULTATS EN TEMPS RÉEL

Score satisfaction



MULTILINGUE

INTUITIF ET ERGONOMIQUE

COLLABORATIF

ACCESSIBLE EN MODE SAAS



- Intégration des critères NF 345 dans sa dernière version.
- Suivi des situations inacceptables.
- Prise en compte du temps de présence des conseillers.
- Reporting conforme à la norme.



GESTIONNAIRE de grilles

- Créez, modifiez et activez vos propres grilles d'évaluation en quelques clics.
- Personnalisez vos notes et pondérations.
- Intégrez votre référentiel.

CALIBRAGE des évaluations

- Créez des séances de calibrage en ligne.
- Suivez la notation des critères pour chaque évaluateur grâce au reporting de calibrage.
- Échangez sur les bonnes pratiques d'évaluation et sur le référentiel.

CONNECTEURS

Grâce aux multiples connecteurs avec les différents éditeurs du marché :

- accédez aux évaluations depuis votre solution e-mail, téléphonie, CRM, ...
- visualisez vos contacts depuis myViséo,
- déclenchez des évaluations grâce aux webservice.

ÉVALUATIONS

STRUCTURE DE L'E-MAIL			
<input type="checkbox"/> Objet de l'e-mail	<input type="radio"/> Oui	<input type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Non applicable
<input type="checkbox"/> Salutation	<input type="radio"/> Oui	<input type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Non applicable
<input type="checkbox"/> Reformulation	<input type="radio"/> Oui	<input type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Non applicable
<input type="checkbox"/> Conclusion	<input type="radio"/> Oui	<input type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Non applicable
<input type="checkbox"/> Formule de politesse	<input type="radio"/> Oui	<input type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Non applicable
RÉPONSE À LA DEMANDE			
<input type="checkbox"/> Réponse complète	<input type="radio"/> Oui	<input type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Non applicable
<input type="checkbox"/> Réponse juste	<input type="radio"/> Oui	<input type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Non applicable
<input type="checkbox"/> Respect des procédures	<input type="radio"/> Oui	<input type="radio"/> Non	<input type="radio"/> Non applicable

- Référentiel d'évaluation intégré.
- Prise en charge de tous les formats de grilles, de calcul et de pondération.
- Gestion des pièces jointes (appels, e-mails, courriers...).
- Critères NF 345 intégrés au sein des grilles.

R E P O



EXPORT DE DONNÉES



PERSONNALISÉ



TEMPS RÉEL

QUALITY MONITORING



92.0 / 100
Progression +3%

Évaluations débriefées
89% (objectif 95%)

- Conforme à la norme NF 345
- Suivi des situations inacceptables
- Pilotage des équipes, des conseillers et des prestataires
- Notes par critères
- Personnalisation des algorithmes de calcul

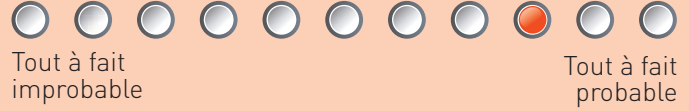
myViséo nous permet de piloter et contrôler la qualité du SRM à travers un Baromètre qualitatif. Les équipes sont challengées en toute transparence vis-à-vis des conseillers qui voient leurs résultats en temps réel.

Laurent TUPIN - Directeur du Service des Relations Membres - vente-privée

Le Net Promoteur Score en 1 clic

Retrouvez cette question préconfigurée dans vos enquêtes de satisfaction myViséo !

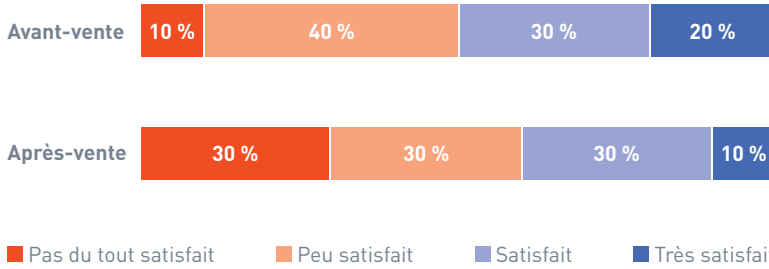
Quelle est la probabilité que vous recommandiez notre marque à un ami, un collègue ou un membre de votre famille ?



La diversité de nos besoins en mesure de satisfaction nous imposait de choisir un outil simple, fonctionnel et très ergonomique. Nous avons donc fait le choix de nous appuyer sur myViséo Satisfaction, permettant de paramétrer rapidement nos enquêtes et de maîtriser les données de reporting en les personnalisant pour chacun de nos clients.

