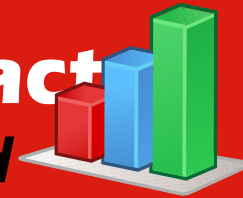


QueueMetrics

call center solution

Asterisk® dans les Centres de Contact

Enquête Satisfaction 2014 - par Loway Switzerland



Loway



A propos

- Loway produit un outil de supervision et d'analyse pour les centres de contact: **QueueMetrics™**. Largement répandu, il repose sur la plateforme de la famille des **PBXs Asterisk®**.
- n **Octobre 2013**, Loway a réalisé une enquête pour analyser la satisfaction des clients équipés QueueMetrics™:
 - L'objectif initial était de définir les priorités en terme d'allocation de ressources pour 2014 de manière à fournir un meilleur produit et un service toujours plus adapté.
- Mais nous avons découvert bien autre chose quand nous nous sommes penchés sur les résultats.

- ▣ Une enquête en ligne et de manière anonyme a été soumise à nos clients [Asterisk® & QueueMetrics™]:
 - ▣ L'enquête étant anonyme, aucune information relative aux répondants n'a été collectée.
 - ▣ Aucun prix ou récompense n'a été proposé
 - ▣ Nous avons reçu plus de **150 réponses** durant la période Octobre-Novembre 2013.

- ▣ Bien que l'échantillon est issu de notre clientèle, et donc d'une certaine manière biaisé, la distribution des réponses est fortement représentative de notre base installée.

Nos attentes vs répondants

- ❑ Nous avons choisi **de ne pas offrir de cadeau** aux participants pour ne pas fausser la pertinence de leurs réponses.
- ❑ Nous nous attendions à recevoir des réponses par **nature négative** par l'occasion donnée d'un „*poil*“ facile „à gratter“ ... à utiliser dans une enquête en ligne

QueueMetrics

call center solution

iPBX Asterisk®
PBX Experience



Vue des clients...

Loway

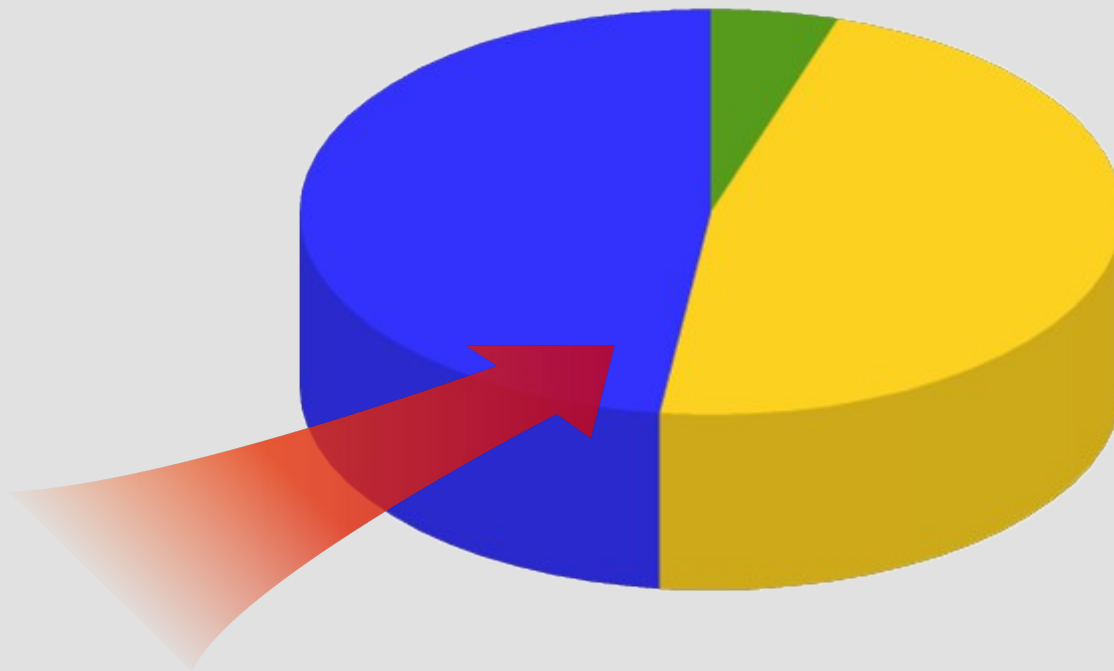
QueueMetrics

Résultats clefs

- ▣ Nos clients sont **extrêmement satisfaits de Asterisk®** dans leur centre d'appels
- ▣ Les GUIs [Interface Graphique utilisateur] sont devenues très répandues dans les centre d'appels
- ▣ Nos clients sont **satisfaits avec QueueMetrics™** tant d'un point de vue Qualité que Prix que Performance.

