

AFRC
WEBINAR

Contact Center as a Service : le cloud comme accélérateur de l'expérience client et collaborateur



Bérénice Carrillo
Secrétaire Générale
AFRC



Sonia Gelein
Directrice Customer
Care
Cegid



Thierry Galvagni
Directeur des
Systèmes d'Information
Cegid



Gilles Talbot
Sr principal Business
Consultant
Genesys

Mardi 08 décembre 2020 - 11h à 11h45

Contact Center as a Service : le cloud comme accélérateur de l'expérience client et collaborateur

Gilles Talbot, Sr Principal Business Consultant

08 Décembre 2020



Genesys : révélateur de l'Expérience Client



INNOVATEUR

PLUS DE 1000 BREVETS

PLUS DE **250M\$** BUDGET

R&D
DES **MILLIERS D'AGENTS** UTILISENT
NOS SOLUTIONS



30 ANNÉES D'EXPÉRIENCE



PRÉSENCE GLOBALE DANS **67 PAYS**



5450 EMPLOYÉS ENGAGÉS & PASSIONNÉS



11 000 CLIENTS DANS PLUS DE **100 PAYS**



N°1 POUR LA VENTE DE SOLUTION CLOUD



PRÈS DE **70 MILLIARDS D'INTERACTIONS**
PAR AN



...



ADOPTION DU CLOUD POUR LE CENTRE DE CONTACT



70% des nouvelles
positions de centre de
contact en Europe en 2019



De **420 000** à
780 000 agents entre 2015
et 2019



1,5 millions d'agents
d'ici 2024

Source : Frost & Sullivan

LES AVANTAGES QU'Y VOIENT LES ENTREPRISES

Infrastructures

- Coûts initiaux de mise en œuvre
- Réduction des frais généraux
- Réorientation des tâches au sein des DSI

