

Sage optimise la planification de ses centres d'appel avec Verint

Contexte

Sage est le leader mondial des technologies permettant aux entreprises de petite, de moyenne et de grande tailles de gérer leurs finances, leurs opérations et leurs ressources humaines. Les 13 000 collaborateurs de Sage accompagnent dans leur développement des millions d'entreprises de petite, moyenne et grande taille, en les libérant du poids de l'administratif pour leur permettre de se concentrer sur leur cœur de métier.

Pour ce faire, Sage dispose sur le marché français de 6 centres d'appels (400 positions environ) traitant un volume de 1,360 millions d'appels par an. Ces appels peuvent être provoqués par des questions portant sur des problématiques techniques (utilisation des outils Sage, procédures de mise à jour et autres), des nouveaux produits, ou des thématiques administratives (activation de produits, questions sur la facturation, réclamations, etc.). Les centres d'appels Sage regroupent donc de très nombreuses compétences – 93 familles rien que pour les fonctions Appels, plus du double en considérant l'ensemble des compétences réelles.

« Historiquement, Sage établissait les plannings équipe de façon très délocalisée, en utilisant de simples tableurs excel » indique Fabien Borrás, Manager Planning & Projets, Customer Service, France et International de Sage. « A l'époque, il s'agissait de gérer une douzaine de sites, dont certains comptaient à peine cinq personnes. Aujourd'hui, la donne a radicalement changé : nous souhaitons centraliser la gestion de nos équipes CRM en prenant en compte la très forte augmentation du nombre de conseillers et les différences de traitements liés aux multi-compétences ».

Solution

Sage recherchait une solution lui permettant de réorganiser la planification des équipes en contact avec ses clients, quelles que soient leurs spécialités ou multi-spécialités, de façon centralisée tout en prenant en compte les différents modes d'interaction : appels téléphoniques, mails, chats, rappels, formation clients et autres.

Après consultation du marché, menée auprès de plusieurs éditeurs via l'intégrateur Orange, Sage a finalement retenu la solution VERINT® Workforce Management. Celle-ci permet aux entreprises de planifier, prévoir et programmer efficacement leurs effectifs afin d'atteindre leurs objectifs de niveau de service en tirant parti d'une solution de gestion des effectifs unifiée au niveau de l'entreprise. Elle offre une visibilité holistique et une gérabilité du travail, des personnes et des processus sur l'ensemble des points d'accès des clients.

« VERINT® Workforce Management s'est clairement distinguée de par les nombreux services intégrés : l'envoi de plannings, la gestion des demandes de congés et d'absences directement depuis l'outil, l'adhérence, les échanges de plannings... Verint WFM comprends déjà tout cela » explique Fabien Borrás.

Sage a décidé de retenir une solution SaaS hébergée dans le cloud chez Orange, ce qui a permis un déploiement assez rapide sur les postes des collaborateurs. Ce modèle a également nécessité une implication minimale de la part du service IT de Sage : « une simple ouverture de port a suffi », précise Fabien Borrás. Ainsi, la mise en production de la solution n'a pris qu'un peu moins de deux mois, y compris la formation des équipes.

VERINT®

Customer Success Story



Solution

Verint® Workforce Management
Modèle de déploiement : Cloud



Secteur

Informatique d'entreprise



Pays

France

Résultats

- Des process de demandes de congés simplifiés pour une plus grande facilité d'utilisation
- Une adoption de l'outil quasi-spontanée par les collaborateurs
- Un taux d'adhérence atteignant 96% à 98%
- Une productivité accrue de 15% à 20% par collaborateur

“ Nos collaborateurs se sont très rapidement appropriés l’outil Verint, de façon très naturelle, grâce aux nombreux services complémentaires intégrés dans la solution.”

