

Advanced Process Automation:

Mettre en place
de nouvelles normes
de service pour les
opérations en front
et back-office

INTRODUCTION

Aujourd'hui, les attentes en matière de service augmentent plus rapidement que les budgets. Lorsqu'il s'agit de construire une relation client à la fois durable et profitable, le rôle des employés du back-office est au moins aussi important que celui des départements de vente et de services.

Direct ou indirect, chaque point de contact - facture,

appel téléphonique, interface en ligne ou processus de réclamation - est déterminant en termes de fidélisation du client à l'entreprise. Chaque contact constitue une opportunité de satisfaire les attentes croissantes du client, de contribuer à la croissance de l'entreprise par la vente d'un produit ou service, et inversement, la possibilité de faire une erreur ou de perdre un client.



> INTRODUCTION

Ceci dit, votre centre de contact et vos employés du back-office ne se focalisent pas toujours sur les clients. Il s'avère en effet que l'employé moyen accorde 80% de son temps à la réalisation de tâches banales et répétitives. Chronophages, ces tâches ne requièrent aucune créativité de la part de l'employé. Dans le domaine informatique, il peut être question par exemple de saisie, par un membre de l'équipe, d'informations concernant un nouvel employé dans cinq systèmes informatiques différents. Ou, en ressources humaines, d'un responsable de recrutement rédigeant des offres d'emploi selon un processus routinier et hautement structuré. Bien que ces activités requièrent un certain niveau de précision et de rapidité, elles ne mettent en œuvre aucun savoir-faire particulier.

De plus en plus d'entreprises redéfinissent leur façon de travailler en automatisant ces processus banals. Grâce à l'automatisation robotique, les employés bénéficient d'un nouveau membre d'équipe virtuel qui leur permet de se focaliser sur l'aspect stratégique et intéressant de leurs activités. Aujourd'hui, la moitié des organisations déclarent vouloir implémenter l'automatisation robotique. Pour plus d'un quart, c'est déjà chose faite.

Le résultat : une véritable transformation. NICE Robotic Automation permet aux organisations de réinventer le service à la clientèle en back-office et dans les centres de contact. L'automatisation s'accompagne d'une réduction immédiate des frais administratifs et d'un retour sur investissement rapide. Avec des robots capables d'accomplir des tâches quatre à cinq fois plus rapidement qu'un humain,

NICE Robotic Automation permet de répondre plus rapidement aux demandes des clients et d'améliorer l'accord de niveau de service (SLA). Une fois ces processus routiniers exécutés systématiquement et sans faille, plus besoin d'allouer du temps à la correction des erreurs. Hautement évolutive, l'application NICE Robotic Automation permet au centre de contact d'augmenter la puissance de traitement en même temps que la demande.

Les robots incluent un système de contrôle central qui surveille et gère les files d'attente des tâches et traitent leur exécution. Ils sont en mesure d'automatiser toute activité « desktop » routinière comme le lancement d'une application ou le copier-coller d'informations. En vue d'automatiser les activités entre diverses applications, la solution peut être intégrée aux systèmes tiers - CRM, systèmes comptables ou toute autre application présente dans l'environnement informatique de l'organisation. Les robots de NICE répliquent l'activité humaine en interagissant avec les applications et le traitement des transactions de la même façon que le ferait un employé. Tous les processus ne peuvent être traités avec le même niveau d'automatisation. Les robots traitent ces processus selon le niveau d'automatisation requis par l'entreprise - total ou partiel. Les robots exécutent les processus routiniers sans intervention humaine. Dans le cas de procédures plus complexes, les employés et les robots partagent les responsabilités. Cela signifie que l'employé accomplit les tâches requérant un certain niveau de réflexion et d'action, et le robot les tâches plus structurées.

L'AUTOMATISATION ROBOTIQUE – APRÈS LA TRANSFORMATION, LES RÉSULTATS



Réduction des coûts



Augmentation de la productivité



Augmentation du niveau de précision



Meilleure utilisation des ressources



Retour sur investissement rapide

L'automatisation à grande échelle des processus est devenue réalité pour de nombreuses organisations, et ce dans les secteurs les plus variés - banques, gouvernement, commerce de détail, télécommunications, services publics ou transport. Pour rester compétitives, les entreprises d'aujourd'hui ne peuvent pas se permettre de manquer une opportunité de transformer leur processus de back-office.

