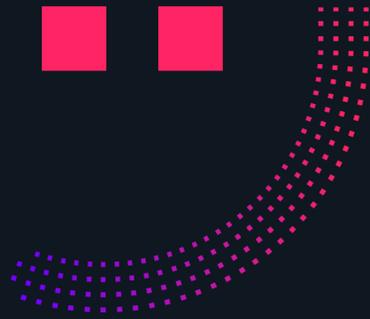


Étude de cas



Teleperformance se mobilise pour répondre à une crise nationale

Teleperformance a pris la tête d'une collaboration sans précédent entre les BPOs britanniques en réponse à la pandémie de Covid-19, qui avait généré une sollicitation écrasante des Centres de Contact fournissant des services à un organisme de santé britannique. L'entreprise a déployé la plateforme de Centre de Contact NICE CXone, flexible et basée sur le cloud, évoluant rapidement et à grande échelle pour fournir divers services à plusieurs campagnes de santé liées à la pandémie. Elle a ainsi directement contribué au succès de la réponse nationale du Royaume-Uni.



10 BPOs PRIS EN CHARGE

Dans une réponse nationale collaborative sans précédent



TRANSITION DE PRÈS DE 2,000 AGENTS VERS LE TÉLÉTRAVAIL EN QUELQUES JOURS



MISE À L'ÉCHELLE DES SERVICES POUR DOUBLER LA CAPACITÉ EN TROIS SEMAINES



GESTION DE 48,000 COMPTES D'AGENTS EN 12 MOIS



DÉPLOIEMENT RENTABLE DE CONFIGURATIONS EN MASSE



PROFIL CLIENT

À PROPOS

Teleperformance est un leader mondial dans la conception de solutions, la mise en place de stratégies d'optimisation commerciale, le support client de front-office et les services de back-office comme la finance, la comptabilité, le recouvrement et le support technique. La société compte 420 000 employés, dont plus de 200 000 agents de Centres de Contact présents sur 170 marchés et fournissant une assistance dans plus de 265 langues et dialectes. Environ 70 % des effectifs travaillent aujourd'hui à distance.

INDUSTRIE

Externalisation des processus métier (BPO)

SITE INTERNET

www.teleperformance.com

LOCALISATION

Dans le monde entier

AGENTS

Plus de 420,000 dans le monde

OBJECTIFS

- Un service client à distance efficace
- Une évolutivité extrêmement rapide
- La résilience de la solution
- La gestion d'une demande sans précédent
- Une bonne coordination entre les entreprises collaboratrices

PRODUITS

- [NICE Interaction Recording](#)
- [NICE Omnichannel Routing](#)
- [NICE Workforce Management](#)

CARACTÉRISTIQUES

- Flexibilité pour prendre en charge un grand nombre d'utilisateurs différents et évoluer rapidement
- Une architecture dans le cloud qui assure la fourniture de services avec résilience et rapidité

PARTENAIRE

[Route 101](#) aide les entreprises à choisir la bonne technologie et à l'exploiter pour garantir une expérience client optimale. La société met à disposition les outils qui vous aideront à atteindre des objectifs exceptionnels en matière d'Expérience Client et à faire gagner vos collaborateurs en autonomie.

01 L'AVANT

DES SOLUTIONS DE POINTE À TRAVERS LE ROYAUME-UNI

Teleperformance fournit des solutions commerciales évoluées, conçues pour l'ère du digital, à une large gamme de clients issus de nombreux secteurs d'activité au Royaume-Uni. La société emploie habituellement 9 000 personnes dans ses Centres de Contact à travers l'Angleterre, l'Écosse et l'Irlande du Nord. Si Teleperformance UK opère principalement avec une approche traditionnelle de téléphonie sur site, elle a également investi dans l'analytique des interactions et dans une technologie résiliente pour ses Centres de Contact.

02 LES CHANGEMENTS SOUHAITÉS

LA PANDÉMIE GÉNÈRE UNE DEMANDE SANS PRÉCÉDENT

Lorsque la pandémie de Covid-19 a frappé, Teleperformance travaillait avec un prestataire de soins de santé britannique. L'entreprise a été confrontée à un besoin soudain et urgent d'augmenter l'échelle de ses services de Centre de Contact pour gérer des niveaux sans précédent d'appels entrants et d'interactions liées aux soins de santé pour le compte de son client. La situation est rapidement devenue intenable avec l'infrastructure existante sur site et Teleperformance a pris conscience du besoin d'évolutivité et de réponse rapide.