– Fabien Borrás, Manager Planning & Projets, Customer Service, France et International, Sage

Pour réussir ce déploiement et emporter l’adhésion des collaborateurs, Fabien Borrás a adopté des approches différentes en fonction des profils utilisateurs. Les planificateurs qui, par définition, adhèrent plus rapidement à ce genre d’outil, se sont vus assurer une formation complète, via une formatrice d’Orange Business Services. Pour les utilisateurs finaux, Sage a privilégié une stratégie en deux étapes : tout d’abord les plannings Excel utilisés précédemment ont été reproduits à iso, et ce pendant six mois, le temps que les collaborateurs s’approprient l’outil et en découvrent les avantages. Puis Sage a commencé à vraiment faire tourner le moteur de planification, avec des modèles de rotation mis en place spécialement. Enfin, les managers se sont vus proposer des sessions de formation morcelées, en petits groupes, chacune de ces sessions étant consacrée à un seul module. Ils ont ensuite participé à des réunions hebdomadaires pour revoir les process et échanger des best practices afin de s’approprier vraiment l’outil.

« Cette approche particulière demande beaucoup de temps passé, mais c’est absolument nécessaire car, selon mon expérience, c’est par cette catégorie de collaborateurs que se joue le succès ou l’échec d’un projet de ce type », commente Fabien Borrás.

Résultats

La solution de Verint a notamment permis à Sage de simplifier le process de demandes de congés et de journées de modulation. « Auparavant, ce type de demande exigeait de nombreux allers-retours par mail entre les collaborateurs, leurs managers et le planning », rappelle Fabien Borrás. « Aujourd’hui, les collaborateurs font leur demande directement dans l’outil ; le manager et le planning reçoivent immédiatement une alerte et peuvent ainsi traiter la demande très simplement. De même, avec le système de calendrier en

couleurs, ils voient en un coup d’œil l’ensemble du planning avec les seuils définis par journée. En fonction de ce qui a déjà été posé, ils connaissent immédiatement la probabilité que leur demande soit refusée ou acceptée : on a ainsi gagné en facilité d’utilisation pour tout le monde ».

Le moteur de planification de VERINT® Workforce Management a aussi aidé Sage à mieux positionner les réunions, les séances de formation ou les différentes tâches. « En intraday, nous gagnons vraiment en performance » se réjouit Fabien Borrás. Au niveau du traitement des appels clients, le bilan est également positif : « nous avons amélioré les temps de réponse, notamment dans les phases de montée et de descente de pic ».

C’est sur le taux d’adhérence, un indicateur majeur pour Sage, que les progrès ont été les plus notables. « Lorsque nous avons déployé l’outil Verint, notre taux d’adhérence tournait autour de 70%. Ce qui a été très appréciable, c’est que nos collaborateurs se sont mis d’eux-mêmes à suivre ce taux et à travailler pour l’améliorer, et s’ils détectent quelque chose qui leur paraît être une erreur, ils nous en font le retour plus rapidement, ce qui nous permet de corriger le cas échéant ».

De façon générale, l’adoption de VERINT® Workforce Management a permis à Sage des améliorations notables au niveau qualitatif : la productivité par collaborateur a été notamment accrue de 15% à 20%.

« Globalement, cette expérience menée sur le marché français se révèle très positive. Le groupe Sage envisage de déployer la solution de Workforce Management de Verint, ainsi que ses solutions de Quality Management et son Strategic Planner sur l’ensemble des pays où nous sommes présents » conclut Fabien Borrás.

The Customer Engagement Company™

Americas

info@verint.com

1-800-4VERINT

Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

Asia Pacific

info.apac@verint.com

+(852) 2797 5678



verint.com



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com

Unauthorised use, duplication, or modification of this document in whole or in part without the written consent of Verint Systems Inc. is strictly prohibited. By providing this document, Verint Systems Inc. is not making any representations regarding the correctness or completeness of its contents and reserves the right to alter this document at any time without notice. Features listed in this document are subject to change. Not all functionality is available in all configurations. Please contact Verint for current product features and specifications. All marks referenced herein with the ® or TM symbol are registered trademarks or trademarks of Verint Systems Inc. or its subsidiaries. All rights reserved. All other marks are trademarks of their respective owners. © 2019 Verint Systems Inc. All Rights Reserved Worldwide. 01.2019

VERINT®