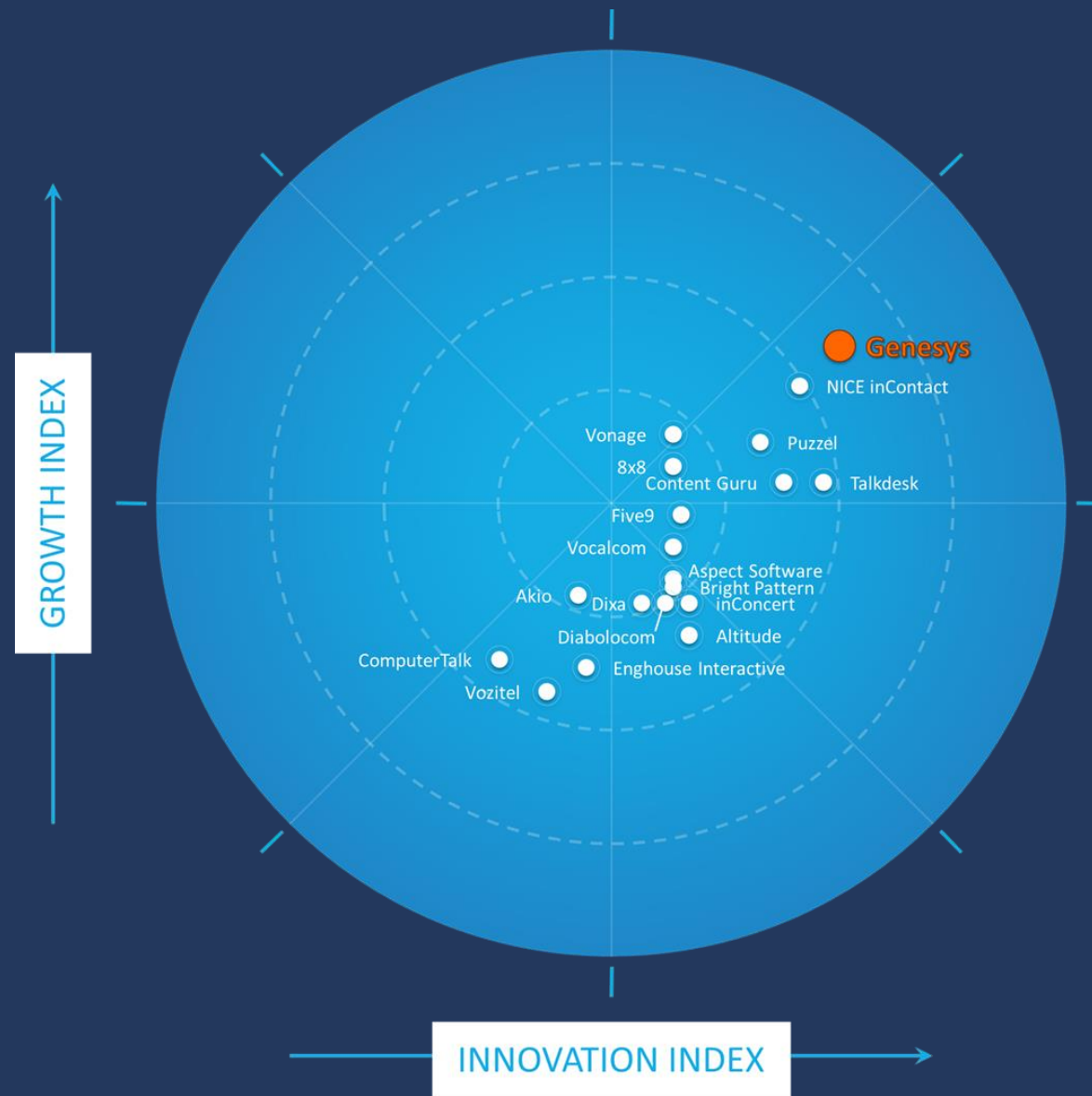
TCO

Valeur métier

- Mise en place rapide de nouvelles fonctionnalités
- Rapidité d'innovation
- Flexibilité