Teleperformance était un fournisseur principal de contrat essentiel pour le gouvernement et impliqué dans sept différents flux de travail de crise sanitaire Covid-19. La société était responsable de la gestion d'un réseau de partenaires de sous-traitance tout en supervisant la qualité, la validité de la fourniture d'informations essentielles aux citoyens et l'augmentation et la diminution de l'échelle pour s'assurer que la meilleure valeur était disponible pour les fonds publics. Teleperformance a été chargée de fournir une plateforme et une technologie capables de répondre aux besoins d'un grand nombre d'utilisateurs, d'évoluer rapidement, de s'adapter à des circonstances variables et de gérer des demandes futures inconnues. De plus, la société cherchait à préserver efficacement la santé des employés des Centres de Contact en facilitant un travail à domicile productif et performant.



03 LA SOLUTION

LA BONNE SOLUTION AU BON MOMENT

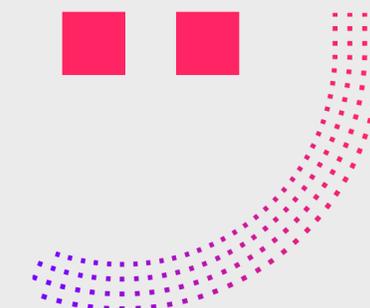
Teleperformance a sélectionné la plateforme de Centre de Contact NICE CXone de classe professionnelle, qui représentait la meilleure solution pour gérer la crise nationale, après l'avoir vue être déployée efficacement dans d'autres scénarios de montée en charge rapide. En outre, CXone était capable de fournir un environnement mixte de plusieurs BPOs, et son architecture dans le cloud garantissait que les services seraient fournis avec résilience et rapidité. En collaboration avec Route101, partenaire de l'année de NICE EMEA, Teleperformance a déployé une instance de CXone en cinq jours ouvrables pour gérer le « trop-plein » d'appels entrants au début de l'épidémie. Au cours de l'année suivante, alors que la pandémie progressait, Teleperformance a rapidement mis en œuvre des services supplémentaires en utilisant la plateforme CXone pour le compte de son client du secteur de la santé afin de soutenir les campagnes de vaccination, de dépistage et de Pass liées au COVID.

04 LES RÉSULTATS

« AUTANT EN SI PEU DE TEMPS »

Teleperformance a pu en quelques jours faire passer en télétravail près de 2 000 agents en poste dans deux de ses Centres de Contact, tout en continuant à assurer le routage des appels, voire en l'améliorant. La société a finalement utilisé CXone pour fournir simultanément diverses solutions de Centre de Contact à plus de 48 000 agents répartis dans 10 BPOs. Cette réussite est en partie due à l'accessibilité et à la convivialité de la plateforme, qui a permis de réduire le temps d'intégration des nouvelles recrues et d'augmenter la vitesse d'adoption.

Avec NICE CXone, Teleperformance a pu étendre ses services pour le client du secteur de la santé en doublant sa capacité en quelques semaines, tout en continuant à assister d'autres clients en grande difficulté à cause de la pandémie. La flexibilité de la solution a rendu possible une réaction nationale collaborative unique entre 10 BPOs britanniques, permettant à Teleperformance de gérer les utilisateurs à l'échelle, de déployer des configurations rapidement et de manière rentable en quelques heures, et de répondre à l'évolution des demandes. Grâce à ces capacités, ainsi qu'à un routage des appels plus efficace, Teleperformance est devenue le plus grand Centre d'Appels entrants partenaire du gouvernement britannique tout au long de la pandémie de Covid-19, contribuant ainsi directement au succès de la réponse nationale du pays en matière de soins de santé.



À la fin de la campagne initiale, Teleperformance a reçu une lettre de remerciements de la part du client du secteur des soins de santé du Royaume-Uni qui disait : « Aucune organisation n'a jamais accompli autant en si peu de temps. » Le parlement britannique a décrit la campagne de vaccination dans laquelle Teleperformance a joué un rôle clé comme « l'une des plus efficaces au monde ».

05 DANS LE FUTUR

TIRER PARTI DES LEÇONS APPRISSES

Le déploiement rapide de CXone en réponse à la pandémie a apporté à Teleperformance des connaissances et une expérience qu'elle partage aujourd'hui avec ses autres clients. La société a prouvé la valeur du modèle technologique du Centre de Contact virtuel avec un déploiement réussi dans des circonstances particulièrement difficiles. Teleperformance fait activement la promotion de CXone auprès de ses clients et prospects qui gèrent de multiples services d'externalisation, ainsi qu'auprès de ceux qui disposent de plateformes internes inadaptées à la transformation digitale que connaît actuellement le service client.

« Nous avons été à l'avant-garde de la réponse à la pandémie avec une gamme de services que le monde n'avait jamais eu à déployer auparavant. Et **c'est la plateforme CXone qui a rendu cela possible.** »

JAMES TIMMS

DIRECTEUR DE L'INFORMATION
TELEPERFORMANCE UK GROUP

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>