Types d'iPBX utilisés

➤ *Quel type d'iPBX utilisez vous?*



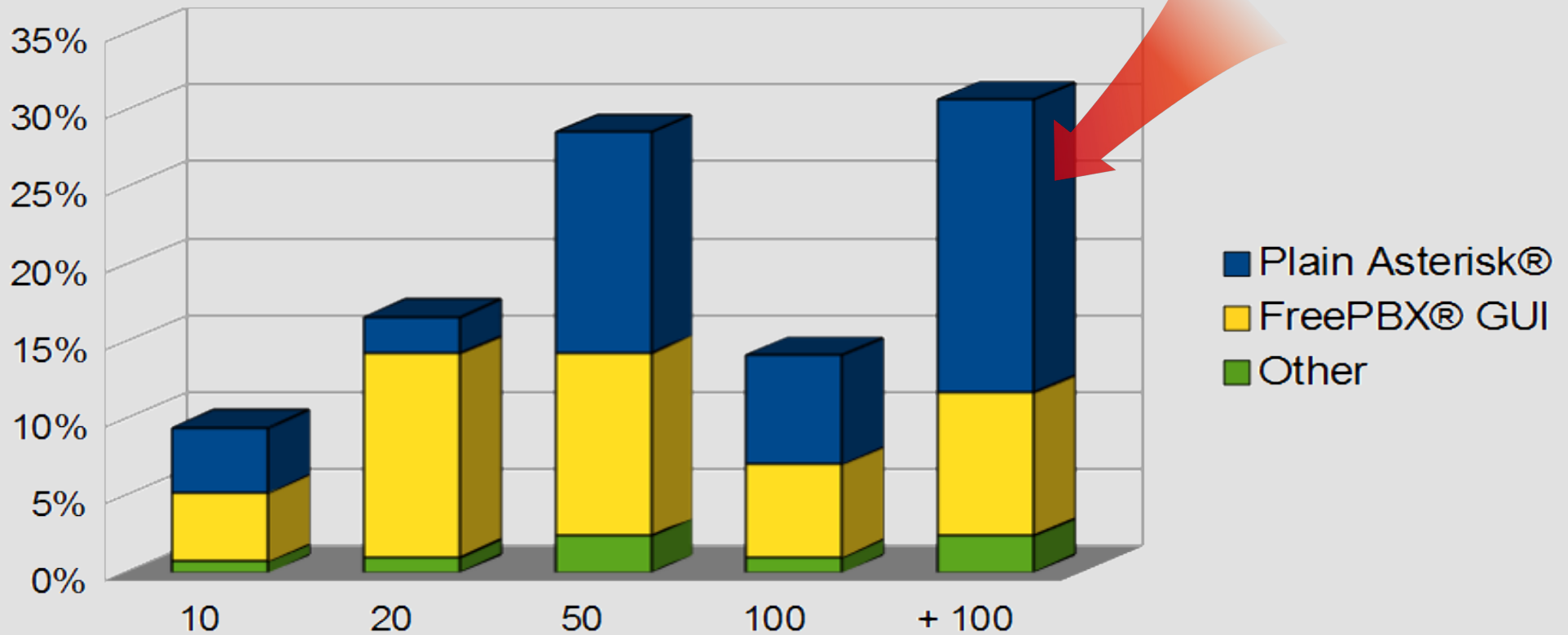
- Plain Asterisk®
- FreePBX®
- Other

Types d'iPBX utilisés

- ▣ Une légère majorité de centres d'appels continue d'utiliser Asterisk® (systèmes construits manuellement (dial plan édité à la main) soit ~48%).
- ▣ Une très grosse moitié des systèmes (47%) sont basés sur FreePBX® GUI.
- ▣ Les autres GUIs restent confidentiels.

Taille des Centres d'appels

➤ *Combien d'agents opèrent votre centre d'appels ?*

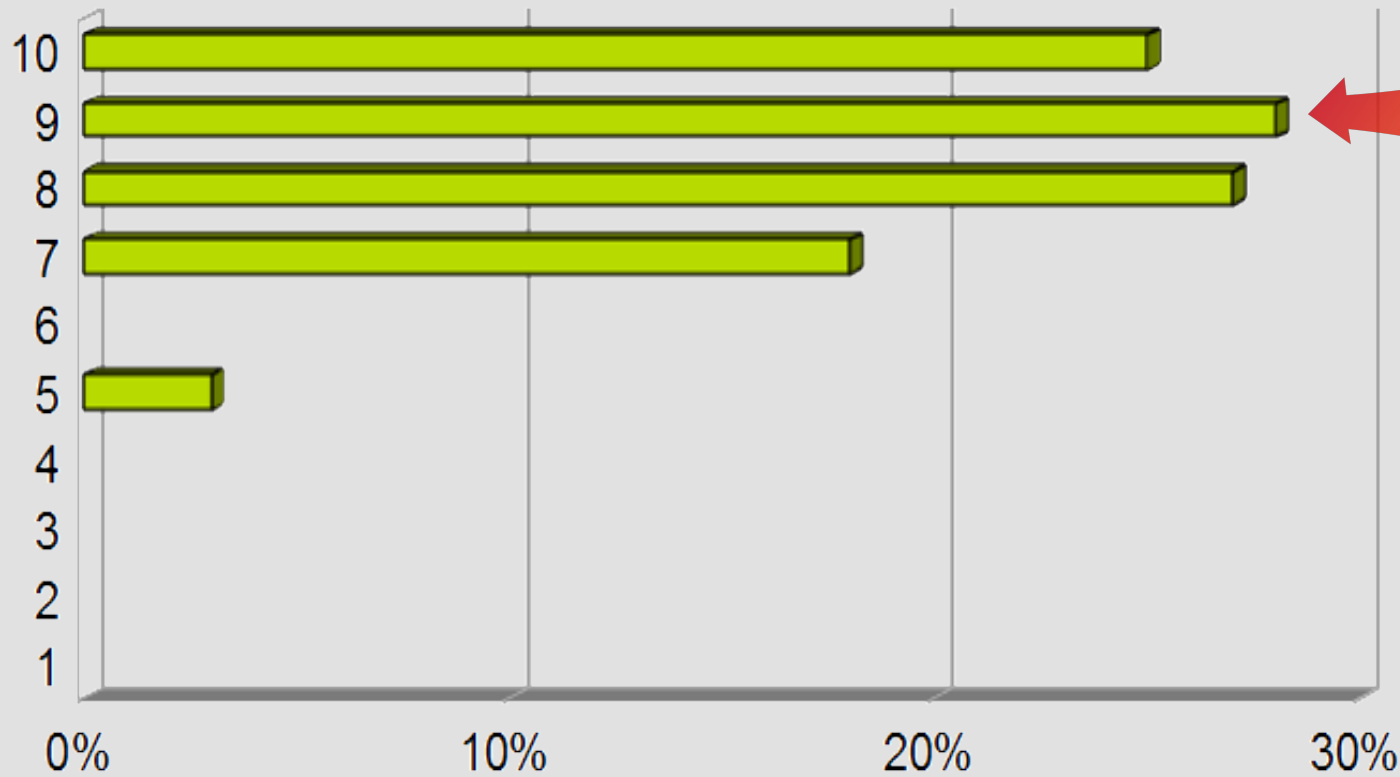


Taille des Centres d'appels

- ▣ Environ **30%** des répondants opèrent un centre d'appels de **plus de 100 agents**.
- ▣ Bien que Asterisk® semble avoir un avantage pour les systèmes les plus conséquents, les autres distributions génériques gagnent du terrain.
- ▣ La distribution FreePBX® GUI est dominante dans les centres d'appels avec moins de 50 sièges.

PBX: Quelle Satisfaction?

