

Étude de cas



Disney Streaming réunit quatre grandes marques grâce à NICE CXone

Célèbre et appréciée dans le monde entier, la société Walt Disney propose une expérience de streaming complète sur quatre plateformes distinctes : Disney+, Hulu, ESPN+ et Star+. Dans ses Centres de Contact Viewer Experience, Disney Streaming apporte à chaque interaction la même expérience de la magie Disney que dans ses parcs à thème. Les équipes Viewer Experience savent que le streaming comporte un haut niveau de complexité et que la plupart des difficultés rencontrées par les clients se résolvent plus facilement de vive voix. NICE CXone a aidé à Disney Streaming de réunir quatre marques et 10 000 agents autour de processus, d'analyses de données et de stratégies cohérents, garantissant ainsi que Disney continue d'exceller en matière de service client dans ce domaine.



**10,000 AGENTS
UTILISENT
NICE CXONE
DANS LE MONDE**



**SOLUTIONS NICE
DÉPLOYÉES DANS
PLUS DE 100 PAYS**
et 20 langues



**4 GRANDES
MARQUES
(DISNEY+, HULU,
ESPN+ ET STAR+)**
désormais dans un flux de
travail cohérent



**CONFIGURATION
DU SVI EN
QUELQUES
MINUTES**

PROFIL CLIENT

À PROPOS

Avec quatre grandes marques réunies sous un même toit (Disney+, Hulu, ESPN+ et Star+), Disney Streaming apporte à chaque interaction clients dans ses Centres de Contact Viewer Experience la même expérience de la magie Disney que celle vécue dans ses parcs à thème partout dans le monde.

INDUSTRIE

Digital, Divertissement

SITE INTERNET

www.disneyplus.com

LOCALISATION

Monde

AGENTS

10,000 dans le monde

OBJECTIFS

- Consolider l'ensemble des marques et des régions
- Éliminer les temps d'arrêt techniques
- Centraliser les rapports et le contrôle
- Simplifier les modifications et l'intégration des SVI

PRODUITS

- [NICE CXone avec intégration à Salesforce](#)

CARACTÉRISTIQUES

- Des analyses approfondies et des capacités d'évaluation comparative pour générer des informations exploitables
- Utilisation du routage intelligent et des données de Salesforce pour mettre instantanément les clients en relation avec la bonne ressource, sur le bon canal

01 L'AVANT

Des outils de téléphonie disparates

Alors que Disney Streaming commençait à se préparer à une expansion dans plus de 100 pays, la division a été contrainte de passer rapidement à une configuration à distance au début de la pandémie en 2020. Si l'on ajoute à cela le fait que chacune de ses quatre marques de streaming utilisait ses propres outils de téléphonie, les centres Viewer Experience ont souffert d'un manque de centralisation du contrôle, des normes et du support. Dans cet environnement, il devenait extrêmement difficile de développer l'équipe d'agents permettant de répondre aux besoins d'une ligne de service en expansion.

02 LES CHANGEMENTS SOUHAITÉS

Une approche unifiée et centralisée

Disney Streaming s'est mise à la recherche d'une plateforme qui permettrait à toutes les marques et régions de se regrouper et d'apporter un soutien efficace à une équipe 100 % à distance. La solution devait être évolutive et capable d'améliorer l'efficacité à l'échelle mondiale. La direction des Centres de Contact Viewer Experience souhaitait avoir une vision globale des tendances en matière de volume d'appels afin de faciliter la planification des effectifs. L'intégration de Salesforce était également vitale, car la division Streaming souhaitait développer les marques rapidement et les faire évoluer en fonction des besoins des clients. Pour assurer la continuité des activités, les responsables régionaux de la division Streaming de Disney avaient besoin d'un contrôle centralisé, basé sur le cloud. Enfin, Disney devait trouver un partenaire offrant une très grande stabilité afin de minimiser les temps d'arrêt ; la marque Disney est connue pour l'excellence de son service client, et ceci ne pouvait être mis en péril même par la mise en place du télétravail.



