

The environment is "DEMO".



## MOREL Hélène

Id: #2448  
Call center: 0 Lift CC  
Reference : a-lift-team-cc-helene-morel  
Favorite language : French

Document has been generated at Mar 10, 2020, 4:51:13 PM

Document has been updated at Apr 2, 2020, 10:20:22 AM

<https://demo.myqm.io/myfocus/4562.pdf>

**Author :**  
DUPRES Sylvie

**Coach for this MyFOCUS :**  
DUPRES Sylvie (Id: #905)

## Summary

QM SCORE  
GLOBAL

**82.9%**

13 Evaluations

CSAT SCORE  
GLOBAL

**81%**

72 Surveys

NPS SCORE  
GLOBAL

**29**

72 Surveys

● 😞 Detractors 22% (16)      ● 😐 Passives 26% (19)      ● 😊 Promoters 51% (37)



## Comments

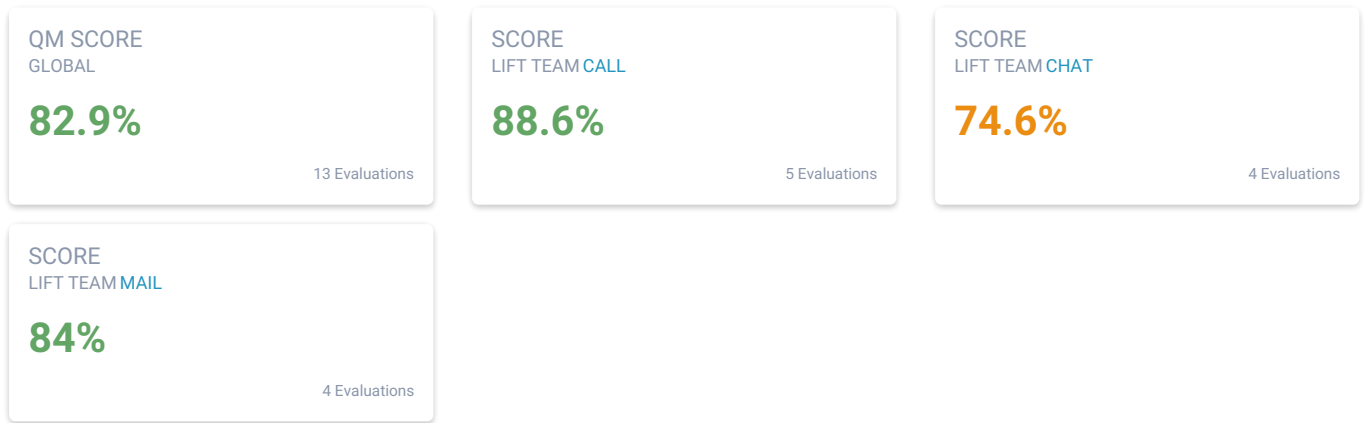
### Coach comment

I am very happy to have you on my team Hélène. Month after month we see continuous improvement

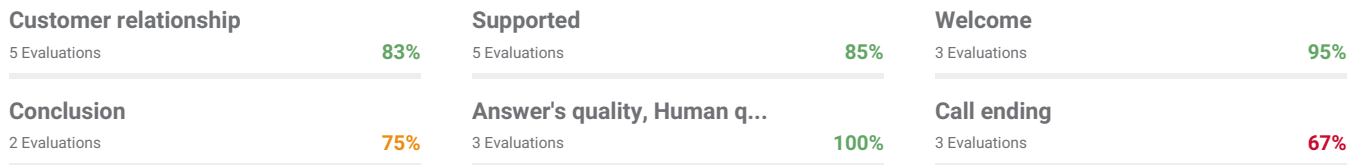
### Agent comment

Thank you Sylvie. I am very happy to see that my efforts are being recognized.