ROI

LE MARCHÉ EUROPÉEN DES SOLUTIONS CCAAS

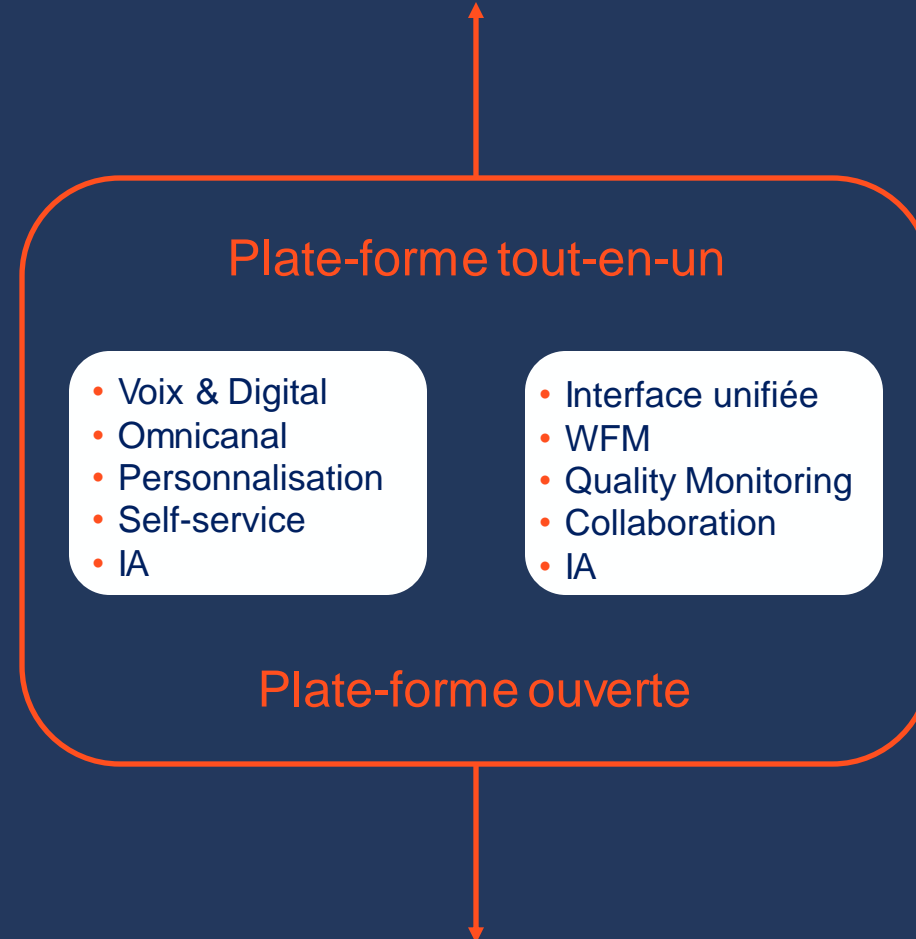


Source : Frost & Sullivan

LES ÉLÉMENTS DIFFÉRENTIANTS



Expérience
Client



Expérience
Collaborateurs

Merci



08 Décembre 2020

 GENESYS™

Contact Center as a Service : le cloud comme accélérateur de l'expérience client et collaborateur

Retour d'expérience CEGID

Par

Sonia Gelein

Directrice Customer Care

Thierry Galvagni

Chief Information Officer



8 décembre 2020

 GENESYS™

Qui sommes-nous ?