En continuant cette lecture vous découvrirez comment les solutions NICE Robotic Automation aident les organisations à optimiser les ressources, à réduire les coûts et à augmenter la rapidité et le niveau de précision.

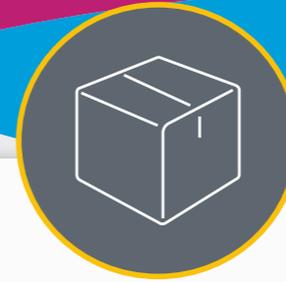
TABLE DES MATIÈRES



PROJECTEURS SUR :
**LE SECTEUR
FINANCIER**



PLEIN FEU SUR :
**LE SECTEUR
GOUVERNEMENTAL**



PLEIN FEU SUR :
**LE COMMERCE /
LA DISTRIBUTION**



PLEIN FEU SUR :
**LES
TÉLÉCOMMUNICATIONS**



PLEIN FEU SUR :
**LES SERVICES
ET L'ÉNERGIE**



PLEIN FEU SUR :
LES TRANSPORTS



CONCLUSION :
**COMMENCER VOTRE
TRANSFORMATION PAR
L'AUTOMATISATION**



PROJECTEURS SUR : LE SECTEUR FINANCIER

LE DÉFI À RELEVER

Un des plus grands groupes de services financiers d'Italie a établi son propre centre de contact en vue de soustraire les processus d'entreprise de ses organisations financières et de ses assureurs. Orienté par une philosophie axée sur le client, il a mis en place un service client personnalisé, d'une qualité exceptionnelle qui a grandement contribué à sa réputation. Une fois le maximum de ses capacités atteintes, le niveau des opérations a cependant commencé à fléchir : 500 agents chargés de gérer 650 000 appels par mois subissaient une immense pression : une exigence SLA requérait d'eux qu'ils agissent dans un délai de 5 minutes suivant une alerte de fraude en cas de transaction suspecte avec une carte de crédit. Dans la pratique,

les agents passaient beaucoup de temps à saisir des données et à effectuer le suivi après chaque interaction avec un client. Le centre avait besoin d'un nouveau modèle en vue de réduire le nombre de tâches répétitives et peu valorisantes empêchant les employés de se consacrer aux activités principales - le tout sans faire l'impasse sur l'exactitude et la qualité des relations avec les clients.

SOLUTION

L'organisation bancaire s'est adressée à NICE en vue d'évaluer ses processus de traitement des appels et d'identifier les tâches pouvant être accomplies par un robot - autrement dit les activités routinières mais cruciales, sans équivoque, et devant être accomplies rapidement et avec exactitude. Après une analyse initiale, l'organisation a implémenté la solution NICE Robotic Automation et l'a couplée à l'automatisation des activités de bureau. Durant les investigations de fraudes et les interactions avec les détenteurs de cartes de crédit, la solution guide les agents à l'aide d'écrans pop-up. Cela permet de réduire les délais de traitement ainsi que le taux d'erreurs. Les robots accomplissent ensuite la phase de conclusion, y compris la documentation des cas et ses résultats, laissant ainsi aux agents les mains libres. Ces derniers peuvent ainsi se focaliser sur des tâches à forte valeur ajoutée et entamer une nouvelle interaction juste après que la précédente ait pris fin.

La solution permet aux robots du centre de contact d'exécuter une série de saisies de données, dans la base de données comme dans le journal, et d'archiver les réclamations. Les agents sont ainsi en mesure d'accorder plus de temps et d'efforts aux activités d'investigation des fraudes, comme la prise de décision et le service clients.

RÉSULTATS

Le groupe de services financiers a su augmenter le niveau de qualité, de prédictibilité et de rapidité, et les centres de contact ont obtenu des résultats significatifs pour une vaste gamme d'indicateurs de performances. L'entreprise gère désormais plus de 8000 alertes chaque mois, avec un niveau de précision de plus de 99 pour cent en termes de prédictibilité des activités frauduleuses.

La solution NICE Robotic Automation a d'autre part entraîné une réduction de 82 % de la durée de la phase de conclusion, permettant ainsi au centre de contact de satisfaire à 100 % aux exigences de son SLA en termes de processus.

Le niveau de satisfaction des employés a explosé une fois que les agents ont été en mesure de réaliser un travail pertinent. Ils déclarent aujourd'hui ressentir une plus grande valorisation de leurs efforts. Alors que l'organisation continue d'œuvrer dans le domaine de l'automatisation robotique, la direction du groupe financier aspire à un futur où les agents des centres de contact seront en mesure de se focaliser uniquement sur leurs clients.



