



ADAMO ET SA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE :

Automatisation et Intelligence
Artificielle avec Le Groupe Sabio

À PROPOS DE ADAMO

Adamo, l'un des principaux fournisseurs de services Internet à haut débit, a été un pionnier dans la démocratisation de l'accès à l'Internet, en particulier dans les zones rurales. Grâce à son vaste réseau de fibres optiques, il s'est fermement engagé à offrir une connectivité à haut débit dans des zones où elle était auparavant limitée ou inexistante, en veillant à ce que ses services atteignent les coins les plus reculés à des prix compétitifs.

Avec une croissance impressionnante, Adamo a non seulement élargi sa taille et son offre de services, mais a également mené une transformation numérique significative, en se concentrant sur l'amélioration substantielle de l'expérience client et de l'efficacité opérationnelle, renforçant ainsi sa mission de connecter les gens d'une manière qui respecte et enrichit leur vie.

DÉFI

Adamo a dû relever le défi de maintenir un service à la clientèle de haute qualité au cours de sa croissance rapide. Les files d'attente pour les ventes étaient envahies par 30 % de trafic "sans rapport", ce qui avait un effet négatif sur les performances des équipes chargées des opérations de service à la clientèle.

SOLUTION

Adamo s'est appuyé sur Sabio pour mettre en œuvre des solutions d'automatisation et d'IA, notamment des systèmes IVR avancés et des robots conversationnels, afin de gérer efficacement l'augmentation des demandes de renseignements des clients. Ils ont introduit des systèmes de questions ouvertes, des améliorations continues de l'automatisation et des soins personnalisés basés sur les profils des clients afin d'améliorer l'expérience client et d'optimiser les opérations internes.

RÉSULTATS

La collaboration d'Adamo avec Sabio a donné des résultats positifs, notamment une amélioration de 10 % du niveau de service, un taux d'adoption de 16 %, un volume d'appels stable malgré l'augmentation de la clientèle, et une satisfaction continue des clients. L'approche consultative de Sabio, adaptée aux besoins d'Adamo, démontre l'efficacité de l'automatisation stratégique dans la transformation du service à la clientèle et des opérations.



500 000
utilisateurs



30 000 km
de fibres optiques
déployées



> 7 500
villages connectés

LE DÉFI : DE LA CROISSANCE ACCÉLÉRÉE

Adamo a dû relever le défi de maintenir un niveau élevé de service à la clientèle de haute qualité au milieu d'une croissance très rapide. L'entreprise cherchait une solution pour traiter efficacement le volume accru de demandes tout en améliorant l'expérience de ses clients et de ses employés. Ce défi impliquait non seulement de maintenir des opérations efficaces face à une demande accrue, mais aussi d'enrichir les interactions avec les clients. L'entreprise a choisi d'adopter des solutions technologiques avancées qui, grâce à l'automatisation, lui permettraient de transformer son service à la clientèle et d'assurer sa position de leader sur le marché très concurrentiel des télécommunications.

“

Nos files d'attente pour les ventes étaient envahies par 30 % de trafic 'sans rapport avec', ce qui affectait négativement les performances des équipes des opérations clients. Cela nous a incités à optimiser nos opérations et à améliorer l'efficacité grâce à l'automatisation.”

Jordi Camallonga,
Responsable Opérations Clients E-Support & Selfcare

“

Au cours des cinq dernières années, nous sommes passés d'une offre de services vocaux par l'intermédiaire d'un PBX, sur lequel nous avions peu de contrôle, à un système avec une question ouverte entièrement géré par nous. Ce changement nous a donné un plus grand contrôle, mais étant donné notre expansion rapide, nous avons dû faire face à de nouveaux défis et besoins.”

Jordi Camallonga,
Responsable Opérations Clients E-Support & Selfcare

LA COLLABORATION AVEC SABIO

Face à ce défi, Adamo a décidé d'introduire des innovations significatives dans ses processus de service à la clientèle et de mettre en œuvre des solutions d'automatisation capables de traiter efficacement le volume accru de demandes des clients et d'optimiser les opérations internes. Grâce, par exemple, à la mise en œuvre de systèmes IVR (Interactive Voice Response) avancés, Adamo a pu automatiser des processus clés, tels que l'identification de l'intention du client par le biais de questions ouvertes et le traitement automatisé des paiements.