03 LA SOLUTION

Favoriser l'expansion et l'efficacité

Si NICE CXone a été choisi comme plateforme idéale pour Disney Streaming, c'est en raison de sa capacité non seulement à gérer les complexités requises, mais aussi à assurer la stabilité du service. Les quatre marques ainsi que toutes les régions du monde ont été unifiées sur NICE CXone. Auparavant, il fallait toute une équipe pour intégrer un nouveau groupe d'agents afin que tout le monde soit prêt et intégré au système. Grâce aux outils d'administration de NICE CXone, il suffit d'un seul membre de l'équipe de Disney Streaming pour mettre en ligne des centaines d'agents en une seule fois. Les temps d'arrêt technique ont été réduits à un niveau négligeable, ce qui garantit que les clients n'ont aucun souci pour entrer en contact avec les Centres de Contact Viewer Experience lorsqu'ils appellent. Ryan Schweers, directeur de l'assistance et des opérations chez Disney Streaming, affirme que la division n'a « pratiquement plus à tenir compte » des temps d'arrêt dans les calculs prévisionnels.

« La téléphonie NICE CXone est l'un des aspects les plus faciles de chaque lancement, alors que nous continuons à développer nos marques à l'international », déclare Schweers. « Ils sont présents tout au long du processus pour nous épauler, et l'intégration des agents est très peu contraignante. »

La consolidation de l'ensemble de l'équipe offre une planification centralisée des effectifs, pour une efficacité maximale. NICE CXone permet également aux équipes de Disney Streaming de segmenter les

rapports par marque et par localisation. Grâce à cette plus grande accessibilité aux données, l'organisation est en mesure de prendre de meilleures décisions stratégiques et de s'adapter en temps réel. Elle peut notamment apporter des modifications aux SVI et aux scripts lorsque des problèmes de service surviennent afin de pouvoir offrir aux clients qui appellent des conseils immédiats.

« une organisation internationale doit absolument choisir nice cxone si elle souhaite se développer rapidement. »

RYAN SCHWEERS
DIRECTOR OF SUPPORT AND OPERATIONS
DISNEY STREAMING, VIEWER EXPERIENCE

04 LES RÉSULTATS

Une satisfaction client boostée

Avec 10 000 agents répartis dans le monde entier, Disney Streaming a été réalisé un impressionnant virage commercial et centralisé ses opérations en un court laps de temps. NICE CXone a apporté son assistance aux Centres de Contact Viewer Experience pendant la pandémie et continue de piloter la stratégie aujourd'hui.

« En ce qui concerne les contacts téléphoniques, la satisfaction de nos clients a continué à exceller et à s'améliorer », souligne Ryan. Grâce à la réduction des temps d'arrêt, à la diminution des ressources nécessaires à l'intégration et à la possibilité pour les équipes d'effectuer des modifications du SVI en quelques minutes, Disney Streaming a gagné en efficacité. Les agents ont ainsi plus de temps pour se concentrer sur ce qu'ils font le mieux : créer la magie Disney pour les clients.



05 DANS LE FUTUR

Poursuivre l'expansion

Disney Streaming ne prévoit pas de ralentir son expansion : l'entreprise devra donc continuer à recruter et à intégrer de nouveaux agents pour ses Centres de Contact.

Grâce à de nouveaux projets innovants et à un engouement sans cesse renouvelé pour les archives de divertissement de Disney, les plateformes de streaming de l'entreprise vont continuer à évoluer, tout comme les Centres Contact Viewer Experience. NICE CXone propose une plateforme adaptable et un système omnicanal pour accompagner l'organisation jusqu'à sa prochaine destination.

« NICE CXone possède l'un des systèmes de reporting les plus agiles et les plus diversifiés du marché. La solution comporte également un outil de mesure du niveau de service entièrement configurable, ce qui, selon nous, n'est pas courant dans la plupart des autres solutions. »

RYAN SCHWEERS
DIRECTEUR DU SUPPORT ET DES
OPÉRATIONS CHEZ DISNEY STREAMING,
VIEWER EXPERIENCE



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>