



## Profil client:

Prêts étudiants

## Site internet:

[www.salliemae.com](http://www.salliemae.com)

## La localisation:

Newark, DE; Indianapolis, IN; Hobart, IN; Port St. Lucie, FL

## Les besoins métier:

- Améliorer la satisfaction des agents
- Améliorer le respect des délais
- Obtenir plus de précision dans les prévisions
- Maximiser le taux d'adhérence au planning

## Les solutions NICE:

- Workforce Management (WFM)
- Employee Engagement Manager (EEM)
- Value Realization Services (VRS)

## L'impact:

- Économie de 33 % en ETP pour les analystes des effectifs
- Amélioration des notes de satisfaction des agents jusqu'à 30%
- Automatisation de 99 % des traitements pour les changements d'horaires en libre-service
- Réaffectation d'ETP pour le déploiement de deux nouveaux canaux d'interaction numériques

*“L'automatisation, la personnalisation, la centralisation et les fonctionnalités complètes offertes par NICE WFM et EEM nous ont permis d'économiser énormément de temps et de ressources et d'améliorer la satisfaction des agents.”*

– Chuck Johns, Gestionnaire de Workforce Management

# Une immersion profonde dans l'automatisation et la visibilité sur mesure accroît l'efficacité et la satisfaction

## À propos de Sallie Mae

Sallie Mae est la première entreprise du pays en matière de prêts privés pour l'éducation, d'épargne-études et d'outils et ressources de planification en ligne pour les étudiants.

La société a aidé plus de deux millions de familles depuis 2014.

Sallie Mae emploie entre 288 et 525 personnes, selon les fluctuations saisonnières, dans quatre Centres de Contacts. Ces Centres de Contacts, situés dans le Delaware, dans l'Indiana (deux sites) et en Floride, traitent au total environ 1,6 million d'appels entrants chaque année.

## Le challenge

Pour que Sallie Mae puisse fournir un service clients de la plus haute qualité dans ses Centres de Contacts, le personnel devait être capable de répondre à la demande à tout moment. Cela signifiait que le taux d'occupation devait être optimisé grâce à des prévisions et des horaires adaptés.

La planification des employés dépendait toutefois énormément des processus manuels de traitement des demandes et de gestion des absences, des temps de repos et des heures supplémentaires. Cela allait de la mise à jour de l'espacement des horaires de pause pour assurer une dotation en personnel appropriée à la coordination entre plusieurs systèmes pour la saisie des heures supplémentaires.

Les responsables et les équipes de gestion du personnel consacraient beaucoup de temps à résoudre des problèmes d'horaires, ce qui réduisait leur productivité. Cela rendait également la planification intrajournalière difficile et avait un impact sur les rapports de performance, avec des données en temps réel inexistantes et des plans à court terme incomplets. Les déficiences de la solution WFM utilisée à l'époque provoquaient le mécontentement du personnel et des responsables du WFM, car ils étaient contraints de se concentrer sur des tâches fastidieuses et répétitives qui produisaient des résultats insatisfaisants.

Les agents des Centres de Contacts se sentaient également frustrés, car ils n'avaient qu'une flexibilité limitée dans leurs horaires et les délais de réponse aux demandes d'horaires étaient longs. Par ailleurs, il n'y avait pas de processus en place pour les échanges entre collègues et les permutations automatiques, et les agents n'étaient pas en mesure d'accéder à leurs horaires ou de les gérer à distance. Il en résultait un mécontentement croissant des collaborateurs et des problèmes de respect des horaires, ce qui augmentait le risque de voir l'expérience client se dégrader.

Sallie Mae avait besoin d'une solution de Centre de Contacts offrant plus que ce que son fournisseur contractuel était en mesure de lui fournir. La société cherchait une solution globale qui lui donnerait contrôle et liberté, tout en simplifiant le fonctionnement de ses Centres de Contacts pour ses employés.

## La solution

Les équipes de Sallie Mae avait déjà travaillé avec NICE Ltd. avant 2014. Ils ont remarqué la différence entre la précédente solution WFM de NICE et celle qu'ils utilisaient à l'époque, en particulier le manque d'informations exploitables.

Les dirigeants de Sallie Mae ont également reconnu que NICE WFM, leader sur le marché avec la solution WFM la plus complète depuis plus de dix ans, pouvait répondre à leurs besoins et s'adapter à la planification quotidienne dynamique. Le vaste portefeuille de solutions et l'expertise de NICE en la matière ont en outre donné à Sallie Mae la capacité de se développer intelligemment en prévision de l'avenir.