PROJECTEURS SUR : LE SECTEUR GOUVERNEMENTAL

Une agence du service public accélère la collecte de données et réduit le taux d'erreurs de ses agents

LE DÉFI À RELEVER

Une organisation du secteur public responsable de la collecte des impôts et offrant des services de soutien était à la recherche d'une solution permettant de proposer plus de services à moindres coûts en rationalisant ses opérations et ses services. L'organisation en question a fait appel à un sous-traitant. Celui-ci a pris contact avec les clients et validé leurs données, recommandé des mises à jour et éliminé les erreurs et la fraude, pour un montant de 2,7 milliards de dollars. Ceci dit, le sous-traitant n'était pas habilité à accéder aux données internes de l'agence gouvernementale pour cause de restrictions en termes d'accès. Effectuer les changements identifiés par le sous-traitant aurait requis l'embauche de 600 employés.

L'agence répondait également à un volume élevé de demandes d'informations d'ordre financier, avec des pics significatifs en termes de travail exigeant l'embauche, par saison, d'environ 2000 à 4000 conseillers. Ce type de demandes exigeait des conseillers de parcourir une vingtaine d'écrans, et de mettre les clients en attente pendant de longues périodes. Les conseillers en question ne disposaient pas des informations qui étaient pourtant cruciales, ce qui entraînait des erreurs. Les clients rappelaient alors pour obtenir une réponse plus pertinente ou plus fiable. L'agence était donc à la recherche d'une solution qui réduirait le temps d'appel et ferait croître le taux de résolution au premier appel, tout en fournissant aux clients des informations complètes et fiables.

SOLUTION

L'agence s'est alors tournée vers NICE, qui a implémenté NICE Robotic Automation. La solution a mis en œuvre 150 robots pour gérer 25 000 mises à jour identifiées chaque jour par le sous-traitant. Évolutifs, les robots étaient en mesure d'assimiler de nouvelles tâches en vue de traiter d'autres types de travaux dans le futur.

La solution NICE a également automatisé la réponse de l'agence aux requêtes d'informations d'ordre financier par la collecte et l'analyse des données client. Le conseiller était dès lors guidé à l'écran par des prompts lui suggérant la meilleure façon de gérer chaque situation. Ces prompts ont aidé les représentants à répondre aux questions des clients et à réduire le nombre d'appels répétés.

RÉSULTATS

NICE Robotic Automation a permis de réaliser des économies dans l'immédiat tout en permettant à l'agence de travailler mieux et plus vite.

En évitant l'intervention des agents pour la mise à jour des informations clients fournies par le sous-traitant, l'agence a réalisé une économie de 13 millions de dollars et récupéré annuellement un montant de 2,7 milliards de dollars correspondant à la fraude.

La robotique a permis à cette organisation d'être flexible en termes de traitement des changements, et de travailler 24 heures sur 24. D'autre part, la solution a permis d'atteindre un taux zéro d'erreurs d'entrée des données, et de gérer efficacement les pics de travail. Avec l'automatisation du bureau, la réponse de l'agence aux requêtes d'informations d'ordre financier a gagné en efficacité de façon significative. En 15 à 20 secondes seulement, les robots collectent et analysent des données client que des agents expérimentés auraient mis 90 secondes à retrouver, ou trois minutes à quelqu'un de moins familier. Construite en moins de quatre semaines, la solution a permis d'économiser deux minutes par appel et de réduire les rappels des clients de façon drastique. Le résultat : une expérience client optimisée, et qui a bénéficié de l'approbation générale des conseillers de l'agence. Pour finir, la solution a permis d'assurer l'adéquation du comportement du conseiller pendant les appels avec le règlement de l'entreprise.



PROJECTEURS SUR : LE COMMERCE ET LA DISTRIBUTION

Un concepteur et distributeur spécialisé met en place un système de planification automatique des livraisons à l'aide d'un système Robotic List Management

LE DÉFI À RELEVER

Une des plus grandes entreprises de commerce de meubles, active dans 300 magasins de 43 pays, dépend d'une infrastructure puissante pour le maintien de ses opérations et la satisfaction client. Son système de saisie des commandes et de livraison automatique était devenu le point faible de cette enseigne comptant plus de 135 000 employés dans le monde entier et 775 millions de visites clients par an. Trop volumineux, les tableurs classiques occasionnaient trop d'erreurs et une trop grande perte de temps en termes de traitement. Les complications n'ont fait qu'augmenter lorsque l'entreprise a grandi. Le management a alors décidé de développer un système

de commande plus fiable et plus robuste, adapté à une entreprise de cette taille.