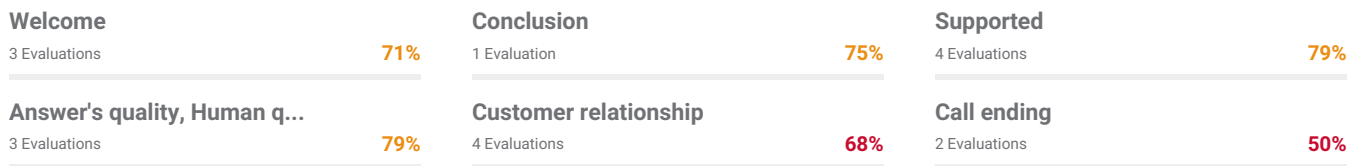
## Evaluations summary



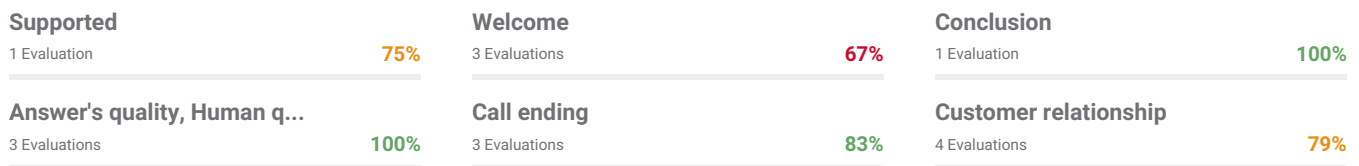
### Lift Team Call | 88.6%



### Lift Team Chat | 74.6%



### Lift Team Mail | 84%

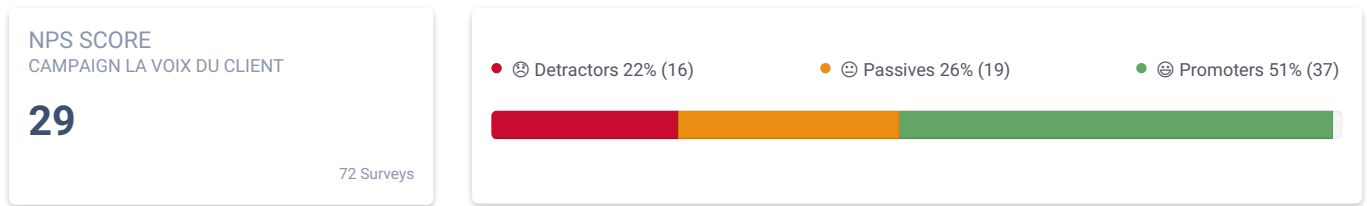


#### Comment

This was a great month for you Hélène! We see improvements on all KPI's. Keep up the good work :).

## Customer Feedback

### NPS



### CSAT



### Questions

Campaign La Voix du Client			
<b>Satisfaction générale</b>	<b>Gentillesse</b>	<b>Professionalisme</b>	
80%	84%	81%	
<b>Vous êtes vous senti pris...</b>	<b>Que pensez-vous du temps...</b>	<b>Votre problème a t-il été...</b>	
81%	80%	82%	
<b>Note de satisfaction</b>			
80%			

### Comment

It is great to see that also our customers are recognizing your efforts Hélène!!

## Action plans

Category	Deadline	Done by Agent	Attachment	Link	Evaluation
Coaching individuel	10/31/19	10/30/19, 6:05:41 PM	Manuel Ajout Agent o...	<a href="http://www.myqm.io">http://www.myqm.io</a>	Call Helpdesk
<b>Comment</b>					
Merci de te rapprocher d'ici demain de Laurent					
Coaching équipe	11/8/19	11/12/19, 11:18:29 AM	N/A	N/A	dossier 504
<b>Comment</b>					
Merci d'inclure la forma groupe de demain					
Binôme	11/8/19	11/12/19, 11:18:29 AM	De la création de c...	<a href="http://www.myqm.io">http://www.myqm.io</a>	dossier 504
<b>Comment</b>					
Merci de te rapprocher de Jean Antoine ce jeudi pour valider le process					
Binôme	11/8/19	11/5/19, 6:49:43 PM	N/A	N/A	dossier 504
<b>Comment</b>					
Idem que premier plan d'action 1					
Coaching équipe	11/12/19	11/12/19, 11:18:29 AM	N/A	N/A	dossier 504
<b>Comment</b>					
Je t'ai inscrite à la formation d'équipe de mardi prochain, 12/11, à 10h					
Coaching équipe	11/30/19	11/12/19, 11:18:29 AM	N/A	<a href="http://www.sevencirc...">http://www.sevencirc...</a>	dossier 504
<b>Comment</b>					
Merci de t'inscrire dans le prochain training de groupe					
Formation	11/30/19	10/30/19, 6:05:41 PM	N/A	<a href="http://www.myqm.io">http://www.myqm.io</a>	Call Helpdesk
<b>Comment</b>					
Merci de t'inscrire à la formation de novembre					