- *Quel est votre niveau de satisfaction de votre PBX [1-10]*

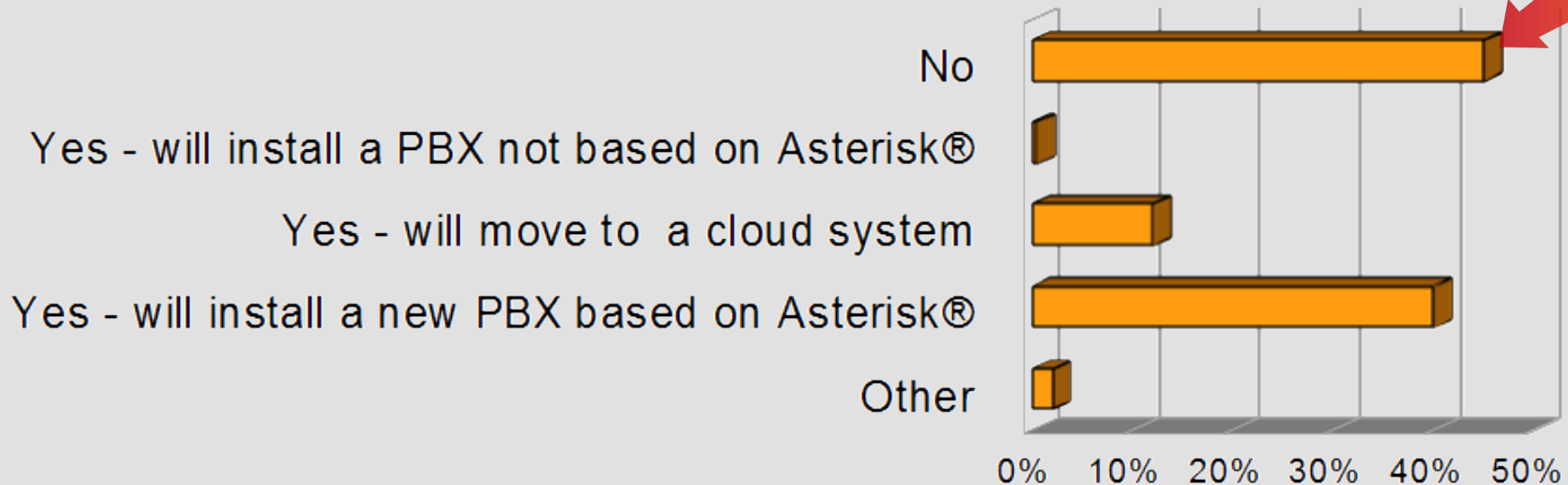


PBX: Quelle Satisfaction?

- ▣ Le niveau de réponse spontanément „satisfait“ apparaît très élevé.
- ▣ Plus de **80%** des répondants s'estiment **extrêmement satisfaits** (note de 8 et plus).
- ▣ On note une constance dans le niveau de satisfaction pour les Distributions et autres installations manuelles d'Asterisk®.

Mise à niveau système

- ▣ *Dans les 2 années à venir, avez-vous planifié une mise à niveau de votre PBX ?*



Mise à niveau système

- ❑ De manière intéressante, **aucun** des répondants est dans l'idée de mettre à jour son PBX et de le remplacer par un PBX traditionnel (non basé sur Asterisk®).
- ❑ Seulement 10% considèrent le 'cloud' comme une option/alternative possible:
 - ❑ Le risk technique est perçu plus élevé pour les centres d'appels distants.
 - ❑ La probabilité de risque sécurité est élevée de même.

QueueMetrics

call center solution

QueueMetrics™
Call Center Experience



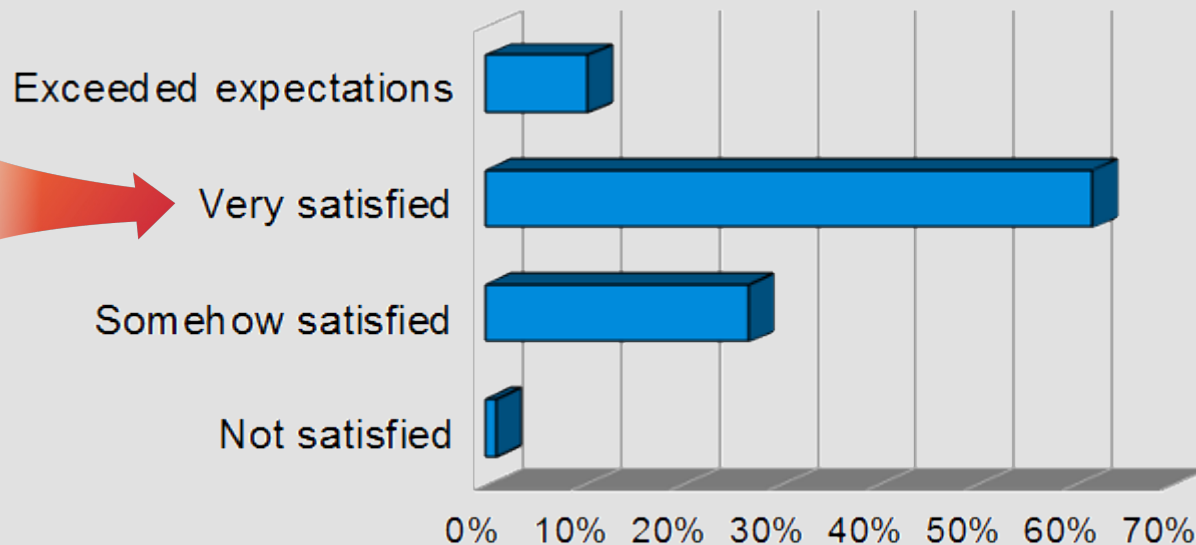
Vue des clients

Loway

QueueMetrics

Rapports

➤ *Etes-vous satisfaits des rapports QueueMetrics™ ?*



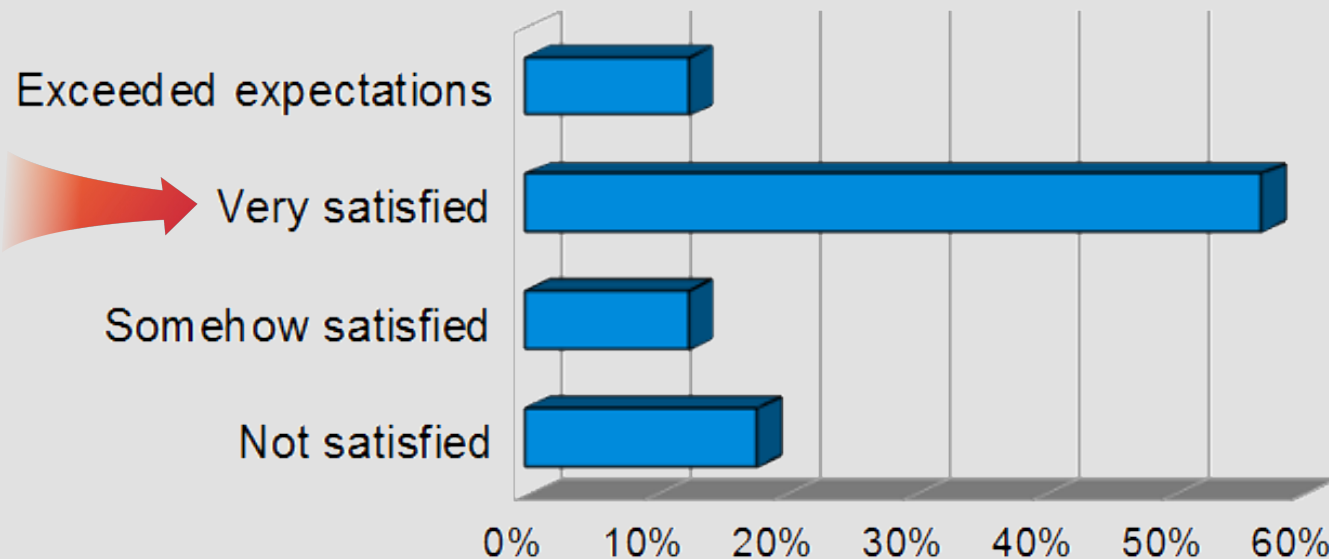
Respondents Vs Undecided



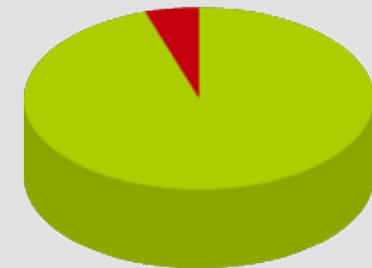
- ❑ La génération de rapports est **LA fonction** de QueueMetrics™.
- ❑ Elle est largement utilisée et représente un très fort taux de réponse de l'enquête.
- ❑ Très haut niveau de satisfaction – plus de **70%** clients **très satisfaits**.

