

Étude de cas

Sitel

SITE INTERNET

www.sitel.com

SOLUTIONS NICE CXONE

- CXone ACD/IVR
- CXone Feedback Management
- CXone Workforce Management
- CXone Quality Management
- Customer Dynamics MRC and NRC
- CXone Omnichannel Routing
- CXone Open Cloud Foundation

RÉSULTATS OBTENUS

- Réalisation d'une mise en œuvre complexe en 90 jours
- Suppression des transferts externes entre agents
- Mise en place d'une capacité de montée en puissance rapide pour servir des volumes d'appels fluctuants et répondre aux pics d'activité
- Unification de plusieurs partenaires et sites clients sur une seule plateforme



À PROPOS DE LA

« NICE CXone est notre ressource de prédilection pour une plateforme cloud omnicanale. »

Chip Heineman
Vice-président Solutions
informatiques globales



Le partenariat entre NICE CXone et Sitel débouche sur une nouvelle solution complète d'Expérience Client

À PROPOS DE SITEL

Sitel est le troisième plus grand externalisateur de processus d'affaires (BPO) au monde. Avec un chiffre d'affaires annuel de 1,7 milliard de dollars et 75 000 associés, principalement des agents, la société fournit des services de Centre de Contact à plus de 400 clients dans au moins 70 pays et dans 45 langues différentes. Les associés de ses Centres de Contact offrent chaque jour plus de 2,5 millions d'expériences uniques aux clients.

Sitel s'associe à ses clients pour renforcer la fidélité à la marque et la satisfaction client. Ses capacités de transformation digitale assurent des solutions innovantes complètes pour gérer l'expérience client et l'améliorer.

Étude de cas

LE DÉFI

Une grande compagnie d'assurance internationale a lancé un défi à Sitel : créer une toute nouvelle solution omnicanale de Centre de Contact, technologie comprise. C'était une première.

« Notre client a été divisé en deux sociétés, la société A et la société B, et la société A a pris le contrôle de la technologie existante du Centre de Contact », explique Chip Heineman,

vice-président Solutions informatiques globales. « La société B devait donc trouver sa propre solution de Centre de Contact, en moins de quatre mois. Ils sont venus nous voir, et nous nous sommes tournés vers NICE CXone. Notre proposition a lancé un nouveau partenariat avec NICE CXone. »

Les délais étaient serrés, et il était crucial d'assurer une transition en douceur à partir de l'architecture existante. Chip ajoute qu'outre le délai d'exécution court, une multitude d'exigences spécifiques devaient être satisfaites pour cet ambitieux projet.

« La solution devait être déployée dans plusieurs BPOs et avoir la capacité de supporter quatre pics saisonniers distincts, en plus d'être opérationnelle en moins de quatre mois », précise-t-il. « La nouvelle solution dans le cloud remplacerait un ancien système sur site et devait intégrer une large gamme de produits allant de la gestion des effectifs à la reconnaissance vocale par SVI en libre-service, le tout accompagné de rapports complets. »

LA SOLUTION

Un partenariat de travail avec NICE CXone a été mis en place pour cette énorme opération. En quelques mois, une solution de Centre de Contact unique en son genre et entièrement gérée a été développée pour le client. La solution Omniplateforme de Sitel et la solution entièrement gérée de NICE CXone de Sitel ont été lancées à partir d'un processus collaboratif à multiples facettes.

« L'équipe de Sitel a travaillé en étroite collaboration avec les équipes techniques et de gestion de projet de NICE CXone », précise Chip. « Ensemble, ils ont développé une solution qui utilisait les ressources des deux entreprises pour rassembler les exigences commerciales, assurer la formation et la mise en œuvre et fournir une assistance continue pour la suite. »

La nouvelle solution omnicanale sur la plateforme cloud NICE CXone a remplacé la solution Genesys, vieille de 20 ans, ainsi que tous les outils de Centre de Contact précédents du client. La nouvelle implémentation comprenait deux SVI en libre-service, quatre intégrations CRM et plus de 1300 menus de reconnaissance vocale automatique (RVA). En période de pic, le périmètre comprend :

- + de 2400 agents
- 1300 utilisateurs simultanés de la plateforme
- + de 850 numéros gratuits
- + de 400 numéros SDA entrants
- Quatre fournisseurs différents
- 17 sites différents

Pour répondre aux exigences du secteur de l'assurance en matière d'interactions agent-client, la plateforme traite tous les sites et partenaires comme une seule et même entreprise, supprimant ainsi les transferts externes entre agents disposant de moyens différents. Le routage omnicanal de la voix, du chat et de l'e-mail sur une plateforme unifiée offre la flexibilité nécessaire pour monter en puissance avec des coûts limités.

Non seulement les paramètres du projet ont dépassé les capacités des processus habituels, mais le calendrier du projet lui-même a défié les normes du secteur.

« Nous avons pu respecter ce calendrier ambitieux grâce au partenariat avec NICE CXone », affirme Chip. Nous n'avions de toute évidence pas de ressources formées en amont pour une telle opération. Ainsi, lorsque le processus Sitel-NICE CXone a commencé en février 2018, notre équipe a accompagné l'équipe de NICE CXone pour aider à rassembler les sources et apprendre. Puis en

mars, nous avons réellement commencé à former nos équipes internes pour les mettre à niveau sur l'utilisation de Studio, sur la gestion de la qualité CXone et sur la prise en main de la gestion des effectifs CXone de NICE CXone. »

Le premier appel a été lancé en juillet 2018, et la mise en œuvre complète des exigences de la phase I et II a été achevée fin septembre 2018 pour répondre à la hausse saisonnière du client de Sitel. Le SMS constitue une demande future pour ce client et figure dans le plan.

Chip indique que le client de Sitel n'a pas tari d'éloges à l'égard de l'équipe collective, estimant qu'il s'agissait « ... de loin la migration la plus fluide et la plus complète de l'histoire de cette entreprise. »

« Notre client a ouvertement fait l'éloge de l'équipe collective Sitel-NICE CXone en disant : 'C'est de loin la migration la plus fluide et la plus complète de l'histoire de cette entreprise'. »

Le partenariat se poursuit, et prospère

La collaboration Sitel-NICE CXone n'a pas seulement lancé une installation impressionnante pour un seul client. L'entreprise constate déjà que la nouvelle solution omnicanale dans le cloud NICE CXone entièrement gérée suscite un vif intérêt. Et comme le partenariat se poursuit, Sitel étend ses activités à la revente de la technologie NICE CXone à ses nouveaux clients.

Le partenariat entre les deux entreprises a produit d'autres effets de synergie. Sitel prévoit également de transférer plus de 4 000 agents Avaya existants sur la plateforme CXone au cours des prochaines années. Et en parallèle, CXone remplacera Avaya comme norme de facto pour la technologie de l'entreprise en matière d'expérience client.

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.

www.nice.com

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