SOLUTION

Le revendeur est entré en partenariat avec NICE en vue d'une solution fonctionnelle pour un large éventail de situations et de localités géographiques. NICE Robotic Automation La solution a automatiquement vérifié les commandes client, y compris les marchandises manufacturées par des tiers, et généré des étiquettes pour les boîtes. L'automatisation du bureau, quant à elle, a fourni aux agents des centres de contact des signaux par le biais de leur écran, y compris des informations consolidées concernant des fenêtres de livraison sur la base de la région et du type de marchandises.

La majorité des livraisons des clients se déroule sans complication et ne requiert aucune attention de nature humaine. Le système existant a produit deux listes majeures : 1) les commandes bien arrivées à destination et 2) les commandes qui ont fait l'objet d'une erreur lors de la livraison. NICE Robotic Automation permet au distributeur de gérer les deux ensembles de données : Les robots traitent avec succès la liste des réussites et entrent les demandes de livraison - une tâche simple et répétitive ne demandant que peu de contrôle. La liste d'erreurs, quant à elle, est envoyée aux robots de bureau pour entreprendre des actions requises. Ces robots ont facilité le suivi du client en présentant aux agents des horaires de livraison et des informations de contact. Le système s'est avéré suffisamment flexible pour coordonner 23 vendeurs à travers différentes régions.

RÉSULTATS

Le système d'automatisation robotique a permis de gagner du temps et d'améliorer le niveau d'exactitude, éliminant ainsi 100 % des erreurs de saisie. Pour la planification automatique des livraisons, NICE Robotic Automation a été en mesure d'automatiser des processus et tâches qui auraient nécessité 16 employés à temps plein. Les robots étaient suffisamment puissants pour gérer 150 000 enregistrements de livraisons annuellement, autrement dit 4000 heures de travail par semaine. Les robots de bureau chargés de gérer la liste d'erreurs ont été en mesure de traiter 50 000 enregistrements de livraison chaque année, épargnant environ 1000 heures de travail annuellement.

Ensemble, ils ont aidé le commerçant à atteindre ses objectifs : réaliser un système de commande et de livraison plus précis et automatisé, pour améliorer de façon drastique l'expérience client.



PROJECTEURS SUR : LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Un leader des télécoms réduit
ses délais de traitement.
Le résultat : une économie
de plus de 3 millions de dollars

LE DÉFI À RELEVER

Un des plus grands fournisseurs de télécommunication au monde - 300 millions de clients dans 24 pays - a subi la pression occasionnée par un secteur ultracompetitif : stagnation des revenus, dépenses croissantes en termes d'opérations et de capital. Trop de services étaient traités et gérés manuellement, occasionnant dans les centres de contact de ce leader des télécom des erreurs et des retards, et une augmentation rapide des coûts. Afin de maintenir sa position de leader du secteur et d'augmenter le niveau de satisfaction des consommateurs, l'organisation s'est tournée vers NICE. Ses objectifs : améliorer la qualité des processus, réduire les délais

et éliminer les erreurs dans son centre de contact, tout en réduisant les frais opérationnels.

SOLUTION

De par la complexité de ses systèmes de gestion client, l'entreprise a eu besoin d'un outil lui permettant de s'adapter rapidement aux changements venant des clients et du secteur, et de vendre directement des produits et services depuis le centre de contact de façon plus simple et plus rapide. Pour répondre à ces besoins, l'entreprise a implémenté la solution NICE Robotic Automation afin d'automatiser les processus et la gestion des services, effectués manuellement jusqu'alors.

Grâce à cette nouvelle solution, plus de 100 robots ont été utilisés pour l'exécution et la surveillance de 23 processus de back-office, y compris la vente de services et les devis. Le géant des télécoms a automatisé plusieurs systèmes, ce qui a permis de remplacer des processus manuels truffés d'erreurs pour la location d'un appareil, tout en contrôlant la qualité et en proposant un accès 24h/24 et 7j/7 au client. Évolutive, la solution a permis de fournir un service de qualité et efficace, même pendant les saisons hautes.