Supervision

➤ *Etes-vous satisfait de la supervision QueueMetrics™ ?*



Respondents Vs Undecided

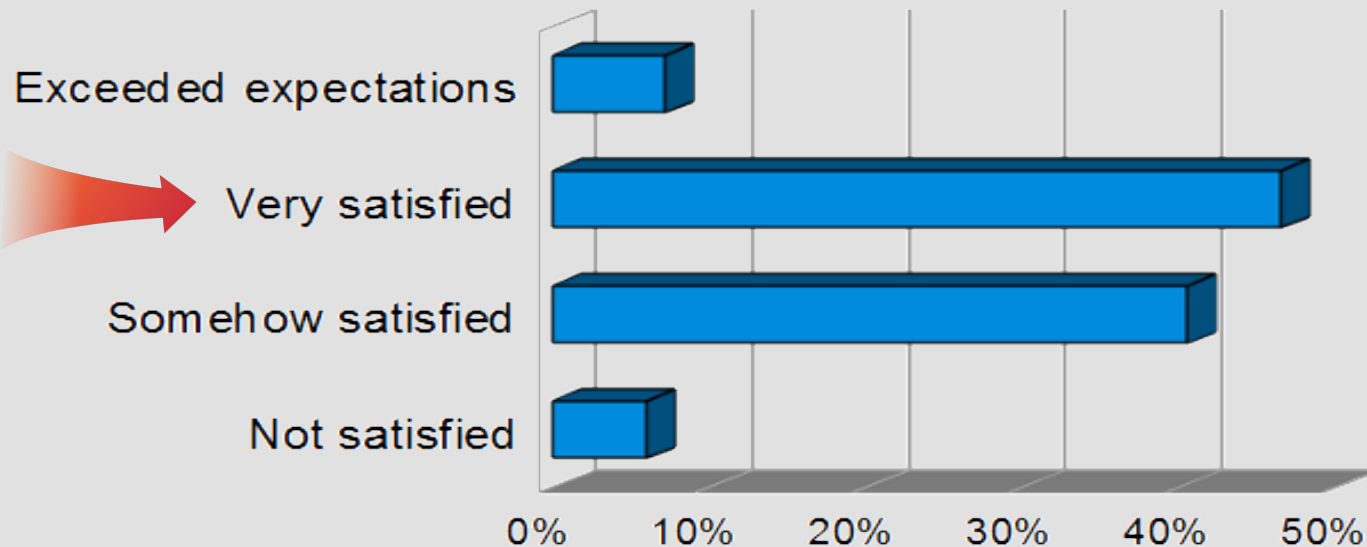


Supervision

- ▣ Cette fonction est largement utilisée.
- ▣ Une vaste majorité d'utilisateurs sont satisfaits.
- ▣ Au vu du nombre très significatif d'utilisateurs réclamant des améliorations, décision a été prise de **revoir son design durant l'année 2014.**

La page „Agent“

➤ *Etes-vous satisfait de la page „Agent“ de QueueMetrics™ ?*



Respondents Vs Undecided

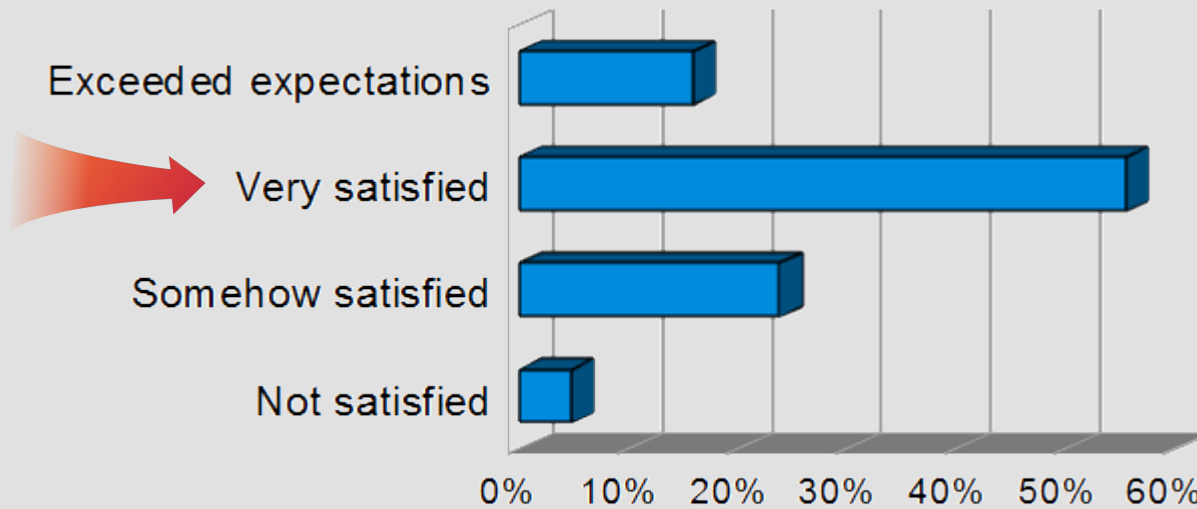


La page „Agent“

- ❑ La **Page Agent** répond aux attentes d'accès aux données via un portail pour tout les types d'activités des agents - logging on & off, pause & reprise, lancement de fenêtres et gestion d'appels sortants.
- ❑ Nombre réduit d'utilisateurs, au global.
- ❑ Environ **60%** des utilisateurs en sont **très satisfaits.**

