



Appels Mystères

ETUDES

Préparation de l'étude

- Élaboration par Le client & Acticall des différents scénarii d'appels en fonction des questions récurrentes (FAQ) et des réponses associées
- Élaboration de la grille d'évaluation
- Paramétrage de l'application informatique

Programmation des appels et des scénarii

- Planification des appels
- Planification des scénarii suivant les règles de gestion pré-définies
- Mise à disposition des ressources humaines

Réalisation des appels

- Réalisation de chaque appel suivant le scénario programmé.
- Évaluation de l'appel suivant la grille d'évaluation
 - en direct » par le télé-auditeur
 - à l'issue de l'appel par un auditeur.
- Contrôle qualité

Restitution des résultats

- Traitement statistique des données brutes
- Croisements des données et élaboration de tris à plat
- Traitement des Verbatim
- Identification des axes d'amélioration
Recommandations
- Présentation des résultats