RÉSULTATS

Grâce à NICE Robotic Automation, ce leader en télécommunications a été en mesure de réduire le nombre d'erreurs et de retards, impactant ainsi directement l'expérience client. Le délai de traitement pour la vente d'un abonnement est passé chez les agents du centre de contact de 42 à 19 jours. Le géant des télécoms a alors réalisé une réduction des délais de 80 % pour la location d'un nouvel appareil, passant de 20 à 4 minutes.

Une fois ces processus routiniers exécutés systématiquement et sans faille, il ne vous est plus nécessaire d'allouer du temps à la correction des erreurs. L'entreprise a alors pris confiance en sa capacité de fournir une expérience client d'un niveau constant de qualité. La solution lui a également permis de réaliser certaines modifications et de s'adapter aux nouvelles demandes du centre de contact : offrir plus rapidement de nouveaux produits et services, et augmenter la satisfaction client.

De manière globale, l'automatisation des processus de front-office et back-office a permis d'économiser près de 3,5 millions de dollars en 24 mois.



PROJECTEURS SUR : LES SERVICES ET L'ÉNERGIE

Un géant du pétrole rationalise
15 000 changements
d'adresse mensuels

LE DÉFI À RELEVER

Avec 80 agents de centre de contact traitant 15 000 changements d'adresse par mois, une entreprise multinationale de pétrole et de gaz a souhaité rationaliser ses processus et réduire ses taux trop élevés d'erreurs.

L'organisation fournit des services à travers toute la chaîne du secteur, et ce dans 79 pays. Ses objectifs : permettre aux agents de réaliser des tâches à haute valeur ajoutée, et augmenter le taux d'exactitude des processus, afin d'assurer une expérience client de qualité pour ses millions de clients dans le monde.

SOLUTION

Les managers de la compagnie pétrolière savaient qu'améliorer de façon significative l'expérience client allait requérir l'automatisation et la consolidation de certaines tâches des agents. L'entreprise s'est alors adressée à NICE Robotic Automation pour rationaliser les processus et améliorer les taux d'erreur. La solution a permis de consolider l'interface utilisateur, constituée auparavant d'étapes indépendantes, et de simplifier les processus de changement. En passant à une interface unique, les agents ont pu collecter des données client. Les robots créaient alors automatiquement un nouveau compte dans le système de CRM et effectuaient une vérification du compte à la nouvelle adresse du client. Quatre robots NICE Robotic Automation ont également traité des demandes de changement de propriétaire dans le système CRM.

RÉSULTATS

La compagnie pétrolière a pu réduire de façon significative le délai de traitement par les agents pour les changements d'adresse, passant de 11 à 1 minute par cas.

Le délai de traitement total a également été réduit de moitié, permettant aux agents de traiter un nombre plus important de cas par jour.

NICE Robotic Automation a permis à l'organisation d'éliminer toutes les erreurs de saisie de données, et de regagner ainsi le temps perdu à les corriger. Une fois ce processus rationalisé, les agents ont pu se focaliser sur des interactions à haute valeur ajoutée avec les clients, et opérer ainsi de façon plus efficace.



PROJECTEURS SUR : LES TRANSPORTS

Les délais de traitement des plaintes d'une entreprise de livraison de colis passent de plusieurs semaines à quelques heures

LE DÉFI À RELEVER

Une entreprise de livraison de colis comptant plus de 300 000 employés dans le monde entier et traitant plus de 2,5 millions d'expéditions par jour ainsi que 22 centres de contact en 14 langues : de quoi transformer un excellent service client en véritable challenge.

Les agents des centres de contact faisaient usage de 17 applications en moyenne pour gérer les demandes des clients. Ils étaient débordés par les processus de réclamation. La résolution d'une de ces réclamations prenait en moyenne six à huit semaines, avec pour résultat des volumes d'appels élevés de clients souhaitant se renseigner sur l'état de leur réclamation. Pour parer à l'insatisfaction de ses clients et aux longs délais de résolution,

ainsi que protéger la marque et conserver les clients, l'organisation payait souvent les réclamations sans réellement mener enquête. D'autre part, le centre de contact traitait également les requêtes des clients de re-livraison, augmentant de nouveau le nombre d'appels téléphoniques et les erreurs.

