

Étude de cas

Siemens

PROFIL CLIENT

Siemens Digital Industries Software est une entreprise technologique mondiale qui pilote la transformation pour donner naissance à l'entreprise digitale de demain, à la croisée de l'ingénierie, de la fabrication et la conception électronique. Le portefeuille Xcelerator aide les entreprises de toutes tailles à créer et à exploiter des jumeaux numériques qui offrent aux organisations de nouvelles perspectives, de nouvelles opportunités et des niveaux d'automatisation inédits pour stimuler l'innovation.

SITE INTERNET

www.sw.siemens.com

SOLUTIONS NICE CXONE

- CXone Omnichannel Routing
- CXone Email
- CXone Chat
- CXone Agent for Salesforce®

RÉSULTATS OBTENUS

- 500 % d'augmentation des opportunités de pipeline au cours du premier trimestre du déploiement de CXone Chat
- 80 % de réduction du temps de formation des nouvelles recrues
- 38 % d'augmentation des opportunités envoyées à la force de vente mondiale à partir des enquêtes téléphoniques
- 30 % de réduction de la durée moyenne de traitement
- 16% d'appels abandonnés en moins, entraînant une croissance substantielle du pipeline

À PROPOS DE LA SOLUTION NICE

« CXone présente l'avantage de pouvoir gérer plusieurs canaux dans plusieurs services avec des données précises et des rapports. »

Josh Jennings

Directeur mondial des ventes du Hub Siemens Digital Industries Software

SIEMENS

Siemens Digital Industries Software les opportunités % 500 augmente de de pipeline avec CXone

À PROPOS DE SIEMENS

Le Centre de Contact mondial de Siemens Digital Industry Software pilote le parcours client des prospects qui décident de s'adresser à l'entreprise. Neuf cent cinquante agents basés sur 30 sites dans le monde traitent chaque année environ 500 000 demandes de clients potentiels qui ont besoin d'une assistance avant-vente, commerciale ou produit.

LE DÉFI

Josh Jennings, directeur mondial des ventes du Hub chez Siemens Digital Industries Software, a reconnu qu'il y avait là une opportunité de standardiser la manière dont les bureaux du monde entier géraient leurs demandes entrantes provenant à la fois du chat et du téléphone. De plus, Josh estimait qu'il était possible d'élargir les options permettant aux clients de communiquer avec l'entreprise en proposant davantage de canaux interactifs. Il explique : « Si les clients n'avaient pas envie d'appeler, leur seule autre option était de remplir un formulaire Web et d'attendre une réponse. Le processus manquait de fluidité et nous perdions des opportunités de vente. »

L'ancien système de Siemens n'était déployé que sur le continent américain. Les agents contactaient les clients par Skype, Google phone voire même avec leur téléphone portable. Josh nous confie : « La configuration du suivi et des rapports était limitée pour contrôler les performances des agents et l'exploitation des données. » La complexité de l'ancien système était aggravée par l'ampleur du portefeuille de produits de Siemens. « Nous sommes une entreprise complexe », déclare Josh. « Notre portefeuille Xcelerator est un ensemble intégré de plateformes de logiciels, de services et de développement d'applications. Il est vendu dans le monde entier et couvre 12 langues sur trois fuseaux horaires. Notre ancien système comportait un très grand nombre de compétences pour tenir compte de l'ensemble des modes d'acheminement des appels. En plus d'être encombrant et complexe à gérer, il était source de confusion pour nos clients potentiels. »

Étude de cas

« Nous ne pouvions pas non plus rediriger le trafic entrant. Il n'y avait pas de flux standard pour acheminer les appels entrants vers des agents qualifiés, et le délai pour que les appels arrivent à la bonne personne pouvait être source de frustration pour nos clients. Les seuls numéros de téléphone entrants qui apparaissaient étaient ceux des bureaux physiques, de sorte que les appels étaient souvent pris par des réceptionnistes qui ne pouvaient pas les transférer rapidement aux agents. De nombreux appelants finissaient abandonner leur tentative de joindre un agent. »

Aux yeux de Josh, le chat constituait un autre domaine problématique. Siemens utilisait une solution de chat Salesforce qui ne prenait en charge que les agents basés aux États-Unis. Comme il s'agissait d'une solution à part, les agents devaient se connecter pour répondre aux chats. Un superviseur était chargé de surveiller les chats entrants et de les attribuer manuellement aux agents. Si ces derniers oubliaient ou étaient occupés, les demandes des clients pouvaient rester sans réponse. « J'ai pris conscience que nous avons la possibilité de déployer notre système de chat d'une manière beaucoup plus efficace et évolutive. Nous pouvions également l'étendre à l'échelle mondiale et prendre en charge un grand nombre de langues », explique Josh. « Avec le chat, nous repartions essentiellement de zéro. »

« Sans plateforme technologique standard commune, chaque Centre de Contact avait développé sa propre version du processus global. Et cela posait un véritable défi en matière de formation et d'établissement de rapports cohérents. Tout le temps que nous avons passé à essayer de mettre les nouvelles recrues à niveau ne payait pas et ce n'était tout simplement pas viable. »

LA SOLUTION

En tant qu'éditeur de logiciels d'envergure mondiale, Siemens Digital Industries Software avait besoin d'une solution centralisée pour ses Centres de Contact, qui puisse être utilisée par tous ses sites à l'international. Celle-ci devait également offrir à ses clients la possibilité d'utiliser le canal de leur choix dans leur langue préférée, et être facile à gérer et à administrer.

