



ENGIE ACHÈVE SA TRANSFORMATION DIGITALE VERS LE CLOUD, SOUTENUE PAR LE GROUPE SABIO

L'entreprise française bénéficie désormais d'une expérience client sans faille, grâce au déploiement rapide de Genesys Cloud, en partenariat avec les équipes de Sabio.

A PROPOS D'ENGIE

ENGIE est un leader mondial de l'énergie et des services à faible émission de carbone. Avec ses 96 000 collaborateurs dans 31 pays, ses clients, partenaires et parties prenantes s'engagent chaque jour à accélérer la transition vers un monde neutre en carbone grâce à des solutions plus efficaces sur le plan énergétique et plus respectueuses de l'environnement.

“

GUIDÉE PAR SA RAISON D'ÊTRE:

La raison d'être d'ENGIE est d'agir pour accélérer la transition vers une économie neutre en carbone, grâce à des solutions plus efficaces sur le plan énergétique et plus respectueuses de l'environnement. Cette raison d'être rassemble l'entreprise, ses salariés, ses clients et ses actionnaires et concilie performance économique et impact positif sur les hommes et la planète. L'action d'ENGIE s'apprécie dans sa globalité et sur le long terme.”

ENGIE concilie performance économique et impact positif sur les hommes et la planète en s'appuyant sur ses métiers (gaz, énergies renouvelables, services) pour proposer des solutions compétitives à ses clients.

LE DÉFI

ENGIE a lancé un appel d'offres pour sa solution de centre de contact afin de bénéficier d'un produit cloud innovant, qui devait également être déployé dans les 12 mois.

Avec 4 600 agents et 2 200 connexions simultanées gérant 150 millions de minutes de voix par an, il s'agissait d'un défi majeur pour la migration vers le cloud.



4,600
agents



2,200
connexions
simultanées



150m
de minutes
de voix par an

LA SOLUTION

Le groupe Sabio assure la gestion centralisée des flux vocaux dédiés à ENGIE dans son propre DataCenter - tous les flux d'appels vers Genesys Cloud étant migrés à un rythme échelonné afin de minimiser les perturbations.

La solution de Sabio a également permis la mise en place d'une infrastructure vocale complexe comprenant plus de 2 000 canaux SIP. Enfin, pour une vision client complète à 360°, Genesys Cloud a également été intégré aux systèmes Salesforce et SAP d'ENGIE. Les experts de Sabio ont créé des API supplémentaires afin de réaliser une intégration plus poussée avec des applications personnalisées pour les tableaux de bord, le reporting et l'enregistrement des transactions, le tout visible depuis Genesys Cloud.

LES RÉSULTATS

ENGIE a transformé les parcours des clients pour y inclure l'automatisation et le libre-service par le biais d'un SVI entrant.

La solution prise en charge par Sabio a considérablement amélioré l'expérience des clients et des employés en intégrant toutes les données et applications nécessaires pour fournir une interface agent unique et transparente. L'expertise inégalée de Sabio a permis de répondre à toutes les exigences complexes d'ENGIE et de dépasser les attentes, permettant à ENGIE non seulement de bénéficier de la migration vers le cloud via Genesys Cloud, mais aussi de maximiser la valeur en tirant pleinement parti des investissements existants.

LE DÉFI

ENGIE a lancé un appel d'offres pour sa solution de centre de contact afin de bénéficier d'un produit cloud innovant, qui devait également être déployé dans les 12 mois.

Sur les conseils du Groupe Sabio, et compte tenu de l'expertise de près de trois décennies de Sabio avec Genesys, ENGIE a choisi d'implémenter Genesys Cloud.

Cependant, la nature des opérations d'ENGIE a créé des défis spécifiques qui ont compliqué le processus de migration. Tout d'abord, les canaux de contact client de l'entreprise étaient fortement axés sur la voix, avec un volume relativement faible d'interactions sur les canaux numériques. Cette configuration unique a nécessité un équilibrage de charge complexe pour assurer une distribution transparente des appels. En outre, l'ancienne solution ne permettait pas de connaître en temps réel la disponibilité des agents pour les solutions des sous-traitants d'ENGIE. Il y avait un manque de visibilité qui pouvait affecter les accords de niveau de service et l'expérience du client.

L'ampleur même du projet a ajouté un autre niveau de complexité. Avec 40 à 50 parties prenantes de

quatre entités d'ENGIE impliquées dans la migration, la nécessité d'une communication claire et efficace, d'une gestion de projet coordonnée et de la recherche d'un consensus était primordiale.

En outre, le délai serré de 12 mois a ajouté une pression importante à la tâche, ne laissant aucune place à l'erreur ou au retard. La migration n'était pas seulement un changement technique, mais représentait un changement stratégique qui aurait inévitablement un impact sur divers aspects des opérations d'ENGIE.