## Evaluations

Reference	Created at	Interaction date	Campaign category	Language	Score
Call help desk	11/5/19, 7:40:01 PM	10/22/19, 8:36:27 AM	Lift Team <a href="#">Call</a>	French	75%
<b>Comment</b>	N/A				
dossier 06	11/4/19, 3:18:44 PM	11/3/19, 12:09:20 PM	Lift Team <a href="#">Call</a>	French	91%
<b>Comment</b>	La conversation s'est bien déroulée et l'agent propose au client de le mettre en communication avec le Service financier et lui donne toutes les informations desquelles il aura besoin pour l'analyse des paiements. Points à améliorer : Lorsque la situation n'est pas très claire, il vaut mieux poser quelques questions pour la éclaircir, avant de faire une reformulation du besoin du client.				
dossier 05	11/4/19, 3:17:09 PM	11/2/19, 8:14:19 AM	Lift Team <a href="#">Call</a>	French	100%
<b>Comment</b>	L'agent propose une solution adaptée à la situation du client et lui donne suffisamment de détails pour les étapes à venir. Elle montre de l'empathie et de la compréhension.				
dossier 04	11/4/19, 3:16:06 PM	11/1/19, 3:14:03 PM	Lift Team <a href="#">Call</a>	French	96%
<b>Comment</b>	Très bon appel. L'agent aide le client à faire les modifications nécessaires dans son dossier et lui explique patiemment les futures étapes. Point à améliorer : présenter l'entreprise au début de l'appel.				
Call Helpdesk	10/30/19, 6:00:51 PM	10/30/19, 12:00:00 AM	Lift Team <a href="#">Call</a>	French	81%
<b>Comment</b>	Appel moyen, tu dois absolument travailler le ton et le dynamisme de ta voix, ainsi que de valider les adresses emails de tes clients. Merci de prendre connaissance des deux plans d'actions proposés ci-dessous				
dossier 152	11/5/19, 10:08:33 AM	11/3/19, 11:19:58 AM	Lift Team <a href="#">Chat</a>	French	20%
<b>Comment</b>	Le client souhaite savoir où il peut se renseigner sur le prix de l'abonnement qui inclut un rapport personnalisé. Le conseiller lui explique qu'il doit contacter le Service commercial mais oublie de lui donner le bon numéro de téléphone et l'adresse électronique. Il manque des éléments de chat importants : le client n'est pas identifié ; le conseiller ne pose pas de questions et ne reformule pas la demande.				
dossier 175	11/5/19, 12:54:55 AM	11/2/19, 4:49:14 PM	Lift Team <a href="#">Chat</a>	French	87%
<b>Comment</b>	Le client a déménagé et souhaite modifier son adresse de facturation. Il souhaite également savoir comment avoir de nouveau accès à son Espace Client. Le conseiller traite les deux demandes et fait les modifications nécessaires dans son dossier. Les réponses sont concises et claires. Points à améliorer : reformuler les deux demandes au début de la conversation chat ; demander s'il y a d'autres questions avant de sortir du chat.				
dossier124	11/5/19, 12:34:52 AM	11/1/19, 12:00:00 AM	Lift Team <a href="#">Chat</a>	French	100%
<b>Comment</b>	Le client demande des renseignements concernant le changement de son plan tarifaire. Le conseiller vérifie ses coordonnées et les tarifs actuelles et lui communique le délai dans lequel il sera recontacté avec une proposition de nouvelles tarifs. Le style est poli et l'explication est claire et positive.				
Chat Helpdesk	10/29/19, 2:48:10 PM	6/13/19, 12:00:00 AM	Lift Team <a href="#">Chat</a>	French	92%
<b>Comment</b>	N/A				
dossier 504	11/5/19, 9:35:36 AM	11/3/19, 5:16:17 PM	Lift Team <a href="#">Mail</a>	French	79%
<b>Comment</b>	Le client demande s'il y aura un changement des tarifs du mois suivant. Le conseiller explique qu'un changement n'est pas prévu et que les tarifs restent stables. Points à améliorer : simplifier la structure des phrases ; mentionner le numéro du dossier dans le sujet ; utiliser une formule de clôture.				






Reference	Created at	Interaction date	Campaign category	Language	Score
dossier 506	11/4/19, 4:44:55 PM	11/2/19, 8:11:11 AM	Lift Team Mail	French	84%
<b>Comment</b>	La réponse est claire et rédigée dans un style poli et personnalisé. L'agent répond à toutes les demande du client. Points à améliorer : personnaliser la formule de salutations.				
dossier 578	11/4/19, 4:40:27 PM	11/1/19, 2:22:06 PM	Lift Team Mail	French	89%
<b>Comment</b>	La réponse est claire et concises rédigée dans un style simple et poli. L'agent répond à toutes les demandes du client. Point à améliorer : relire le courriel pour corriger les fautes de frappe éventuelles.				
Email Helpdesk	10/29/19, 2:59:18 PM	7/9/19, 12:00:00 AM	Lift Team Mail	French	83%
<b>Comment</b>	N/A				

