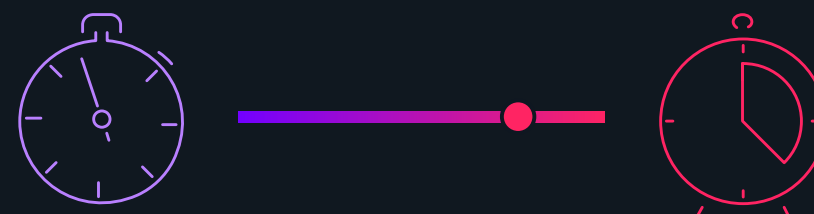




La planification autonome : vers plus de flexibilité, d'autonomie, et gain de temps

N-Allo, client de longue date de NICE Workforce Management, cherchait à réduire la charge administrative et augmenter la flexibilité et l'engagement des employés en faisant un meilleur usage des fonctionnalités de la solution, notamment Availability Points et SmartSync. La société a fait appel à NICE Value Realisation Services (VRS) pour rester concentrée sur ses objectifs, élargir ses connaissances et gagner un temps précieux.

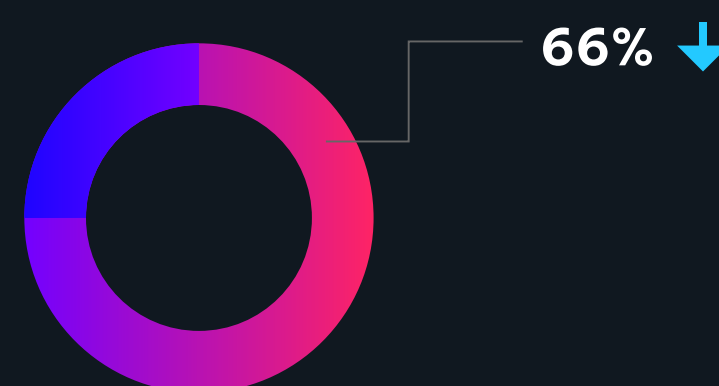
RÉDUCTION DE 88 %



DU TEMPS CONSACRÉ À LA GESTION DES PLANNINGS

RÉDUCTION DE 66 %

du nombre d'étapes nécessaires pour partager la disponibilité des agents



PROFIL CLIENT

À PROPOS

N-Allo est un centre de contact polyvalent et multifacettes qui possède plus de 20 ans d'expérience dans la gestion des contacts avec les clients. Figurant parmi les plus grands fournisseurs de centres de contact en Belgique, N-Allo propose des solutions omnicanales pour aider ses clients à optimiser leurs relations avec les consommateurs. La société dispose d'un environnement complexe et multicompétence, notamment grâce à la diversité des langues qu'elle prend en charge. Elle s'adapte à chaque client en alliant technologie et efficacité opérationnelle avec une touche personnelle pour apporter une véritable valeur ajoutée.

INDUSTRIE BPO

SITE INTERNET n-allo.be

LOCALISATION Belgique

TAILLE 600

OBJECTIFS

- Rationaliser les processus de planification et les améliorer
- Faciliter la planification autonome et accroître la flexibilité des plannings pour les agents étudiants
- Obtenir des conseils sur la mise en œuvre de la planification multicanal

PRODUITS

- NICE Workforce Management
- NICE Value Realization Services

CARACTÉRISTIQUES

- Une évaluation opérationnelle pour déterminer des objectifs précis
- Un guidage expert à travers des processus fluides, automatisés et optimisés
- Une expérience pratique approfondie dans la gestion des effectifs
- La capacité à accompagner l'équipe en fonction de ses besoins : pas de perte de temps avec des formations superflues

01 L'AVANT

Les vieilles habitudes ont la vie dure

N-Allo utilise NICE Workforce Management depuis plus de dix ans pour un pilotage efficace du cycle de gestion des effectifs de bout en bout. Au fil des ans, la société a participé à différentes formations pour s'assurer de bien utiliser NICE Workforce Management (WFM). Malgré cela, N-Allo a constaté que les solutions de contournement qu'elle mettait en place étaient maintenues en fonction même lorsque celles-ci n'étaient plus nécessaires. L'une de ces solutions de contournement consistait à rassembler d'énormes quantités de données pour gérer le processus de planification de ses agents étudiants.

Le responsable IT de N-Allo (qui supervise la Business Intelligence) se demandait si l'équipe de gestion des effectifs bénéficiait de formations adaptées. Il a donc organisé une réunion avec NICE pour explorer les moyens d'améliorer l'efficacité de l'équipe avec WFM. Après quelques discussions, il est apparu clairement que l'équipe de N-Allo connaissait bien les fonctionnalités de la gestion des effectifs et qu'il suffisait de rationaliser les processus.

