

# Étude de cas



## Tripadvisor crée une offre groupée pour une Expérience Client à l'échelle mondiale

Devenue la plus grande société de conseils et de services de voyage au monde, Tripadvisor exploitait un patchwork international de technologies acquises pour gérer son vaste ensemble de services. Avec l'apparition d'inefficacités opérationnelles et l'augmentation des frais généraux au fil du temps, la décision a été prise de consolider le support client et les ventes à distance avec NICE CXone.

Une mise en œuvre rapide a très vite produit des résultats, notamment un positionnement de leader en matière d'expérience client et des millions de dollars d'économies.



**UN SCORE DE L'EFFORT CLIENT SUPÉRIEUR À 70, LE MEILLEUR DU SECTEUR**



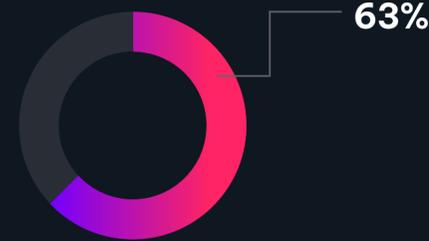
Des interactions client par SVI

**RÉDUITES DE 7 À 2, AVEC AMÉLIORATION DU TAUX DE RÉAPPEL**



**63 % DE RAPIDITÉ EN PLUS**

dans la création de nouveaux utilisateurs, permettant de s'adapter vite à la demande saisonnière



La consolidation a permis de réduire les contrats des fournisseurs

**DE 17 À 3**



**PLUS DE 2,000 AGENTS ONT MIGRÉ EN 12 MOIS**



**DES ÉCONOMIES DE PLUSIEURS MILLIONS DE DOLLARS**

sur la technologie, l'infrastructure et la gestion



## PROFIL CLIENT

### À PROPOS

Tripadvisor est la plus grande plateforme de conseils de voyage au monde. Elle aide chaque mois des centaines de millions de personnes à planifier, réserver et profiter de voyages, d'hébergements, de repas et d'expériences touristiques. Grâce à ses 2 000 agents, l'entreprise et ses 5 principales filiales de marque assistent les voyageurs dans 190 pays et dans 28 langues. Les sites Internet de Tripadvisor partagent 860 millions d'avis d'utilisateurs portant sur des millions d'entreprises dans le monde entier. Tripadvisor a également remporté trois années consécutives le prix Newsweek du meilleur service client d'Amérique.

### INDUSTRIE

Voyages

### SITE INTERNET

www.tripadvisor.com

### LOCALISATION

Dans le monde entier

### AGENTS

Plus de 2,000

### OBJECTIFS

- Assurer une expérience client cohérente et sans effort
- Réduire au maximum les coûts opérationnels
- Consolider et rationaliser les opérations à l'international
- Centraliser la gestion de l'Expérience Client

### PRODUITS

- [NICE CXone](#)
- [NICE Omnichannel Session Handling](#)

### CARACTÉRISTIQUES

- Réduction des coûts d'exploitation et augmentation du chiffre d'affaires par l'introduction d'efficacités opérationnelles qui améliorent les performances afin d'accroître la satisfaction des clients.
- Une plateforme unique et centralisée pour normaliser la gestion des Centres de Contact dans le monde entier, offrant une visibilité totale sur l'Expérience Client et éliminant les silos opérationnels.

## 01 L'AVANT

### Un réseau mondial complexe

Pendant de nombreuses années, Tripadvisor s'est développée de manière organique et par le biais d'acquisitions. À l'origine simple site de comparaison de prix, cette entreprise est devenue une organisation fournissant un large éventail de services de voyage et de tourisme. La filiale dont les Centres de contact sont les plus sollicités est l'entreprise d'organisation de voyages Viator. Mais elle est loin d'être la seule. Au fil du temps, de nombreuses technologies et structures opérationnelles ont été assimilées ou adoptées dans les différentes entités commerciales des filiales. Un environnement technique hétérogène a ainsi été mis en place, avec un patchwork complexe de solutions pour Centre de Contact et d'accords avec les fournisseurs.

## 02 LES CHANGEMENTS SOUHAITÉS

### Des difficultés croissantes

La coordination des activités, des normes de niveau de service et des employés à travers les 28 différentes entreprises sous l'égide de Tripadvisor est devenue de plus en plus complexe. Les inefficacités opérationnelles et les frais généraux augmentaient avec la nécessité de déployer des efforts de gestion coûteux en temps et en argent dans de multiples silos opérationnels, ce qui limitait également les possibilités d'adopter de nouvelles technologies ou de processus plus efficaces. Il était laborieux, voire impossible, de partager avec les différentes entités commerciales de Tripadvisor les informations, l'expérience et le contexte tout au long du parcours d'un client. Il était donc de plus en plus difficile d'offrir une Expérience Client cohérente. De plus, la pandémie mondiale a imposé la nécessité d'assurer une transition rapide des équipes des Centres de Contact du bureau au domicile.