## Surveys

Reference	Case	Creation date	Completion date	NPS score	CSAT score
N/A	103319407	10/23/19, 1:38:07 PM	10/11/19, 9:03:13 PM	0 <span>Detractor</span>	20%
N/A	103340735	10/23/19, 1:37:56 PM	10/20/19, 4:48:26 PM	10 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103305083	10/23/19, 1:38:03 PM	10/3/19, 8:19:33 PM	0 <span>Detractor</span>	23%
N/A	103339060	10/23/19, 1:38:08 PM	10/20/19, 4:34:35 PM	8 <span>Passive</span>	80%
N/A	103331341	10/23/19, 1:38:09 PM	10/17/19, 8:39:03 PM	10 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103305267	10/23/19, 1:36:28 PM	10/4/19, 12:31:17 PM	10 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103342284	10/23/19, 1:37:50 PM	10/20/19, 10:22:59 PM	7 <span>Passive</span>	60%
N/A	103332167	10/23/19, 1:37:55 PM	10/18/19, 4:17:38 PM	10 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103343833	10/23/19, 1:37:50 PM	10/21/19, 5:34:45 PM	10 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103126432	10/23/19, 1:37:54 PM	10/19/19, 4:30:53 PM	9 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103304283	10/23/19, 1:36:28 PM	10/3/19, 4:33:45 PM	10 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103285818	10/23/19, 1:38:05 PM	10/6/19, 1:55:02 PM	9 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103316909	10/23/19, 1:38:08 PM	10/11/19, 11:11:05 PM	8 <span>Passive</span>	100%
N/A	103321717	10/23/19, 1:37:54 PM	10/12/19, 5:09:33 PM	6 <span>Detractor</span>	60%
N/A	103296593	10/23/19, 1:38:03 PM	10/5/19, 12:18:52 AM	0 <span>Detractor</span>	43%
N/A	103335192	10/23/19, 1:38:09 PM	10/23/19, 7:58:24 PM	8 <span>Passive</span>	80%
N/A	103337822	10/23/19, 1:38:08 PM	10/20/19, 10:09:32 AM	8 <span>Passive</span>	100%
N/A	103309874	10/23/19, 1:38:09 PM	10/7/19, 1:07:12 PM	4 <span>Detractor</span>	40%
N/A	103299723	10/23/19, 1:38:04 PM	10/19/19, 6:06:05 PM	10 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103330833	10/23/19, 1:37:58 PM	10/18/19, 12:53:48 PM	10 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103333674	10/23/19, 1:37:51 PM	10/18/19, 4:24:53 PM	9 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103333827	10/23/19, 1:37:56 PM	10/18/19, 4:17:37 PM	10 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103281173	10/23/19, 1:38:07 PM	10/3/19, 11:18:48 AM	8 <span>Passive</span>	83%
N/A	103325878	10/23/19, 1:38:04 PM	10/14/19, 1:23:29 PM	10 <span>Promoter</span>	77%
N/A	103330838	10/23/19, 1:37:52 PM	10/17/19, 4:17:01 PM	10 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103341986	10/23/19, 1:37:52 PM	10/20/19, 8:27:07 PM	10 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103297508	10/23/19, 1:37:59 PM	10/3/19, 11:30:09 AM	8 <span>Passive</span>	77%
N/A	103297053	10/23/19, 1:38:12 PM	10/3/19, 10:57:45 AM	8 <span>Passive</span>	80%
N/A	103325367	10/23/19, 1:37:56 PM	10/14/19, 4:24:04 PM	5 <span>Detractor</span>	29%
N/A	103328989	10/23/19, 1:38:11 PM	10/17/19, 4:15:45 PM	7 <span>Passive</span>	66%
N/A	103305328	10/23/19, 1:38:14 PM	10/4/19, 10:54:00 AM	10 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103333603	10/23/19, 1:38:09 PM	10/19/19, 2:28:53 PM	9 <span>Promoter</span>	89%
N/A	103342586	10/23/19, 1:37:48 PM	10/21/19, 9:38:00 AM	7 <span>Passive</span>	100%