Pour la gestion des effectifs au niveau intrajournalier et à court terme, Sallie Mae a intégré NICE Employee Engagement Manager (EEM) dans la solution WFM. L'automatisation intelligente d'EEM donne aux collaborateurs une plus grande autonomie de planification, tout en améliorant la dotation nette en personnel. Pour plus de souplesse dans la planification intrajournalière, EEM identifie de manière dynamique les plus petites opportunités d'aménagement d'horaires et ne les rend disponibles que lorsqu'elles sont avantageuses pour le Centre de Contacts, offrant ainsi aux agents beaucoup plus de possibilités de changement d'horaires et d'échanges entre collègues approuvés automatiquement.

### Une immersion en profondeur pour une solution sur mesure

L'équipe de NICE Value Realization Services et Sallie Mae ont collaboré pour étudier en profondeur les processus existants, en personnalisant la solution WFM afin d'obtenir les meilleurs résultats. Elles ont notamment travaillé sur la mise en place de capacités d'automatisation et de libre-service pour la planification des réunions, des horaires et des pauses.

Sallie Mae a intégré la planification au sein de NICE WFM pour répondre à des schémas de trafic et des volumes d'interaction spécifiques, et pour gérer efficacement la planification des heures supplémentaires. De plus, en donnant aux managers les moyens et la souplesse nécessaires pour saisir les informations relatives aux réunions individuelles et aux retards ou absences des collaborateurs, Sallie Mae était en mesure de gérer efficacement les horaires et de gagner du temps.

Sallie Mae a également abordé la question de la précision des prévisions, en combinant les prévisions à long terme avec la fonctionnalité de planification du personnel pour maintenir un écart de prévision quotidien de 3 %. Sur les conseils de l'équipe VRS, l'entreprise a consolidé les files d'attente pour aboutir à une rationalisation des ressources. C'est en partie grâce à SmartSync que les mises en œuvre ont été rendues possibles, car cela a permis aux différents logiciels existants d'interagir et de s'intégrer à la solution WFM.

Pour tester les implémentations, Sallie Mae et NICE ont développé une suite UAT de plus de 700 cas de tests. L'objectif était de cibler l'efficacité de la planification et du service, notamment l'adhésion, le temps d'occupation, l'implication des agents et la transparence en temps réel.

### Des gains de temps considérables et une plus grande satisfaction des agents

NICE WFM et EEM permettent aux agents d'atteindre plus facilement l'équilibre souhaité entre leur vie professionnelle et leur vie privée, comme le montrent les commentaires des employés de Sallie Mae. Les notes de satisfaction des agents dans les enquêtes relatives à l'implication, par exemple, ont augmenté jusqu'à 30 % en moins de 6 mois. Ceci étant fortement corrélé avec la satisfaction des clients et la fidélisation des agents, Sallie Mae devrait réaliser des économies.

L'automatisation, la personnalisation et les fonctionnalités complètes offertes par NICE WFM et EEM ont permis à Sallie Mae des gains de temps considérables tels que :

- une économie de 33 % en ETP pour les analystes des équipes WFM,
- l'automatisation de 99 % des traitements pour les changements d'horaires en libre-service.

Les gains de temps et l'efficacité technique se traduisent par une plus grande disponibilité des responsables pour les tâches à forte valeur ajoutée, plutôt que pour la planification courante. En outre, Sallie Mae a pu réaffecter les ressources des analystes WFM pour qu'elles viennent en soutien au déploiement complet de deux nouveaux canaux de communication numérique pour ses clients : le chat et la messagerie in-app. Ce déploiement représente une avancée stratégique dans la manière dont Sallie Mae accompagne ses clients.

### Préparer et anticiper

Au cours de la mise en œuvre des solutions NICE, Sallie Mae a élaboré un document de configuration qui fournit une approche « à la carte » pour l'intégration de nouvelles branches d'activité dans le WFM. Et ceci sera utile dès à présent, car Sallie Mae est en pleine expansion et prévoit une augmentation de 12 % de ses effectifs d'agents au début de l'année 2020.

Pour l'assurance qualité en cours et les développements futurs, Sallie Mae organise des tables rondes de collaborateurs au cours desquelles ils discutent des résultats actuels et des domaines d'amélioration. L'entreprise étudie aujourd'hui la possibilité d'intégrer davantage les préférences des agents dans la matrice de planification de l'EEM, ainsi que les congés sans solde, les congés volontaires et les mises à jour ou alertes de performance.

## À propos de NICE

NICE (Nasdaq : NICE (Nasdaq : NICE) est le leader mondial des solutions logicielles d'entreprise sur site et dans le cloud permettant aux organisations de prendre de meilleures décisions grâce à l'analyse avancée de données structurées et non structurées. Les solutions NICE permettent aux organisations de toutes tailles d'optimiser l'expérience client, de garantir la conformité, de lutter contre la fraude et de protéger les citoyens. Les solutions NICE sont déjà utilisées par plus de 25 000 organisations réparties dans plus de 150 pays, dont 85 entreprises Fortune 100.

Pour obtenir la liste complète des marques de commerce de NICE, consultez le site [www.nice.com/nice-trademarks](http://www.nice.com/nice-trademarks).