Module Assurance Qualité

➤ *Etes-vous satisfait du module Assurance Qualité?*



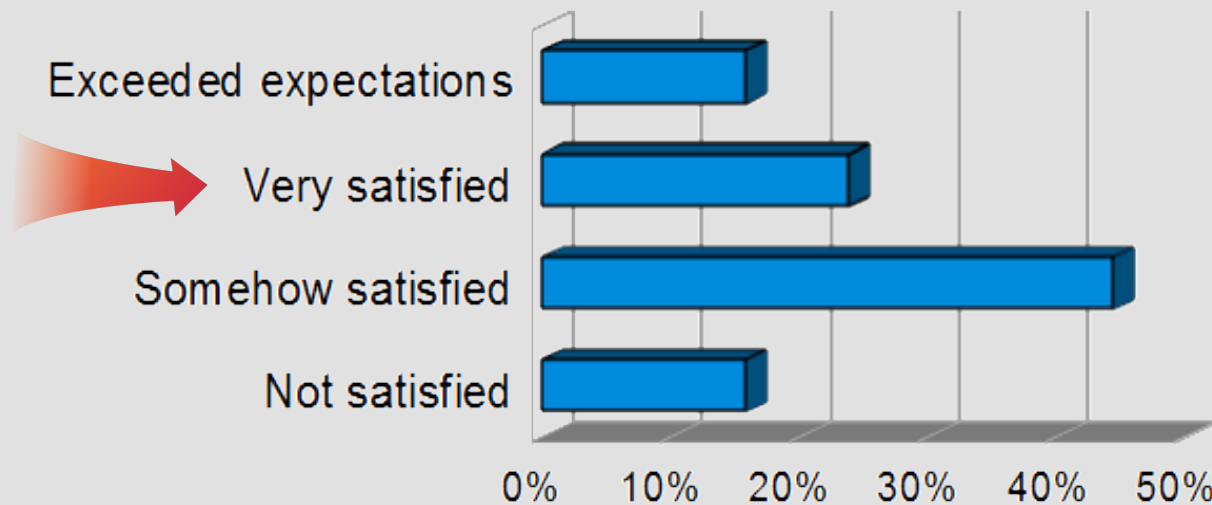
Respondents Vs Undecided



- ❑ Le **module QA** de QueueMetrics™ est construit pour permettre à un superviseur 'QA' de suivre la performance de chaque agent en fonction d'un jeu de mesures.
- ❑ Cette fonction est **principalement** utilisée dans **les installations de grande échelle.**
- ❑ On note un **haut niveau de satisfaction** pour ce module

Les APIs

Etes-vous satisfaits des API QueueMetrics™ ?



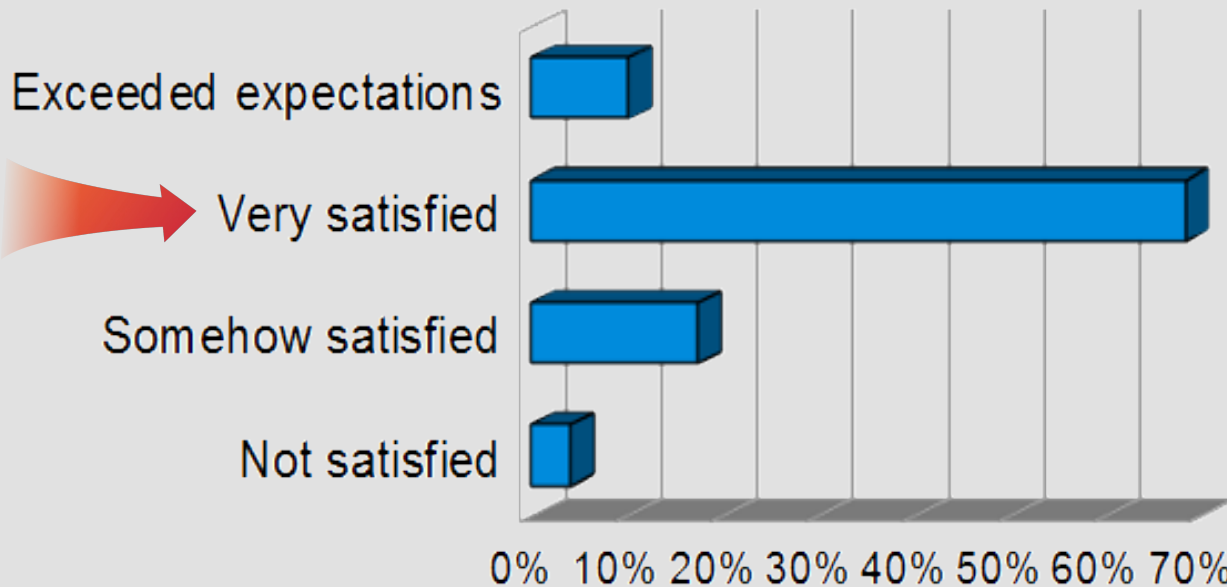
Respondents Vs Undecided



- ❑ QueueMetrics™ offre une API pour accéder à tous ses résultats sous la forme XML-RPC.
- ❑ Les APIs permettent de créer des applications tiers utilisant QueueMetrics™ comme unique source de données.
- ❑ La refonte de l'API **JSON** a été **programmée pour 2014**
- ❑ Une API de test est offerte pour faciliter chaque développement.

Performance de QM

➤ *Etes-vous satisfaits de la performance de QueueMetrics™?*



Respondents Vs Undecided

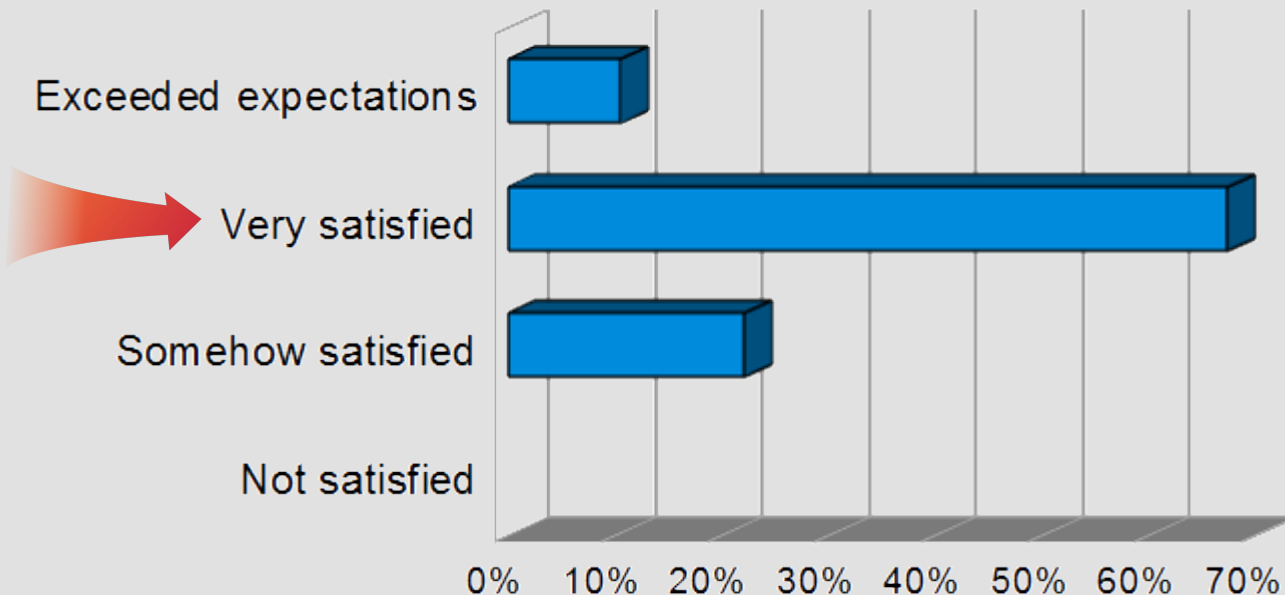


Performance de QM

- ❑ QueueMetrics™ est basée sur une pile technologique mûre de classe 'entreprise'
- ❑ L'analyse de performance est une activité récurrente depuis des années.
- ❑ Le système est à même de supporter de très forte charge.