Il était urgent pour cette entreprise de transport de réduire les frais opérationnels et d'augmenter la satisfaction client. Pour cela, il lui fallait réduire les délais de résolution des problèmes et gérer plus efficacement les schémas de livraisons des paquets de remplacement.

SOLUTION

Les tâches banales qu'entraînent le traitement des plaintes et la planification des secondes livraisons requièrent alors une solution à la fois précise, échelonnable et efficace. Après une analyse initiale, l'organisation a implémenté NICE Robotic Automation. La solution a automatiquement contrôlé toutes les plaintes et vérifié la légitimité d'un remboursement par le biais de différents systèmes basés sur des règles d'entreprise. Le robot s'est chargé du virement des paiements et a informé les clients par e-mail, et ce en quelques heures seulement. Cette solution a permis à l'organisation d'automatiser la planification de la seconde livraison des paquets, en extrayant chaque requête de la base de données, créant un ticket et une mise à jour de la base de données - le tout sans contact avec l'agent.

RÉSULTATS

Puisque les agents des centres de contact n'avaient plus à traiter manuellement chaque plainte - un processus chronophage et source d'erreurs - l'entreprise de transport a été en mesure de libérer des ressources et de les allouer à d'autres travaux de soutien au client.

Le délai moyen de traitement des plaintes a fortement baissé, passant de 6 à 8 semaines à 2 ou 3 heures. Avec pour résultat une satisfaction client en hausse.

NICE Robotic Automation a permis à l'organisation d'atteindre un taux zéro d'erreurs de processus, d'éliminer les plaintes infondées en termes de paiements, et de diminuer le volume des appels.

En exploitant la puissance de NICE Robotic Automation pour le planning des secondes livraisons, il a été possible de soutenir 34 options de livraison de colis tout en réduisant le taux d'erreur - à peine deux pour cent - ainsi que le nombre d'appels.

En automatisant ces processus routiniers, les agents se sont vus libérés de tâches banales générant un niveau de stress élevé. Ils ont pu travailler de façon proactive et productive dans le cadre des relations clients.

CONCLUSION : COMMENCER VOTRE TRANSFORMATION PAR L'AUTOMATISATION

Une interaction souple et facile est souvent synonyme d'avantage compétitif grâce à l'augmentation de la satisfaction client, et est essentielle si l'on veut parvenir à accéder à une position de leader et la maintenir. Ce sont toutefois souvent des processus cachés qui définissent la satisfaction client, et non pas l'interaction avec le client. Les entreprises qui parviennent à rationaliser les activités en back-office sont en mesure d'opérer de façon plus efficace et de réduire leur taux d'erreur. C'est avec succès que les organisations décrites ici ont mis en œuvre l'automatisation par la robotique. Elles le doivent à une implémentation à la fois stratégique et réfléchie. Chaque organisation dispose de tâches routinières demandant précision et rapidité, sans vraiment nécessiter de prise de décision. Saisie des données dans le cadre d'une fraude à la carte de crédit, processus de back-office pour la vente de services ou devis d'un fournisseur en télécommunications : toutes ces activités impactent en profondeur la productivité du centre de contact.

NICE Robotic Automation propose une solution visant à libérer les ressources pour ce type de tâches à la fois banales, mais essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise. C'est pourquoi l'identification de ces tâches au sein de vos opérations constitue le premier pas vers des relations client proactives et productives. En effet, une fois que vos agents pourront transférer ces tâches vers les robots, ils pourront se focaliser sur leurs clients et entreprendre des activités plus gratifiantes.

Rejoignez-vous aux entreprises qui, de plus en plus nombreuses, utilisent la robotique et l'automatisation des processus comme levier et boostent leurs niveaux de service.

Contactez-nous pour que la transformation commence.

À propos de NICE

NICE (NASDAQ : NICE) est le leader mondial des solutions logicielles qui offrent des renseignements stratégiques en capturant et en analysant des quantités massives de données structurées et non structurées en temps réel à partir de sources multiples, comme les appels téléphoniques, applications mobiles, e-mails, chats, réseaux sociaux, et la vidéo. Les solutions NICE permettent aux entreprises de prendre la meilleure décision à venir pour améliorer l'expérience client et les résultats commerciaux, veiller à la conformité, lutter contre la criminalité financière et protéger les employés et les biens. Les solutions NICE sont déjà utilisées par plus de 25 000 organisations réparties dans plus de 150 pays, dont 80 entreprises du classement Fortune 100.

www.nice.com