02 LES CHANGEMENTS SOUHAITÉS

Les défis posés par la planification autonome

Mais alors, à quoi était due cette surcharge administrative ? N-Allo cherchait notamment à mieux gérer les disponibilités et les demandes de congé. La société souhaitait une solution de planification autonome qui conférerait aux collaborateurs un pouvoir de décision sur leurs plannings. « Nous le faisons déjà pour les petites équipes avec Excel », explique Christel Everaert, Workforce and Traffic Control Manager chez N-Allo. « Mais les feuilles de calcul ne sont pas adaptées à des équipes de 200 personnes. »



Pour ses équipes d'étudiants, N-Allo utilisait WhatsApp, une application de messagerie instantanée. Le responsable récupérait tous les messages sur l'application et les compilait dans Excel ; puis il transmettait le fichier au planificateur de N-Allo, qui déterminait les heures auxquelles les agents devaient se présenter. Le tout était ensuite intégré à NICE WFM pour générer le planning. Le processus était long et frustrant aussi bien pour les agents que pour l'équipe de gestion des effectifs. Comme les gens ne consultaient pas régulièrement leur téléphone et que les messages textuels n'étaient pas toujours correctement formulés, les allers-retours incessants pour clarifier les demandes étaient source de retard. Et quand un responsable d'équipe partait en vacances, les agents devaient s'adresser à un autre contact, qui continuait à recevoir les messages malgré le retour du responsable.

03 LA SOLUTION

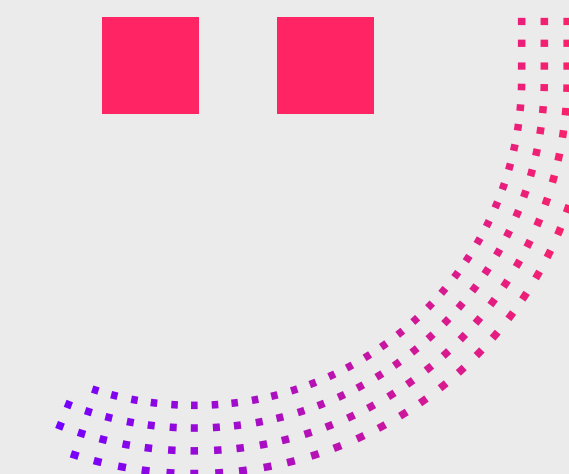
Autonomie et automatisation des plannings

N-Allo a déployé Availability Points, une fonctionnalité de NICE Workforce Management, pour permettre la planification autonome au sein de ses effectifs étudiants et réduire la charge administrative. La fonctionnalité étant entièrement nouvelle pour l'équipe de N-Allo, cette dernière a commencé à travailler avec NICE Value Realisation Services (VRS) sur la mise au point de pratiques efficaces.

VRS a d'abord aidé N-Allo à créer des cas de test. Les deux équipes ont ensuite défini des intervalles de planification (pour assurer la couverture complète) ainsi que des règles de saisie des disponibilités et des offres de planning destinées aux agents, pour la mise en place du libre-service et pour une plus grande flexibilité. VRS a également collaboré avec N-Allo pour identifier les moyens d'accroître la flexibilité et l'engagement des collaborateurs.

NICE Workforce Management est d'ailleurs au cœur des opérations de N-Allo : en effet, d'autres services, comme les RH et la BI, s'appuient également sur la solution. Pour assurer la rationalisation, l'automatisation et la cohérence des données entre les différents systèmes, VRS a aidé N-Allo à optimiser son utilisation de SmartSync. Il s'agissait notamment d'améliorer les pratiques liées à la planification pour les canaux multimédias et les autres canaux, et de fournir des conseils sur les modèles de gestion des plannings pour les nouveaux embauchés, les étudiants (qui ont besoin de plus de souplesse dans leurs horaires) et les agents en télétravail par rapport à ceux qui viennent au bureau.

« VRS est indispensable pour les équipes qui utilisent le même outil depuis longtemps », explique M. Everaert. « Au fur et à mesure du développement et de l'évolution de notre entreprise, on constate que certaines fonctionnalités, laissées de côté jusque-là, ont maintenant leur utilité. Mais on n'a pas le réflexe de les explorer. VRS nous accompagne dans cette démarche et propose un regard neuf sur les problématiques que l'on rencontre ainsi que l'expertise nécessaire pour les résoudre rapidement. »



04 LES RÉSULTATS

Économies de temps : tout le monde y gagne

« Availability Points représente clairement un gain d'efficacité pour nous », déclare M. Everaert. « Les planificateurs, les responsables d'équipe et les étudiants perdent beaucoup moins de temps, car l'outil demande moins de travail. Et, comme tout est automatisé, il est presque impossible de se tromper lors de la saisie des disponibilités ou de la planification. Et les jeunes sont plutôt enclins à utiliser les applications ; ils préfèrent le contact direct dans l'application à l'échange incessant de messages. »

Les étudiants disposent désormais d'un processus et de délais clairs pour partager leurs disponibilités, ainsi que d'un point de contact unique pour la planification et la résolution d'éventuels conflits. Grâce à ce nouveau processus, les responsables d'équipe n'ont plus besoin de regrouper les demandes de disponibilité via WhatsApp, puis de les saisir sur une feuille de calcul Excel : ils gagnent 2 heures par semaine et par équipe. Quant à la planification, il ne faut plus que 2 heures par semaine pour gérer le planning des différentes équipes d'étudiants de N-Allo, au lieu de 8 auparavant.