Procédure d'Installation

➤ *Etes-vous satisfaits avec la procédure d'installation?*



Respondents Vs Undecided

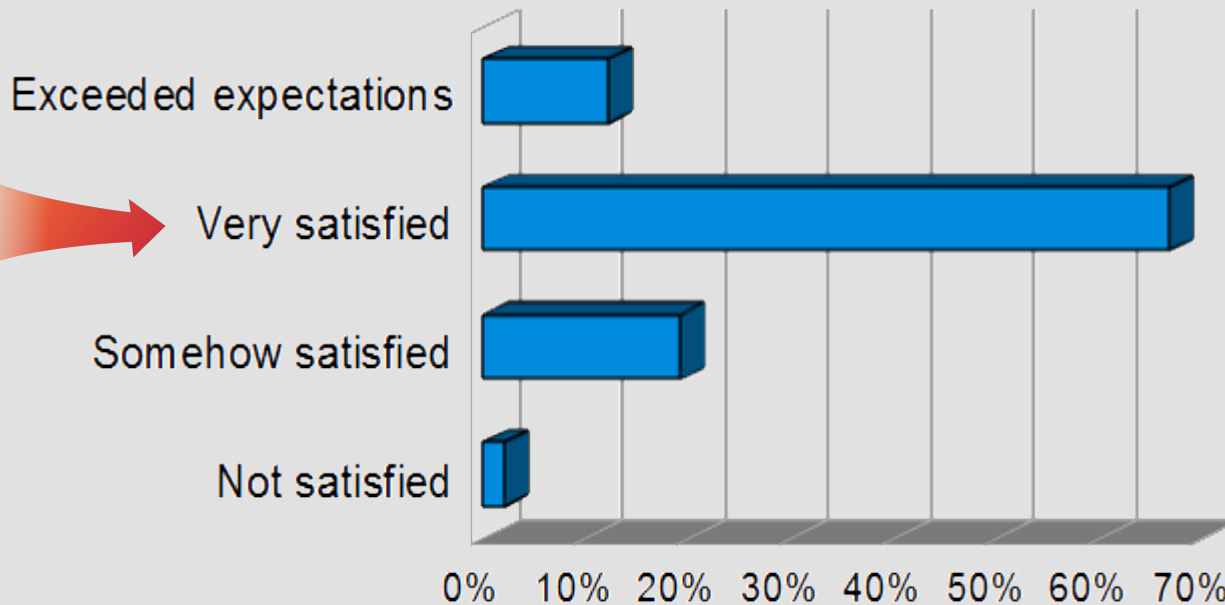


Procédure d'Installation

- ❑ L'installation de QueueMetrics™ peut être **automatisée** sur la majorité des distributions.
- ❑ Tous les répondants sont satisfaits [mais ceci est un exemple de satisfaction biaisée (ce sont tous des clients de Loway/QueueMetrics)]
- ❑ Néanmoins, une forte **majorité** apparaît **très satisfaite**.

Documentation

➤ *Etes-vous satisfaits de la documentation?*



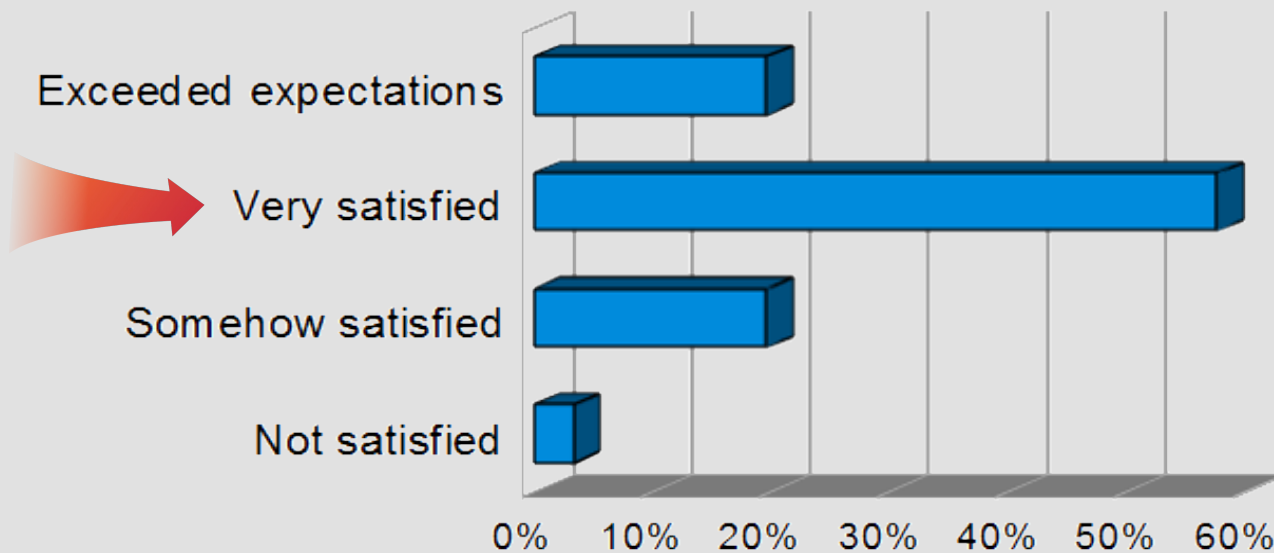
Respondents Vs Undecided



- ❑ QueueMetrics™ maintient un effort constant pour fournir une documentation détaillée de niveau professionnel.
- ❑ Il existe un nombre conséquent de manuels 'en-ligne', pour différents types d'usages.
- ❑ **Très haute satisfaction au global.**