Créateur de solutions de gestion dans le cloud



480 M€

de chiffre d'affaires en 2019



75 %

du chiffre d'affaires est
récurrent



N° 3

du cloud en France



3 000

collaborateurs
dans le monde



+ de 35 ans

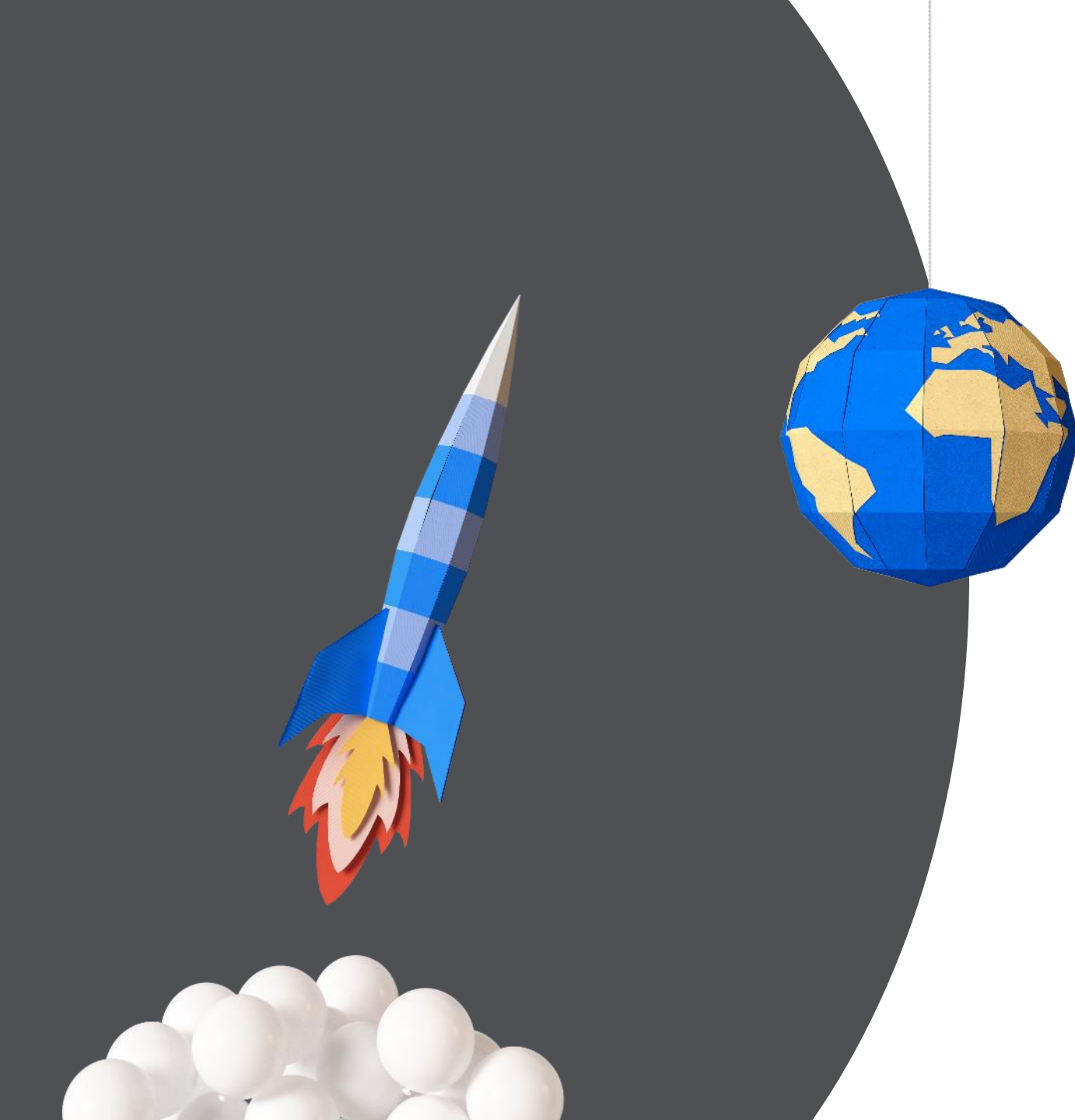
d'expertise

des bureaux dans

15 pays



cegid



Révéler toute la
valeur des métiers
de nos clients
en leur apportant
des solutions **utiles**
et **innovantes**

cegid

PORTAIL

Entrenez bien, bien entouré

HCM

Simplifiez-vous la gestion,
facilitez la réussite

CPA

Éclairez chaque client
à chaque moment

FISCALITÉ

La solution de ceux qui
exigent le meilleur, toujours

RETAIL

Retail the new way

CEGID XRP FLEX

Oubliez ERP,
expérimentez la liberté

CLOUD

Inspiré par votre métier,
prêt pour vous

Les coulisses du Centre de Relation Client



Plus de 500 000 tickets support par an, 4000 appels par jour

- * Enjeux : gagner en flexibilité, fluidifier ses processus et ainsi offrir à ses clients la meilleure prise en charge possible
- * Organisation des métiers et role de la DSI
- * Type de profil d'agents
- * Type de mission
- * Type de canaux gérés