Reference	Case	Creation date	Completion date	NPS score	CSAT score
N/A	103309473	10/23/19, 1:38:05 PM	10/5/19, 7:51:03 PM	10 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103334543	10/23/19, 1:37:51 PM	10/20/19, 4:23:33 PM	9 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103310110	10/23/19, 1:37:59 PM	10/6/19, 9:15:07 AM	9 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103324367	10/23/19, 1:37:54 PM	10/13/19, 8:22:01 PM	10 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103339066	10/23/19, 1:37:52 PM	10/20/19, 4:18:58 PM	9 <span>Promoter</span>	91%
N/A	103303253	10/23/19, 1:36:28 PM	10/3/19, 4:36:06 PM	5 <span>Detractor</span>	80%
N/A	103334014	10/23/19, 1:37:55 PM	10/18/19, 4:28:53 PM	10 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103309992	10/23/19, 1:37:58 PM	10/6/19, 9:48:08 AM	6 <span>Detractor</span>	80%
N/A	103328935	10/23/19, 1:37:55 PM	10/17/19, 11:09:29 PM	5 <span>Detractor</span>	34%
N/A	103312754	10/23/19, 1:37:56 PM	10/6/19, 4:20:27 PM	9 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103335527	10/23/19, 1:37:51 PM	10/19/19, 12:09:12 PM	0 <span>Detractor</span>	20%
N/A	103334918	10/23/19, 1:37:51 PM	10/18/19, 8:26:46 PM	9 <span>Promoter</span>	80%
N/A	103305025	10/23/19, 1:38:02 PM	10/3/19, 8:25:42 PM	9 <span>Promoter</span>	91%
N/A	103270015	10/23/19, 1:38:13 PM	10/6/19, 12:34:25 PM	8 <span>Passive</span>	66%
N/A	103340643	10/23/19, 1:37:50 PM	10/21/19, 10:59:58 AM	8 <span>Passive</span>	89%
N/A	103304070	10/23/19, 1:36:38 PM	10/4/19, 11:43:50 AM	8 <span>Passive</span>	86%
N/A	103328996	10/23/19, 1:37:54 PM	10/18/19, 9:57:16 AM	7 <span>Passive</span>	74%
N/A	103338700	10/23/19, 1:37:50 PM	10/20/19, 11:34:08 PM	8 <span>Passive</span>	100%
N/A	103310140	10/23/19, 1:38:00 PM	10/6/19, 11:07:36 AM	7 <span>Passive</span>	83%
N/A	103300145	10/23/19, 1:38:00 PM	10/4/19, 11:38:56 AM	10 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103322138	10/23/19, 1:37:58 PM	10/13/19, 9:52:00 AM	9 <span>Promoter</span>	97%
N/A	103330188	10/23/19, 1:37:52 PM	10/17/19, 6:27:19 PM	9 <span>Promoter</span>	80%
N/A	103327577	10/23/19, 1:37:51 PM	10/19/19, 1:28:17 PM	4 <span>Detractor</span>	60%
N/A	103333108	10/23/19, 1:37:52 PM	10/18/19, 8:20:27 PM	10 <span>Promoter</span>	91%
N/A	103321822	10/23/19, 1:38:02 PM	10/12/19, 5:13:41 PM	10 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103330095	10/23/19, 1:38:03 PM	10/17/19, 4:32:04 PM	3 <span>Detractor</span>	57%
N/A	103325874	10/23/19, 1:37:55 PM	10/14/19, 12:09:30 PM	3 <span>Detractor</span>	34%
N/A	103311566	10/23/19, 1:38:04 PM	10/6/19, 11:22:23 AM	10 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103329012	10/23/19, 1:37:52 PM	10/17/19, 4:17:04 PM	10 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103286861	10/23/19, 1:38:00 PM	10/3/19, 12:31:29 PM	10 <span>Promoter</span>	100%
N/A	103304137	10/23/19, 1:37:59 PM	10/4/19, 1:30:59 AM	10 <span>Promoter</span>	89%
N/A	103344906	10/23/19, 1:37:48 PM	10/22/19, 8:36:27 AM	1 <span>Detractor</span>	26%
N/A	103339076	10/23/19, 1:37:50 PM	10/20/19, 4:52:47 PM	3 <span>Detractor</span>	43%
N/A	103297555	10/23/19, 1:38:00 PM	10/4/19, 1:04:50 PM	8 <span>Passive</span>	80%



Reference	Case	Creation date	Completion date	NPS score	CSAT score
N/A	103308544	10/23/19, 1:38:00 PM	10/6/19, 11:31:50 AM	10 	100%
N/A	103317084	10/23/19, 1:38:02 PM	10/7/19, 8:15:29 PM	9 	100%
N/A	103303887	10/23/19, 1:36:32 PM	10/3/19, 6:06:24 PM	8 	91%
N/A	103302969	10/23/19, 1:38:11 PM	10/3/19, 5:04:08 PM	5 	43%
N/A	103304070	10/23/19, 1:36:32 PM	10/4/19, 11:43:50 AM	8 	86%

Done at \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

 Agent signature  
 MOREL Hélène

 Coach signature  
 DUPRES Sylvie