



Profil client :

Webhelp

Site internet :

webhelp.com

Localisation :

France, Maroc, Algérie, Cote d'Ivoire, Madagascar, Belgique, Roumanie, Portugal, Grèce

Besoin métier :

- Un volume d'affaires extrêmement élevé de 10.000.000 d'interactions mensuelles
- Un système moderne d'enregistrement des appels
- Un support SIP complet
- Un meilleur contrôle des licences des agents
- Une automatisation et une optimisation des processus
- Un outil de recherche audio

NICE Solutions:

- NICE Engage Recording Platform
- NICE Engage Quality Management

The Impact:

- Un déploiement transparent
- Des performances d'enregistrement améliorées
- Une meilleure qualité audio
- Une stabilité renforcée
- Une fiabilité accrue
- Une analytics optimisée pour l'expansion future

À propos de la solution NICE

« NICE nous offre une plateforme qui nous permet de gérer une activité à l'échelle mondiale sans avoir besoin de chercher parmi plusieurs fournisseurs. Et cela nous permet de dire plus facilement à nos clients que nous pouvons répondre à leurs besoins. »

- Denis Menard,
Responsable de la formation et du support Webhelp.

À propos de Webhelp

Webhelp est un leader mondial de l'externalisation des processus métier (EPM), spécialisé dans l'expérience client sur les canaux vocaux, sociaux et numériques. L'entreprise propose d'autres services tels que la gestion des paiements, les ventes et les services de marketing. Elle compte plus de 300 clients et s'étend rapidement, au-delà de sa vocation première de spécialiste de la langue française, vers de nouveaux marchés internationaux.

L'entreprise exploite des douzaines de centres de contact répartis en deux groupes d'exploitation. Les centres du groupe gérés par le siège français de Webhelp emploient 15 000 conseillers dans 9 pays et traitent 10 millions d'appels par mois.

Le défi

Fondée en 2000, la société Webhelp a connu une croissance fulgurante au cours de la dernière décennie, en se diversifiant dans de nouveaux marchés et de nouveaux modèles de support client omnicanal. Chaque mois, Webhelp répond à 10 millions d'appels dans le monde pour le compte de ses clients. Cependant, la plateforme d'enregistrement et d'analyse soutenant cette activité arrivait en fin de vie.

Dans un marché mondial hautement concurrentiel, l'enregistrement des appels est essentiel pour les fournisseurs de solutions EPM. L'enregistrement est au cœur de la qualité, et une gestion complète de la qualité facilite la formation des agents, l'évaluation de leurs performances, la calibration des bonnes pratiques et le partage des informations avec les clients.

Au fur et à mesure de sa croissance, l'entreprise a également reconsidéré son choix pour la téléphonie TDM et a décidé de passer au SIP. Cette transition planifiée a créé des complications sur la plateforme d'enregistrement existante. Webhelp souhaitait également améliorer la qualité de ses enregistrements audio et migrer vers une plateforme offrant une meilleure analyse des enregistrements.

« Nous avons besoin que notre plateforme d'enregistrement soit stable, c'est pourquoi nous devons absolument nous séparer de notre plateforme existante en fin de vie », explique Denis Menard, responsable de la formation et du support Webhelp.



La solution

Webhelp a couplé sa migration vers la technologie SIP avec le déploiement de NICE Engage Platform, remplaçant ainsi sa solution d'enregistrement traditionnelle. Dans sa recherche d'une nouvelle solution, l'entreprise a mis l'accent sur la flexibilité. Elle souhaitait pouvoir adapter l'environnement d'enregistrement aux besoins de chaque client et n'octroyer des licences que pour les fonctionnalités nécessaires au support de chaque agent.

La solution NICE Engage Platform propose les deux et permet à Webhelp de concéder les licences du logiciel en fonction des besoins fonctionnels. En collaboration avec NICE, cette dernière a créé des règles d'enregistrement flexibles tant au niveau du client que de l'appelant. Par exemple, certains clients n'ont pas besoin d'enregistrer tous les appels pour l'ensemble de leur clientèle, mais uniquement pour leurs clients VIP. La nouvelle solution prend en charge cette approche granulaire. De plus, les appelants peuvent maintenant choisir de ne plus être enregistrés, ce qui permet à Webhelp de mieux se conformer aux nouvelles règles de confidentialité.

Afin de réduire au minimum les perturbations dues au changement de plateforme, les clients ont été migrés vers la technologie SIP et vers NICE Engage Platform un par un. Le processus s'est déroulé sans incident et sans interruption des opérations du client ou de l'agent. « La plupart du temps, nos utilisateurs ne sont même pas conscients que quelque chose a changé. Tout semble identique, les processus sont les mêmes, mais les performances d'enregistrement sont meilleures, plus rapides et plus fluides », explique M. Menard.

Toutes les activités gérées en France devraient se trouver sur la nouvelle plateforme d'ici fin 2018. 15 000 agents supplémentaires, gérés dans une entité Webhelp distincte, migreront en 2019.

L'avenir de l'EPM

La mise à niveau de Webhelp vers NICE Engage Platform est un élément clé dans sa préparation aux prochaines tendances phares des services EPM. L'enregistrement par écran facilite les conversations entre Webhelp et ses clients sur l'optimisation des processus. Webhelp peut montrer exactement où se situent les goulots d'étranglement et comment les flux de travail peuvent être améliorés grâce à des enregistrements réels lors des discussions avec les clients.

Webhelp s'intéresse également à la place croissante occupée par l'analyse de la parole et aux gains d'efficacité qu'elle offre une plus grande automatisation des opérations des centres d'appels. L'entreprise prévoit d'expérimenter avec NICE l'optimisation des processus en temps réel pour automatiser les appels de mise en conformité critiques et la saisie des cartes de paiement. Elle se prépare également à introduire Engage Search pour les immersions profondes dans les archives d'enregistrement des appels.

A 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 22 000 organisations réparties dans plus de 150 pays, dont 80 entreprises Fortune 100. www.nice.com