Support

➤ *Etes-vous satisfaits du support QueueMetrics™ ?*



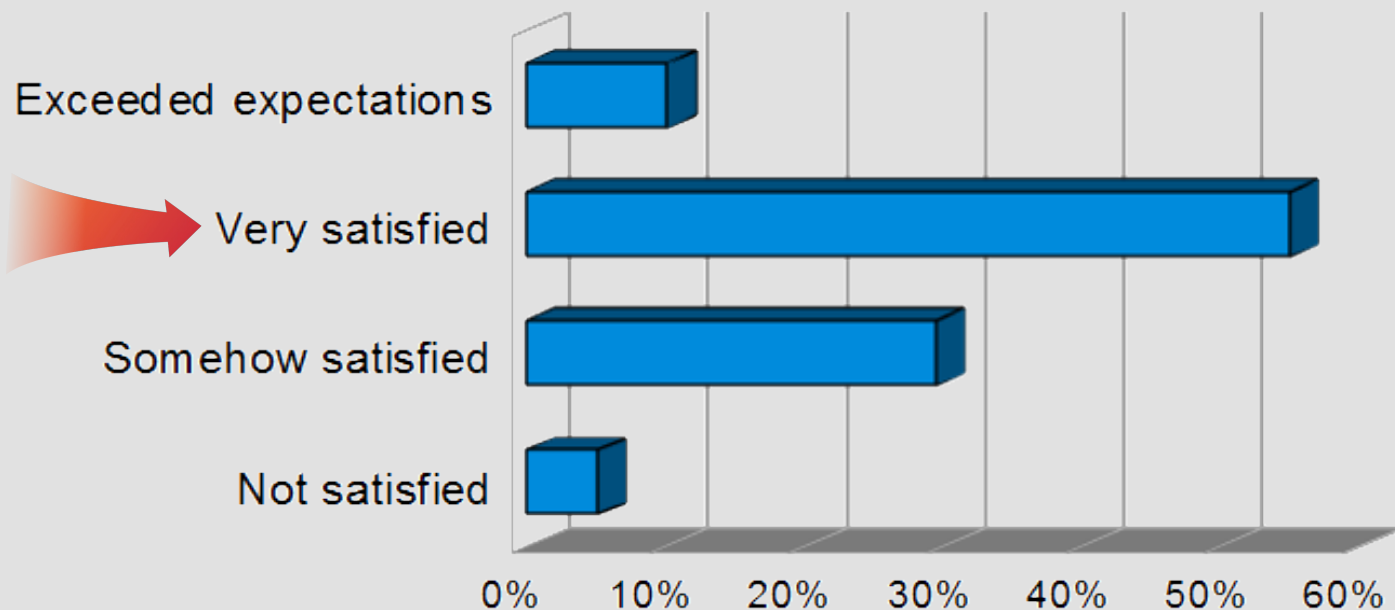
Respondents Vs Undecided



- ❑ La qualité du support est critique pour un outil professionnel tel que QueueMetrics™.
- ❑ Plus de **95%** des clients sont **satisfaits**.
- ❑ Motivé par ce haut niveau de satisfaction, Loway va apporter des améliorations complémentaires, sur ses procédures internes en particulier.

Prix

➤ *Etes-vous satisfaits du modèle de prix QueueMetrics™ ?*



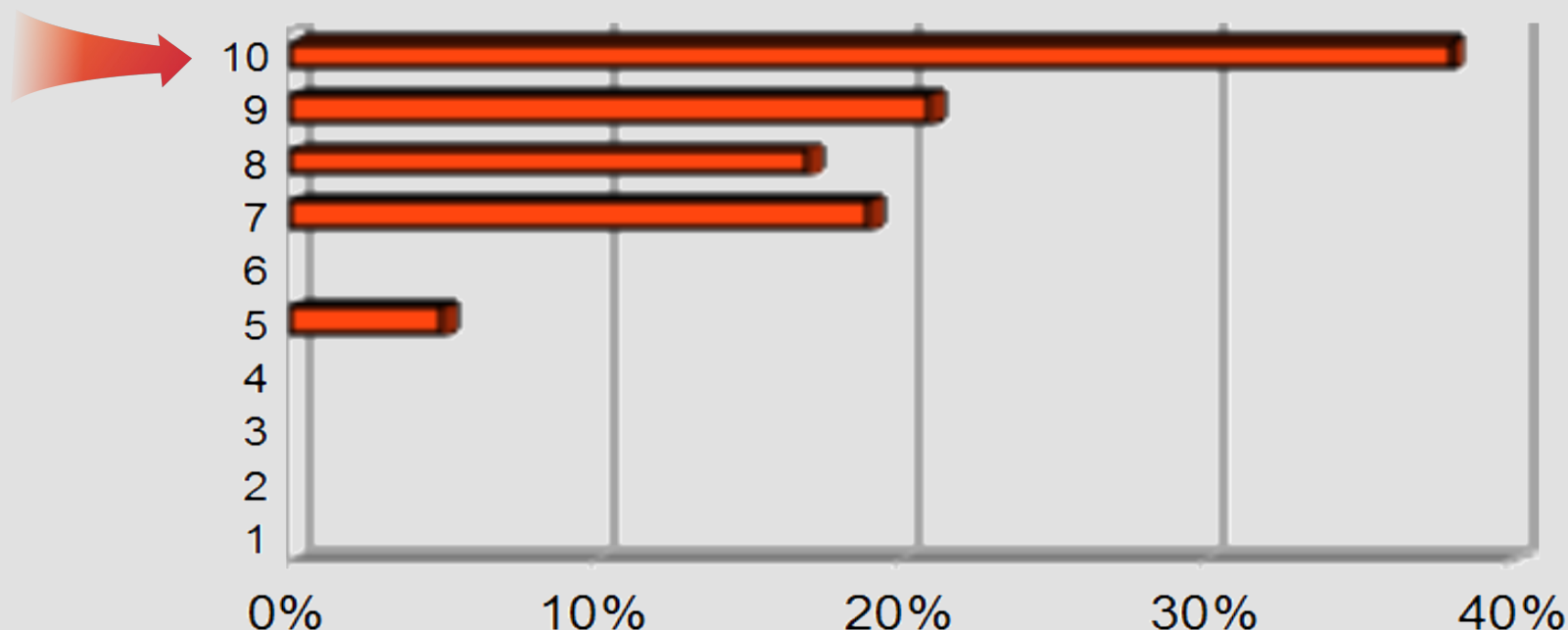
Respondents Vs Undecided



- ❑ QueueMetrics™ possède un **modèle de prix publics transparent**, sans frais cachés, sans frais de mises à jour.
- ❑ Le **coût** de QueueMetrics™ est **marginal** comparé au coût d'exploitation d'un centre d'appels.
- ❑ Attention: tous les réponses sont issues de clients actuels.

Recommanderiez-vous QM?