## 03 LA SOLUTION

### Une plateforme mondiale unique pour uniformiser le succès

Tripadvisor a décidé que l'unification était la solution pour uniformiser son ensemble de services de support client et de vente à distance répartis sur la planète. La société a lancé un projet visant à migrer les activités de ses Centres de Contact vers une plateforme omnicanale unique et centralisée, NICE CXone, sélectionnée pour ses résultats en matière d'efficacité opérationnelle, de réduction des coûts et d'amélioration des performances. Intégrée aux systèmes centraux de Tripadvisor et à son réseau téléphonique, la solution a éliminé les silos et permet un traitement cohérent des interactions dans le monde entier, tout en donnant aux agents une visibilité sur l'ensemble de l'Expérience Client. Grâce à un partage des données facilité, Tripadvisor obtient également une nouvelle vision claire du comportement des clients.

L'implémentation de NICE CXone a été réalisée dans un délai remarquable de 12 mois, avec notamment la migration de plus de 2 000 agents vers la nouvelle plateforme, sans perturber la continuité des activités. Le projet a été couronné de succès grâce aux équipes de Tripadvisor et de NICE qui ont travaillé main dans la main à la découverte et à la conception de spécifications fonctionnelles pour répondre aux exigences propres à l'organisation. Ensuite ont eu lieu le déploiement, la configuration, les tests et la transition de toutes les opérations mondiales vers le nouvel environnement, et ce, pour chaque entreprise et chaque marché. L'équipe de Tripadvisor a également profité de l'occasion pour améliorer ses flux de travail et ses designs techniques.

## 04 LES RÉSULTATS

### Plus d'efficacité, de performance et de stabilité pour tous

CXone a aidé Tripadvisor à créer un parcours client homogène à travers les sociétés du groupe, ainsi qu'une expérience cohérente et sans effort tout au long du parcours. Les invites affichées à l'écran fournissant aux agents les données contextuelles dont ils ont besoin en temps réel et l'automatisation des tâches administratives courantes ont permis de réduire la durée moyenne de traitement. La consolidation du traitement des appels a simplifié l'expérience du client avec le SVI. En effet, le nombre d'interactions est passé de 7 à 2 pour une marque type, il est plus facile de trouver la bonne personne pour répondre à une demande et le taux de résolution au premier appel (RPA) a considérablement augmenté. Le résultat a été un score d'effort client leader du secteur constamment supérieur à 70.

L'efficacité et l'unification rendues possibles par CXone ont généré des économies de plusieurs millions de dollars pour Tripadvisor et ont augmenté son chiffre d'affaires. La société a réduit ses coûts de technologie, d'infrastructure et de gestion en diminuant les frais de licence, de stockage et de télécommunication (le nombre de contrats fournisseurs est passé de 17 à 3), ainsi qu'en abandonnant les déploiements de logiciels PC locaux et en mettant en place une interface unique avec des outils communs pour la gestion des Centres de Contact. Tripadvisor a regroupé plusieurs applications de planification et de prévision en une seule, et a uniformisé la gestion des contrats dans le monde entier. La nouvelle architecture, avec ses flux de travail rationalisés, a réduit les tâches administratives



et augmenté de 63 % la vitesse de création de nouveaux utilisateurs. Cela permet de faire évoluer rapidement les effectifs en fonction de la demande saisonnière et a facilité une transition rapide du travail au bureau au travail à domicile pendant la pandémie.

## 05 DANS LE FUTUR

### Un cadre de référence pour l'avenir

« Les nouvelles fonctionnalités proposées par la solution CXOne et sa capacité à s'intégrer à nos outils internes et tiers ont fait naître toute une série de nouveaux projets, qui apporteront de nombreux avantages dans les années à venir », affirme David Fox, directeur principal des services télécoms mondiaux chez Tripadvisor.

Voici quelques exemples des capacités étendues ou nouvelles que Tripadvisor envisage à l'heure actuelle : l'identification et la vérification automatisées des clients, qui réduit la durée de traitement et les coûts d'externalisation ; l'analyse des interactions, pour une meilleure vision sur tous les canaux ; l'appel vérifié, destiné à augmenter le taux d'acceptation des appels par les clients ; la gestion du feedback, qui fournit des renseignements exploitables sur les améliorations potentielles ; et de nouveaux canaux pour les interactions clients.

« CXone a facilité la prise en charge de toutes nos organisations de service client et de vente à distance, en garantissant une efficacité opérationnelle, une réduction des coûts et une amélioration des performances dans le monde entier. »

DAVID FOX  
DIRECTEUR PRINCIPAL  
SERVICES TÉLÉCOMS MONDIAUX  
TRIPADVISOR



## À propos de NICE

NICE (Nasdaq : NICE) est le leader mondial de solutions logicielles pour services clients et centres de contacts. NICE offre une plateforme d'expérience client cloud native, complète et unifiée, permettant aux organisations de créer des expériences clients et collaborateurs extraordinaires. Grâce à l'IA et à l'analyse avancée des données structurées et non structurées, les solutions NICE permettent de transformer chaque interaction en expérience. Aujourd'hui, les solutions NICE accompagnent plus de 25 000 organisations réparties dans plus de 150 pays, dont 85 entreprises Fortune 100, dans l'optimisation de leur expériences clients et employés.

[fr.nice.com](http://fr.nice.com)

Pour en savoir plus sur la liste des marques de NICE, consultez la page <http://www.nice.com/nice-trademarks>