

Fossil Group

PROFIL CLIENT

Fossil Group est un créateur de mode basé aux États-Unis qui fabrique des montres, des portefeuilles, des sacs à main, des accessoires et des vêtements caractéristiques.

SITE INTERNET

www.fossil.com/us/en.html

SOLUTIONS NICE CXONE

- CXone Omnichannel Routing
- CXone Workforce Management
- CXone Quality Management
- CXone Reporting

RÉSULTATS OBTENUS

- Unification de 17 centres de contact mondiaux et de trois centres d'appels tiers sur CXone
- Augmentation de la satisfaction client
- Amélioration de la précision des prévisions des Centres de Contact

À PROPOS DE LA SOLUTION NICE

« Avant CXone, nous ne pouvions pas faire de rapport sur l'ensemble des contacts de nos 17 sites dans le monde. Maintenant, pour la première fois, nous avons un aperçu de la performance globale de notre entreprise. »

Kim Carrillo
Directeur des opérations
Fossil Group

FOSSIL GROUP

Fossil Group unifie 17 Centres de Contacts dans le monde avec CXone

À PROPOS DE FOSSIL GROUP

Fossil Group, Inc. est une entreprise mondiale de design, de marketing, de distribution et d'innovation, spécialisée dans les accessoires de style de vie. Son offre comprend des montres de mode, des bijoux, des sacs à main, de la petite maroquinerie et des objets à porter, avec un portefeuille diversifié de marques propres et sous licence. L'entreprise s'engage à offrir le meilleur du design et de l'innovation à travers ses marques propres (Fossil, Michele, Misfit, Relic, Skagen et Zodiac) et ses marques sous licence (Armani Exchange, BMW, Chaps, Diesel, DKNY, Emporio Armani, Kate Spade New York, Marc Jacobs, Michael Kors, Puma et Tory Burch). Fossil donne vie à l'histoire de chaque marque par le biais d'un vaste réseau de distribution dans un grand nombre de pays, de catégories et de canaux.

LE DÉFI

Fossil Group est une entreprise d'envergure mondiale. Avant NICE CXone, ses 17 Centres de Contact utilisaient des solutions logicielles différentes. Il était donc difficile d'appréhender avec précision les performances de l'entreprise dans son ensemble.

« Avant NICE CXone, nous avions plusieurs systèmes », explique Brianna Love, superviseur mondial de la gestion des effectifs. Nous utilisons un fournisseur pour notre système de Centre de Contact, un autre pour le reporting et un troisième pour la gestion des effectifs. Le reporting représentait un défi de taille, car les nombreux systèmes ne communiquaient pas entre eux. Nous devons rassembler manuellement les données de nos systèmes des Centres de Contact nord-américains, européens et asiatiques, ce qui rendait difficile et chronophage la compréhension de notre performance globale. »

Étude de cas

Les limites de chaque système avaient également un impact négatif sur la productivité et l'Expérience Client. « Avec les systèmes précédents, nous ne pouvions pas qualifier convenablement nos agents », poursuit Brianna. « Si les agents étaient bilingues, nous ne pouvions pas configurer le système pour qu'ils prennent les appels en anglais et en espagnol. »

« L'un de nos plus grands casse-têtes était la création de prévisions et de plannings de travail », affirme-elle. « Ils étaient générés manuellement à l'aide d'Excel en fonction de notre appréciation des modèles de volume d'appels, ce qui signifie que nous n'avions aucun moyen de vérifier si les prévisions et les horaires étaient corrects. »

« Notre plus grande victoire avec CXone a été sans aucun doute les prévisions. Avant, nous utilisions Excel pour nos prévisions, ce qui prenait beaucoup de temps et était peu efficace. Maintenant que nous avons des prévisions fiables, nous pouvons planifier nos besoins en personnel avec plus de précision. »

Kim Carrillo, directeur des opérations chez Fossil Group

LA SOLUTION

Fossil Group a décidé qu'il était temps de regrouper tous ses sites mondiaux sur une solution unifiée pour Centre de Contact. Le groupe a choisi NICE CXone pour accompagner son organisation à l'échelle planétaire.

« L'impact global que CXone a eu sur Fossil est énorme », confie Brianna. « Nous pouvons enfin visualiser toutes nos données de performance sur une plateforme unifiée, ce qui non seulement nous fait gagner du temps, mais nous aide aussi à comprendre le niveau d'excellence de l'Expérience Client que nous offrons dans le monde entier. CXone a eu un impact positif dans de nombreux domaines dont la formation, le coaching, les prévisions, la satisfaction client, l'engagement des agents. »

L'engagement des agents augmente avec CXone Workforce Management

CXone Workforce Management a changé la donne pour les agents et les superviseurs de Fossil. « L'automatisation des prévisions et de la planification à l'aide de Workforce Management nous fait gagner environ 20 heures par semaine. C'est un énorme gain de temps ! », précise-t-elle.