- ▣ *Quelle est la probabilité pour que vous recommandiez QueueMetrics™ ?*

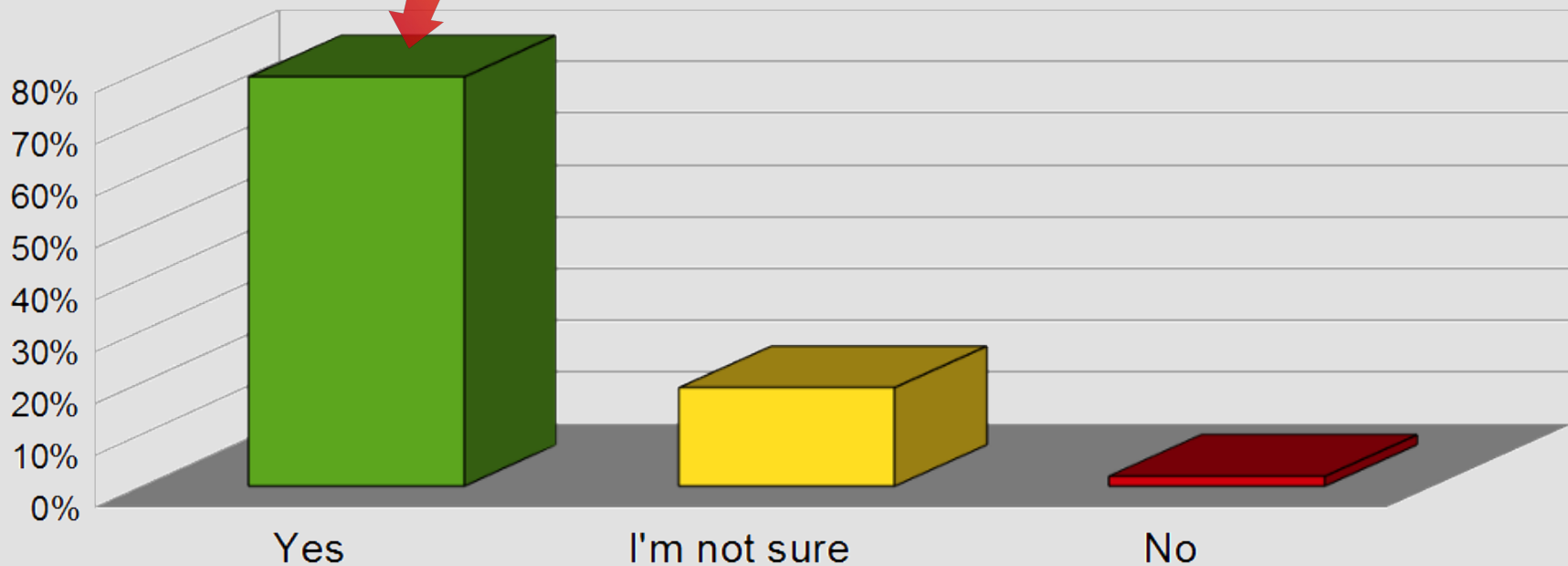


Recommanderiez-vous QM?

- ▣ Environ **80%** de nos clients actuel **recommanderaient QueueMetrics™** comme solution.
- ▣ Un nombre insignifiant ne le recommanderait pas.
- ▣ Ces résultats sont cohérents avec nos enquêtes précédentes.

Vos intentions au sujet de QM

- *Avez-vous déjà planifié de prolonger votre licence QM à sa date d'expiration ?*



Vos intentions au sujet de QM

- ▣ Environ **80%** de nos clients actuels **renouvèleront** la licence **QueueMetrics™** à son échéance.
- ▣ **20%** seulement sont indécis à ce sujet
- ▣ Le pourcentage de réponses négatives est marginal voir physiologique (**~2%**).

- ❑ Asterisk® est une plateforme reconnue pour héberger des centres de contacts et d'appels.
 - ❑ **Des utilisateurs heureux.**
 - ❑ **Des utilisateurs fidèles.**
- ❑ La taille moyenne des centres est plus que significative pour le marché.
- ❑ Les GUIs ont atteint le niveau de maturité suffisant pour être déployés dans des centres de grande taille.

Leçons apprises

- ▣ Nous avons mesuré l'importance de QueueMetrics™ pour l'ensemble de nos clients de centres d'appels.
- ▣ Nos utilisateurs sont **extrêmement satisfaits** - au point de dépasser nos espérances en la matière.
- ▣ Nous sommes désormais engagés à améliorer QueueMetrics™ autour des principales faiblesses identifiées par cette enquête : API et présentation.

Opportunités

- ❑ C'est LE moment de construire votre centre d'appels avec **Asterisk®**.
- ❑ La solution QueueMetrics™ est le complément naturel d'Asterisk® pour vous doter de toutes les fonctions critiques de centre d'appels.
- ❑ **Améliorer QueueMetrics™** tant coté API que de son interface va permettre de l'élever au niveau d'un standard.

Merci pour votre attention!

QueueMetrics
call center solution

support@loway.ch +4191.6309765


Try Free Buy Support Resellers About News Contacts

Monitor everything in your Asterisk™ call center.

Measure targets, conversion rates and all agents activities. Create accurate real time and historical reports and statistics. Support virtual and multi-tenant production environments.

Used in thousands of call centers worldwide.

[Get Your Free QueueMetrics Trial Now](#)



- Operations Managers can:**
 - See accurate reports of all call center activities.
 - Run reports by single and by user-created queue groups.
 - Measure agents activities, business targets and conversion rates.
 - Fully configure security and privacy, queue-by-queue.
- Team Leaders can:**
 - Create real time call and agent reporting.
 - See agent status and realtime activities.
 - Remotely listen to live calls as they are handled.
 - Watch agent screens through a VNC client.
- Agents can:**
 - See the calls they're handling and integrate with external CRM.
 - Pass data gathered from IVR menus or CallerID.
 - Set call status codes for all inbound and outbound traffic.
 - Logon, logoff, go on pause and set pause reason codes.
- IT Managers can:**
 - Support single-server or Asterisk clusters.
 - Support database and flat-file storage.
 - Tune Asterisk interaction to minimize the load on the Asterisk server.
 - Avoid patching or changing an existing Asterisk installation.

 **QueueMetrics™**

<http://queuemetrics.com/>

*“Measurement is the first step that leads to control.
If you can’t measure something, you can’t understand it.
If you can’t understand it, you can’t control it.
If you can’t control it, you can’t improve it.”*
— H. James Harrington

Au sujet de Loway Switzerland



- Nous sommes une **société helvétique spécialisée** dans les **solutions avancées de gestion de centres d'appels** sur la base de la technologie Asterisk® PBX.

Nous croyons que la mesure est le fondement de l'apprentissage et que les acquis sont la force qui permet une amélioration continue de la qualité de vos services. Nos produits sont pensés pour devenir la base immuable du succès de chacun de nos clients.

➤ **Loway** <http://loway.ch/>
“Mesurez, améliorez.”

Suivez nous !



Loway
Measure. Improve.



facebook.com/QueueMetrics



linkedin.com/Loway



plus.google.com/Queuemetrics



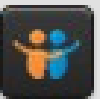
twitter.com/queuemetrics



youtube.com/QueueMetrics



pinterest.com/QueueMetrics



slideshare.net/QueueMetrics



[RSS Feed](#)