Yoann FAUDRY - Directeur Commercial - EODOM

SATISFACTION



ENQUÊTES

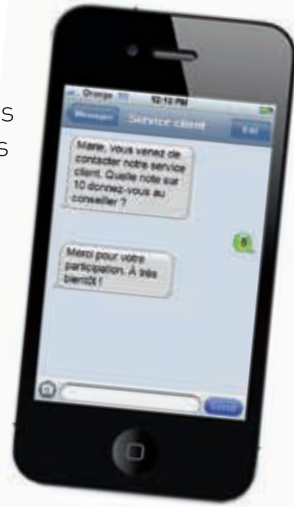
Mesurez et analysez la qualité de votre relation client à l'aide d'enquêtes de satisfaction, réalisées par :

SMS

- Adapté aux questionnaires courts et aux grands volumes d'envoi.
- Permet une réponse rapide.

E-mail

- Via un questionnaire en ligne.
- E-mail d'invitation personnalisé.



R T I N G



DYNAMIQUE



ANALYSE PAR CRITÈRE



PARAMÉTRABLE

SATISFACTION



89.0 / 100
Progression +1 %

Nombre de répondants
1722 (objectif 1800)

- Visibilité sur la satisfaction client
- Suivi du NPS
- Redressement des résultats
- Analyse des verbatim



ENVOIS

- Envoi manuel via import.
- Envoi automatique via une API myViséo.

QUESTIONNAIRES

Créez et testez votre questionnaire en quelques clics sur l'interface ergonomique myViséo.

- Choisissez un type de question prédéfinie et complétez-la.
- Personnalisez vos questionnaires et e-mails.
- Visualisez l'avancement de votre questionnaire à tout moment.



myViséo

2 MESURES, 1 RAPPORT

myViséo met en relation la qualité délivrée et la qualité perçue

- Pilotage unifié des évaluations et de la satisfaction.
- Croisement des données des enquêtes de satisfaction et des évaluations.
- Détection des axes d'amélioration des référentiels.

ACCOMPAGNEMENT

Un chef de projet vous suit et vous accompagne dès le premier contact et durant toute la durée du contrat.

1 Proposition

- Analyse des besoins
- Démonstration et POC (Proof Of Concept)
- Accompagnement à la rédaction du cahier des charges
- Proposition
- Mise en place du Plan Qualité

2 Mise en place

- Mise en place du serveur de recette
- Suivi du Plan Qualité
- Suivi du paramétrage de myViséo

3 Mise en production

- Recette
- Formation des utilisateurs
- Déploiement

4 Suivi

- Suivi trimestriel et accompagnement continu

UN CHEF DE PROJET



Chez Chronopost, nous avons déjà choisi la solution de Quality Monitoring myViséo et nous en sommes très satisfaits parce qu'elle est fiable et très souple. Nous avons rapproché nos dispositifs de qualité délivrée et perçue, alors quand Hubicus nous a proposé de se lancer ensemble de la co-construction d'une brique de satisfaction client dans myViséo, nous avons tout de suite été emballés ! A présent, les évaluations des contacts par les managers, la construction et l'envoi des questionnaires de satisfaction client et la consolidation des résultats sont réalisés à partir d'un seul et même outil !

Frédéric LE BARON-BURBAN - Responsable du pôle Expérience Client - CHRONOPOST INTERNATIONAL

FOIRE AUX QUESTIONS

Peut-on avoir des rapports par conseiller ? Par équipe ?

Oui, pour les différentes strates de l'entreprise (Site, plateau, équipe, prestataire, donneur d'ordres) et pour chaque conseiller.

Puis-je exporter quand je veux toutes mes données ?

Oui, l'ensemble des données d'évaluation est exportable, depuis l'interface myViséo.

Combien de temps conservez-vous les données ?

Les données des évaluations sont conservées durant toute la durée du contrat.

Limitez-vous l'espace de stockage ?

L'espace de stockage des données est illimité.

Est-ce sécurisé ?

Oui, via le protocole SSL (cryptage 256 bits).

Quel historique d'évaluation peut-on consulter ?

Toutes les évaluations sont stockées sans limite, durant toute la durée du contrat. Toutes les versions des évaluations sont conservées et accessibles.

Est-ce que c'est compatible avec LDAP ?

Oui, ainsi myViséo est compatible avec la plupart des annuaires du marché.

Puis-je importer les évaluations de mon ancien outil ?

Oui, nous vous fournissons un format de fichier vous permettant l'import de vos anciennes évaluations.

NOS PARTENAIRES

