

Étude de cas



Danone réduit considérablement le temps d'intégration avec NICE CXone

D'origine française, Danone est une entreprise mondiale d'alimentation santé. Avec ses lignes de produits Nutricia et Waters, la marque Danone est bien établie au Brésil dans le secteur de l'alimentation et des boissons. Ce Centre de Contact est au service des partenaires revendeurs et distributeurs de l'entreprise au Brésil et traite des questions et problèmes complexes. Il leur fallait des outils offrant un accès et une assistance cohérents, en particulier pour les équipes récemment installées à distance. Grâce à la mise en œuvre de NICE CXone, le Centre de Contact de Danone Brésil a finalement pu réduire de plusieurs jours le temps qu'il consacre à l'intégration de chaque employé tout en renforçant ses processus de reporting.



RÉDUCTION DU TEMPS D'INTÉGRATION DES AGENTS DE 10 JOURS À QUELQUES MINUTES SEULEMENT



AMÉLIORATION DU REPORTING AVEC DES ÉLÉMENTS VISUELS ET DES TABLEAUX DE BORD



AUGMENTATION ↑ DE LA PRODUCTIVITÉ DES AGENTS



FLEXIBILITÉ ACCRUE DES PROCESSUS DE MODIFICATIONS DU SVI



PROFIL CLIENT

À PROPOS

Depuis 1919, Danone fabrique des produits laitiers qui répondent à son objectif d'« apporter la santé par l'alimentation au plus grand nombre ». Aujourd'hui, Danone est une entreprise d'envergure mondiale qui propose une vaste gamme de produits, notamment des produits laitiers et végétaux, ainsi qu'une sélection de boissons. Danone est un leader mondial sur le marché des produits laitiers et végétaux essentiels, de la nutrition de l'enfant en bas âge, des produits nutritionnels à usage médical et de l'eau.

INDUSTRIE

Agro-alimentaire

SITE INTERNET

www.danone.com

LOCALISATION

Sao Paulo, Brésil

AGENTS

45 agents travaillant dans les Centres de Contact des revendeurs/distributeurs

OBJECTIFS

- Augmenter les capacités de reporting
- Simplifier l'intégration des agents
- Faire le suivi de la satisfaction client dans la plateforme
- Réduire le stress lié aux modifications du SVI

PRODUITS

- [NICE CXone](#)

CARACTÉRISTIQUES

- Des analyses approfondies et des capacités d'évaluation comparative pour générer des informations exploitables
- Un feedback détaillé de la part des clients pour permettre à l'entreprise d'améliorer ses performances

01 L'AVANT

Avant NICE CXone : des outils inefficaces et laborieux

Danone utilisait un système téléphonique privé de type PBX (Private Branch Exchange) qui n'offrait aucun support pour les canaux numériques, et l'équipe trouvait difficile d'apporter des modifications au système de serveur vocal interactif (SVI). L'outil ne permettait pas non plus de créer des enquêtes de satisfaction client et de les envoyer, ce qui entravait la démarche d'assurance qualité de Danone. Ces problèmes ont été amplifiés lorsque l'équipe a commencé à travailler à distance en 2020.

02 LES CHANGEMENTS SOUHAITÉS

À la recherche d'une solution complète et conviviale

En partenariat avec Belltech Brasil, Danone Brésil a commencé à évaluer les différentes options disponibles sur le marché. Elle souhaitait une solution conviviale avec des capacités de reporting qui pourraient nourrir son approche stratégique globale. Il était également primordial de faciliter le processus d'intégration, compte tenu des défis posés par une équipe dispersée. Danone voulait une solution qui simplifie les ajustements du SVI et qui puisse évoluer avec l'entreprise pour intégrer des canaux de communication supplémentaires. Bien que la solution actuelle puisse être mise à niveau, le processus nécessitait pour cela du matériel et des investissements supplémentaires.

03 LA SOLUTION

Gagner du temps et rationaliser les processus

La recherche d'une nouvelle solution par Danone a abouti à la plateforme cloud NICE CXone. Cette dernière a simplifié le processus d'intégration des agents travaillant à distance, augmentant ainsi l'accessibilité et le contrôle pour la direction. Le temps nécessaire pour ajouter un nouvel agent à CXone étant négligeable, la productivité n'a pas été affectée pendant le changement de solution.



Aucune formation en bonne et due forme n'a été nécessaire pour mettre l'équipe à niveau, et la plateforme a été mise en ligne en un mois. Une fois la solution en place, Danone a réalisé une nouvelle enquête de satisfaction client pour renforcer son approche d'assurance qualité. Grâce à CXone, l'équipe de Danone a pu bénéficier d'un tableau de bord facile à utiliser permettant de mettre en évidence des informations et d'appliquer les enseignements tirés à la stratégie globale de service client de l'organisation. Les scripts SVI ont été mis à jour, avec des modifications régulières faciles à mettre en œuvre selon les besoins. « Auparavant, nous utilisions essentiellement une feuille Excel avec des résultats d'enquête que nous devions filtrer. Avec CXone, nous disposons d'un tableau de bord complet avec des rapports utiles et visuels », déclare Jonathan Oliveira, responsable informatique chez Danone. « Autre avantage de taille, nous n'avons pas eu à investir dans du matériel ou des systèmes supplémentaires pour mettre en place cette solution. Grâce à la plateforme dans le cloud, nous avons pu faire fonctionner CXone avec les moyens dont nous disposions. »

04 LES RÉSULTATS

Augmentation de l'efficacité et de l'autonomie des agents

CXone permet à Danone d'économiser de précieux jours de traitement à chaque fois que la société recrute un nouvel agent. Avec la solution précédente, la mise en ligne d'un nouvel agent prenait environ 10 jours ; avec CXone, le processus ne prend que quelques minutes. Une fois dans le système, ces agents disposent d'outils d'assistance qui leur permettent de fournir un service client exceptionnel. Danone a également pu faire l'économie des ressources auparavant nécessaires au maintien d'une structure VPN pour les agents travaillant à distance ; grâce à la plateforme dans cloud de CXone, cette structure n'était plus nécessaire. CXone offre des options de rappel étendues afin que les clients puissent être contactés là où ils le souhaitent, même sur une ligne téléphonique différente de celle de l'appel d'origine. La possibilité de rechercher les enregistrements des interactions vocales dans CXone a également dopé la productivité des agents, en garantissant la qualité des appels individuels et leur traçabilité. Grâce à l'approche de l'hébergement dans le cloud, les temps d'arrêt pour les agents ont été réduits de manière drastique. « Si nous rencontrons une panne technique, avec CXone, nous sommes de nouveau en ligne en quelques minutes seulement », explique Jonathan.



05 DANS LE FUTUR

Intégration de canaux supplémentaires

Compte tenu du succès que Danone a connu dans son Centre de Contact au Brésil sur la partie téléphonie, l'organisation envisage d'ajouter de nouveaux canaux à la plateforme, y compris des canaux de communication digitaux. Des points de contact supplémentaires avec les clients permettront à l'organisation de surveiller le sentiment des clients dans davantage d'endroits et d'en tirer des enseignements.

« La facilité de recherche et de filtrage des informations de CXone nous amène à entrevoir la possibilité d'exploiter ces capacités dans d'autres domaines et au sein d'autres équipes », indique Jonathan.

« CXone est une solution prête à l'emploi laquelle est venue s'ajouter une personnalisation rapide et facile des rapports et des tableaux de bord. Nos agents ont bénéficié d'une expérience améliorée et simplifiée dès sa mise en œuvre. »

JONATHAN OLIVEIRA
RESPONSABLE INFORMATIQUE
DANONE



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

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