Avec CXone, Siemens peut désormais déployer facilement et rapidement de nouveaux canaux dans tous ses centres de contact. En passant d'un seul numéro gratuit aux États-Unis à 12 numéros gratuits couvrant 12 langues, la société permet à ses clients de la contacter dans la langue de leur choix, quel que soit

le canal utilisé.

« Avec CXone Chat, nous disposons également d'une solution mondiale de chat en 12 langues sur plusieurs sites Internet, ce qui offre aux clients un canal supplémentaire en temps réel », ajoute Josh.

L'interface agent de CXone, facile à prendre en main, a permis de former en douceur les agents au nouveau système. Le traitement de toutes les interactions dans une solution consolidée et l'intégration transparente des contrôles du Centre de Contrat avec l'interface Salesforce déjà utilisée par les agents ont réduit le temps de formation de 80%.

LES OPPORTUNITÉS IDENTIFIÉES

CXone Chat change la donne

Parmi les exigences de Josh concernant les capacités omnicanales de CXone figurait l'augmentation du nombre d'opportunités envoyées aux équipes de vente à l'échelle mondiale.

« Nous avons du mal à mesurer avec précision le nombre d'opportunités que nous envoyions à la vente à partir du chat. Grâce à CXone Chat, au cours des trois premiers mois de nos déploiements à l'international, nous avons pu chiffrer une augmentation de 960 % des opportunités », indique Josh.

« Depuis CXone, lorsqu'un client actuel ou potentiel souhaite entrer en contact avec quelqu'un en temps réel, il a désormais la possibilité de choisir entre l'appel et le chat. »

Les résultats ont été spectaculaires. « Pour les appels entrants, nous avons constaté une augmentation de 38 % des opportunités transmises aux équipes de vente à l'international. Nous avons également pu ajouter deux nouveaux canaux de chat dans les régions EMEA et APAC. »

« Avec notre ancien système, nous avions un arriéré d'interactions, mais avec CXone, en ce qui concerne les appels sortants, nous pouvons contrôler le temps écoulé jusqu'au premier contact, et nous sommes au moins 30 % plus rapides pour entrer en contact avec les clients potentiels. »

La satisfaction des agents augmente

CXone a également eu un impact positif sur les agents de Siemens. « La satisfaction de nos employés est plus élevée avec CXone », affirme Josh. « Alors que les appels sortants représentaient 100 % de leur temps, ils se partagent désormais entre les appels

sortants et les appels entrants. Ils peuvent ainsi parler à davantage de prospects et de clients et avoir des conversations de meilleure qualité en consultant le contexte client pour chaque interaction. »

« Partout dans le monde, nous avons standardisé la façon dont nous formons nos agents. Ils n'ont donc plus la frustration de devoir passer des semaines à se familiariser avec un système pour découvrir au final que les choses se font différemment. CXone étant facile à prendre en main, les nouvelles recrues peuvent rapidement se mettre à niveau. »

16% de réduction du taux d'abandon des appels entrants

Auparavant, Siemens Digital Industries Software se heurtait à des taux de transfert élevés, car les appelants avaient du mal à entrer en contact avec le bon agent.

« Pour notre bureau italien, par exemple, tous les appels entrants étaient dirigés vers un administrateur chargé de les transférer ; cependant, nous n'avions aucun moyen de mesurer combien de clients parvenaient à joindre l'un de nos agents », explique Josh. Grâce aux nouveaux numéros verts internationaux de l'entreprise, les appels entrants sont directement acheminés vers la personne la plus compétente pour aider. Cela a permis de réduire de 16 % le taux d'abandon des appels vocaux entrants. « Ce sont maintenant les agents les plus qualifiés qui répondent au téléphone », ajoute-t-il.

Lorsque Siemens Digital Industries Software a mis en service le SVI CXone, ils ont été surpris d'apprendre qu'environ 40 % des appels entrants dans le service des ventes étaient en réalité des appels destinés au support client.

« Auparavant, nous n'avions aucun moyen de transférer ces appels. Maintenant que nos équipes d'assistance, de vente et de marketing utilisent toutes CXone, nous avons configuré le SVI pour qu'il propose des options permettant aux appelants d'être directement connectés à l'un de ces services. »

Le nombre d'appels transférés au support a considérablement diminué. « Nous sommes passés de 40 % d'appels transférés à seulement 15 % parce que le nouveau SVI peut poser des questions simples aux appelants, et une fois que le client sélectionne une option, nous pouvons rapidement le diriger vers la bonne personne. C'est là toute la valeur de l'utilisation de la solution CXone au niveau mondial : elle nous donne de la flexibilité. »

Josh salue la capacité de CXone à évoluer au fur et à mesure que les besoins de Siemens Digital Industries Software changent : « Si CXone est prêt à l'emploi, il inclut des fonctionnalités supplémentaires qui peuvent être ajoutées au fur et à mesure des besoins. La plateforme CXone comprend une suite impressionnante de produits et elle a définitivement eu un impact positif sur notre entreprise. »

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>