LA MISE EN ŒUVRE DE L'AUTOMATISATION ET DE L'IA COMME SOLUTION

La solution mise en œuvre par Adamo en collaboration avec Sabio s'est concentrée sur l'automatisation grâce à l'utilisation de l'intelligence artificielle et de bots conversationnels pour améliorer la personnalisation et optimiser les opérations internes :

Mise en œuvre de systèmes de questions ouvertes

Adamo a d'abord relevé le défi des transferts inefficaces entre les équipes en mettant en place un système de questions ouvertes, qui a rationalisé l'acheminement des demandes vers les services appropriés. Ce système permet aux clients d'exprimer librement leurs questions et facilite le codage des appels et une réponse efficace, ce qui a amélioré l'expérience des clients et des employés en réduisant les transferts inutiles de questions entre les services.

Amélioration continue de l'automatisation

Au fur et à mesure de la mise en œuvre, Adamo a introduit davantage de fonctionnalités automatisées, y compris le traitement des paiements par IVR et l'activation de services spécifiques tels que l'itinérance. Cette approche progressive a permis de procéder à des ajustements et à des perfectionnements sur la base des retours d'information et des résultats, optimisant ainsi en permanence le service à la clientèle.

Expansion vers des projets plus complexes

Le succès du projet initial a évolué vers l'intégration de projets plus complexes grâce à la technologie de l'intelligence artificielle, afin de personnaliser les soins et d'améliorer encore la satisfaction des clients. Ce processus d'amélioration continue a démontré l'efficacité d'une mise en œuvre stratégique et adaptative de solutions technologiques avancées dans le domaine de l'assistance à la clientèle, soulignant l'engagement d'Adamo en faveur de l'innovation et de l'excellence du service.

La personnalisation basée sur le profil du client a sans aucun doute été la pierre angulaire de cette transformation, garantissant que chaque interaction est pertinente et adaptée aux attentes de l'utilisateur, maximisant ainsi la satisfaction et l'efficacité du service offert par Adamo.



RÉSULTATS OBTENUS ET AVANTAGES

Les résultats obtenus grâce à la collaboration entre Adamo et Sabio reflètent un impact positif significatif sur plusieurs aspects opérationnels et de l'expérience client :

Amélioration du niveau de service

Adamo a amélioré de 10 % le niveau de service offert à ses clients. Ce résultat est particulièrement remarquable compte tenu de la croissance rapide de la clientèle d'Adamo, qui a doublé en très peu de temps.

Absorption des interactions

Un taux d'absorption de 16 % a été atteint, avec l'espoir d'augmenter ce chiffre de manière significative. Cela indique une gestion et une résolution efficaces des demandes par le biais de systèmes automatisés, réduisant la nécessité d'une intervention humaine directe et optimisant les ressources.

Augmentation du nombre de clients sans augmentation du volume d'appels

Malgré l'augmentation substantielle du nombre de clients, le volume d'appels est resté relativement stable, grâce à la mise en œuvre de technologies d'automatisation et de robots conversationnels. Cela suggère une canalisation efficace des demandes et une meilleure répartition des charges de travail.

Satisfaction des clients

Adamo n'a remarqué aucune différence de satisfaction entre les interactions gérées par des robots et celles gérées par des agents humains. Dans certains cas, l'automatisation a même amélioré le Net Promoter Score (NPS), surpassant le service humain.

“

Ce que nous apprécions particulièrement dans la méthodologie appliquée par Sabio pour ses projets d'automatisation, c'est l'analyse approfondie de la situation de départ de chaque entreprise, de ses besoins, de ses services, et de ses temps de réponse. À partir de là, ils vous guident sur les meilleures voies pour optimiser leurs processus, et ainsi améliorer l'expérience de nos clients et de nos employés.”

Jordi Camallonga,
Responsable Opérations Clients E-Support & Selfcare

UNE TRANSFORMATION STRATÉGIQUE AVEC SABIO

Le succès de la collaboration entre Adamo et Sabio souligne l'efficacité d'une approche consultative pour la mise en œuvre de solutions d'automatisation grâce à une analyse détaillée des besoins spécifiques de chaque entreprise. Cette expérience commune souligne l'importance d'une approche personnalisée et stratégique de l'automatisation, démontrant son potentiel de transformation des services à la clientèle et des capacités opérationnelles d'une entreprise.