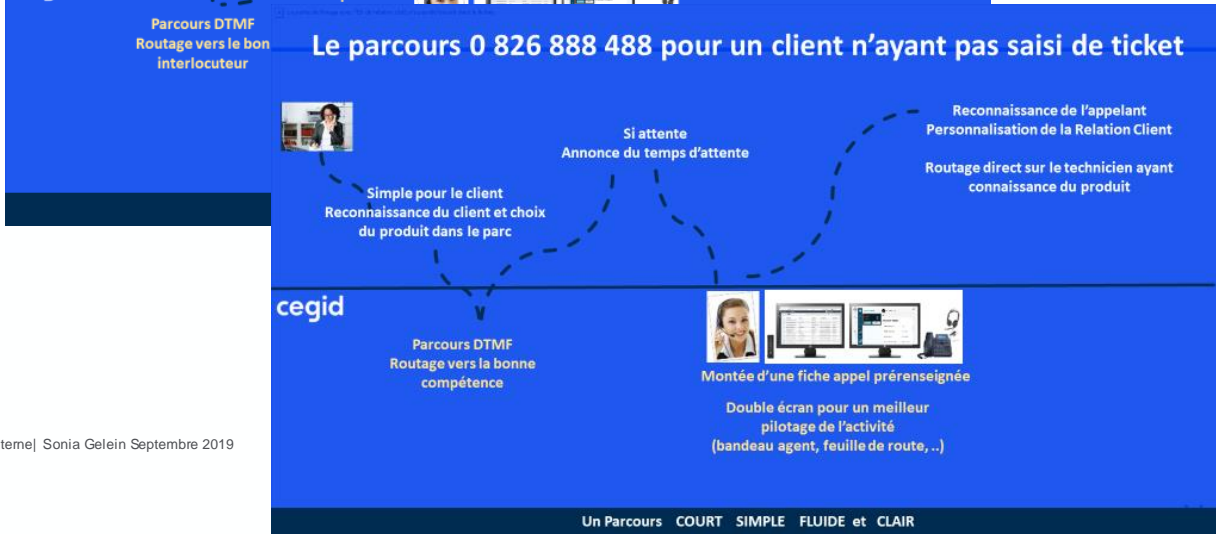
*Avant

- Insatisfactions :
- Dysfonctionnements :

*Le lancement du projet : One Cegid Information System

- Principe : adoption massive du cloud pour accompagner la mise en œuvre d'un système d'information capable d'aider CEGID à relever les défis de son marché
- Période : Décembre 2018. La mise en œuvre de la solution a duré quatre mois
- Objectif d'amélioration : Offrir des résultats tangibles
- Organisation du groupe projet : CRC + DSI + Digital Team + Partenaire
 - Répartition des rôles et missions dans le projet
 - Le soutien de Genesys dans le projet

Un parcours client pour diminuer le taux d'effort



Effort



La Facilité

La prise en charge du client est simplifiée.



Note de 0/10



Le Standard

Le client doit être actif pour parvenir à ses fins, mais ses problèmes sont pris en charge et résolus.



Note entre 1/10 et 4/10



La Difficulté

Le client est contraint par l'entreprise à passer par des étapes qu'il n'avait pas envisagées. Il a le sentiment d'avoir eu à fournir un effort important.



Note entre 5/10 et 7/10



Le Casse-Tête

Le client ne comprend pas le parcours qui lui est imposé par l'entreprise. Des situations incohérentes et/ou répétitives aboutissent à une vision très négative de son parcours.



Note entre 8/10 et 10/10

source : AFRC-Mediametrie 2016

Sélection de la solution Genesys Cloud



- Modalité de recherche de solutions
- Critères de choix,...ce qui a été privilégié
- Fonctionnalités essentielles attendues
 - Les usages et l'optimisation des canaux :
 - Serveur Vocal interactif, règle de routage :
 - L'administration :
 - La supervision, le reporting :

Les 5 bénéfices-Client

- ① Simplification du contact téléphonique
- ② Annonce des durées d'attente au client et orientation
- ③ Personnalisation de la relation client
- ④ Plus d'autonomie avec des nouveaux outils self-care
- ⑤ Amélioration des parcours clients

L'impact des confinements et modalités de poursuite d'activité (PCA)

- * Gestion du télétravail (Alternance bureau-télétravail : nouveau normal)
- * Rapidité de mise en œuvre
- * Animation et la motivation des équipes
- * Evolution d'usages de flux

Le passage vers 2021 ?

*Les priorités

— Optimisation du WFM

— Améliorer l'expérience client : domaine des fonctionnalités d'IA, telles que les voicebots, chatbots ou encore les outils d'engagement prédictif

— La poursuite de déploiement au sein du groupe Cegid

*Evolution des outils

— Améliorer la publication des Dashboard live/différé

Merci pour votre attention



WEBINAR

Afin de vous apporter du contenu au plus proche de vos attentes lors de nos prochains webinars

Merci de répondre à notre questionnaire de satisfaction

Ne manquez pas notre prochain webinar :



De l'agence au chatbot : un service en continu,
innovant et humanisé : retour de la CNAF



Bérénice Carrillo
Secrétaire Générale
AFRC



Cécile Chaudier
Directrice de la relation
de service
CNAF



Patrick Jarjoura
Directeur adjoint au
DSI
CNAF



David Pastural
Oracle CX, France
Senior Sales Director
Oracle

Jeudi 10 décembre 2020 - 11h à 11h45