05 DANS LE FUTUR

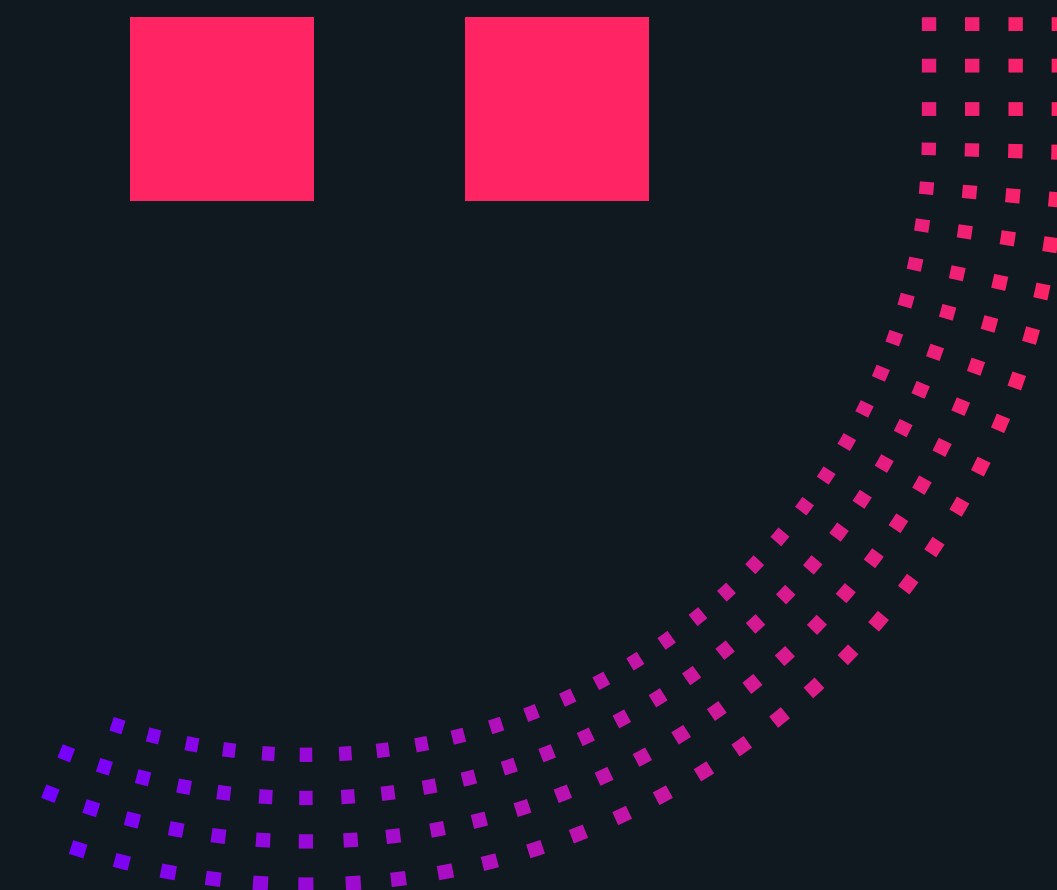
L'expansion des capacités multicanal

N-Allo dispose de possibilités infinies pour offrir à ses clients une croissance et des résultats exceptionnels. La société prévoit d'aller encore plus loin en élargissant ses capacités de service tout en s'appuyant sur l'efficacité des processus qu'elle a déjà mis en place. Alors qu'elle continue à concentrer ses efforts sur la planification multicanal, l'équipe de gestion des effectifs peut compter sur ces connaissances élargies pour alimenter ses différents projets.

« La collaboration avec VRS nous a aidés à rester concentrés sur nos objectifs tout en développant nos propres capacités.

C'est incroyable à quel point des connaissances et un accompagnement adaptés constituent un outil efficace. »

CHRISTEL EVERAERT
GESTIONNAIRE DES EFFECTIFS ET DU
CONTRÔLE DU TRAFIC N-ALLO



À propos de NICE

Avec NICE (Nasdaq : NICE), il est plus que jamais facile pour les organisations de créer une expérience client extraordinaire tout en respectant les indicateurs clés de l'entreprise, et ce, quelles que soient leur taille et leur situation géographique. Grâce à CXone, la première plateforme d'expérience client native du cloud, NICE occupe une position de leader mondial dans le domaine des logiciels de libre-service alimentés par l'intelligence artificielle et des logiciels CX assistés par des agents pour les Centres de Contact et au-delà. Plus de 25 000 organisations réparties dans plus de 150 pays, dont les 85 entreprises du classement Fortune 100, s'associent à NICE pour transformer, et ainsi améliorer, chaque interaction client.

www.nice.com

Pour en savoir plus sur la liste des marques de NICE, consultez la page

<http://www.nice.com/nice-trademarks>