CXone Workforce Management a également eu un impact positif sur la création de prévisions

automatisées. « L'une de nos plus grandes victoires tient au fait que nous avons maintenant des prévisions précises établies à partir des volumes d'appels historiques », se réjouit Kim Carrillo, directeur des opérations. « Avant CXone, nous pensions que le lundi était notre journée la plus chargée. Avec CXone Workforce Management, nous avons été choqués d'apprendre que le mardi est en fait le jour où le volume d'appels est le plus élevé ! Ça a été une révélation, car maintenant nous pouvons planifier nos agents de manière appropriée. »

Fossil Group utilise également ces prévisions précises pour programmer ses Centres d'Appel tiers. « Grâce aux prévisions de CXone, nous savons maintenant quand nous aurons besoin d'aide de la part de nos Centres d'Appel tiers, notamment lorsque nos agents ne sont pas au téléphone pour des événements d'entreprise comme notre fête annuelle d'Halloween », assure Brianna. « Avant CXone, nos arguments présentés à la haute direction pour qu'elle accepte de que les agents ne répondent pas au téléphone ne reposaient que sur des suppositions. Maintenant, nous avons des données concrètes pour soutenir nos préconisations. »

CXone a également renforcé l'engagement des agents, car ils peuvent désormais jouer un rôle plus actif dans la planification. « Nos agents préfèrent CXone Workforce Management au système précédent, car ils ont un bien meilleur contrôle sur leurs horaires », explique Kim. « Avec CXone, ils peuvent soumettre des offres pour les horaires qu'ils souhaitent, ce qui les aide à se sentir autonomes. Ils peuvent demander des congés par le biais de CXone Workforce Management, qu'il nous est facile d'approuver. Leur planning est consultable en ligne, c'est donc plus simple pour eux de vérifier leur emploi du temps à venir. »

Une satisfaction clients accrue grâce à la qualification des agents et à la fonctionnalité de rappel automatique

En qualifiant de manière appropriée sa vaste équipe d'agents, Fossil Group a augmenté la satisfaction de ses clients. « Avec nos systèmes précédents, nous ne pouvions pas qualifier les agents à prendre des appels en fonction de compétences linguistiques multiples », indique Brianna. « Par exemple, les agents bilingues ne pouvaient pas prendre des appels en anglais et en espagnol. Avec CXone, nous avons qualifié nos agents en fonction des langues qu'ils parlent, ce qui nous aide à améliorer notre expérience client. »

Pendant la période chargée des fêtes de fin d'année, Fossil Group profite des capacités de CXone pour réduire les temps d'attente et améliorer le service client. « Nous avons mis en œuvre la fonction de rappel dans CXone, de sorte que les clients qui sont en attente peuvent choisir que nous les rappelions tout en conservant leur place dans la file d'attente », explique Kim. « Nos anciens systèmes ne nous offraient pas ce type de fonctionnalité, qui contribue grandement à réduire la frustration et les plaintes des clients. »

reporting global sur 17 sites dans le monde

Sachant que la mauvaise qualité du reporting et le manque de visibilité représentaient les principaux inconvénients des systèmes précédents, Fossil Group a retiré de nombreux avantages de CXone Reporting.

« Nous utilisons beaucoup les rapports de CXone », déclare Brianna. « Par exemple, si les taux d'abandon sont élevés, nous pouvons analyser les abandons par compétences et même examiner en profondeur les performances d'un agent en particulier pour comprendre la racine du problème. Nous pouvons ensuite utiliser cette analyse pour attribuer une priorité plus élevée à certaines files d'attente afin de réduire les temps d'attente. »

« Chaque semaine, nous créons des tableaux de bord personnalisables à l'aide de CXone, qui contiennent les principaux indicateurs de chaque agent, notamment la durée moyenne de traitement, le nombre de contacts par heure, etc. Les agents ont accès à leurs tableaux de bord afin de passer en revue leurs propres performances. »

Le fait de pouvoir générer facilement des rapports de performance a changé la donne pour l'organisation mondiale du service client de Fossil Group. « Nous pouvons maintenant voir tous nos chiffres de performance sur une seule plateforme plutôt que de devoir combiner manuellement les données de nos 17 Centres de Contact », poursuit Brianna. « Cela permet de gagner énormément de temps, et nous savons exactement où nous en sommes en termes de service client à l'échelle mondiale. »

NICE CXone a aidé Fossil Group à réaliser son objectif d'unifier son organisation de service client dans le monde entier, afin de pouvoir travailler ensemble comme une seule équipe. Les experts de NICE CXone ont joué un rôle important dans la concrétisation de cette vision.

« Travailler avec NICE CXone pour mettre en œuvre CXone a été une expérience formidable », selon Brianna. « Tout le monde était bien informé et serviable, et nous nous sommes vraiment sentis accompagnés pendant la mise en œuvre. Avec l'unification de tous nos bureaux et Centres d'Appel tiers sur CXone, nous pouvons maintenant offrir une Expérience Client exceptionnelle sur l'ensemble du globe. »

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>