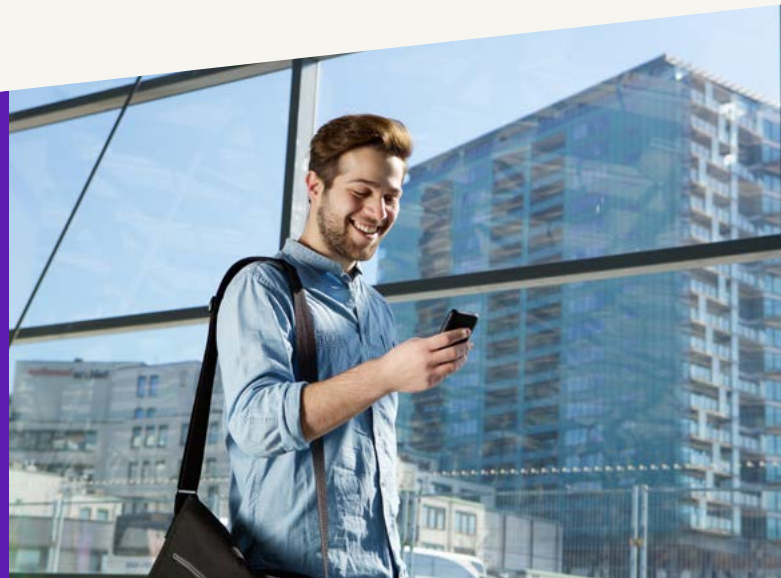
Pour relever ces défis, il a fallu une planification minutieuse, une gestion de projet rigoureuse et la coopération des parties prenantes de toutes les marques d'ENGIE. En outre, il a fallu modifier la culture opérationnelle en passant d'interactions essentiellement vocales à une approche plus intégrée, axée sur le numérique, afin d'améliorer l'expérience des clients et des employés.

LA SOLUTION

En tant qu'acteur de longue date dans le domaine de l'expérience client numérique, le Groupe Sabio était parfaitement positionné pour aider ENGIE à migrer vers un centre de contact Genesys Cloud, un processus qui a été achevé en seulement dix mois, soit deux mois plus tôt que prévu. L'expérience et l'innovation de Sabio dans Genesys Cloud, qui s'étendent sur près de trois décennies, ont permis de garantir que le processus de migration se déroule sans heurts, de manière efficace et avec un minimum de perturbations.

L'une des étapes clés de la migration a été la mise en œuvre d'une centralisation à haute disponibilité de l'accès vocal dédié d'ENGIE dans les DataCenter de Sabio. Cette décision stratégique a permis de migrer tous les flux d'appels vers Genesys Cloud à un rythme échelonné, garantissant une perturbation minimale des opérations quotidiennes d'ENGIE. Les avantages ont été multiples : ENGIE a pu maintenir ses niveaux de service tout au long de la migration, ce qui est essentiel dans un secteur où le service à la clientèle peut avoir un impact significatif sur le succès global de l'entreprise. Par ailleurs, l'hébergement dans les DataCenter de Sabio repose sur une infrastructure robuste, sécurisée et performante, garantissant la stabilité et la fiabilité de la solution Genesys Cloud.

En outre, Sabio a mis en place une infrastructure vocale complexe comprenant plus de 2 000 canaux SIP. Cette infrastructure constitue l'épine dorsale des télécommunications d'ENGIE et lui donne un contrôle



sans précédent sur son réseau vocal. Grâce au nouveau système SIP trunking, ENGIE peut désormais adapter ses communications à la demande, ce qui lui permet de répondre rapidement aux variations du volume d'appels.

Afin d'obtenir une vision globale du client, le Groupe Sabio a réalisé une intégration transparente de Genesys Cloud avec les systèmes CRM et ERP d'ENGIE (Salesforce et SAP). Cette intégration a permis d'éliminer les silos de données et de rassembler toutes les interactions avec les clients, les données transactionnelles et les services d'assistance au sein d'une seule et même plateforme unifiée. L'intégration a donné à ENGIE une vue à 360 degrés de ses clients, ce qui a contribué à personnaliser les interactions avec les clients, à améliorer les délais de résolution des problèmes et à faciliter un service client proactif. La possibilité d'exploiter ces données consolidées a également ouvert la voie à des prévisions, des rapports et des prises de décision plus précises.

Pour une personnalisation plus poussée, les experts de Sabio ont créé des API supplémentaires afin d'intégrer des applications personnalisées pour les tableaux de bord, les rapports et les accords d'enregistrement dans la Genesys Cloud Platform, offrant ainsi à ENGIE un contrôle et une visibilité granulaires sur ses opérations. Les tableaux de bord fournissent des informations opérationnelles et les rapports personnalisés permettent de suivre les performances par rapport aux objectifs de l'entreprise. Les accords d'enregistrement ajoutent une couche supplémentaire de conformité et de contrôle de la qualité aux interactions avec les clients d'ENGIE. Le fait que toutes ces fonctionnalités soient accessibles à partir de Genesys Cloud fait de la plateforme une solution unique pour la gestion des interactions avec les clients d'ENGIE.

“

L'un des principaux défis du projet était le délai serré. La méthodologie de migration éprouvée de Sabio et son expertise du produit Genesys Cloud ont permis une migration réussie avant la date prévue. Cela souligne l'efficacité de leur approche.

La solution de Sabio a été étayée par des services de conseil experts, qui ont fourni des conseils et un soutien essentiels à notre équipe tout au long du processus de migration et au-delà. L'équipe de consultants a joué un rôle crucial dans la compréhension des besoins uniques d'ENGIE et a fourni des solutions adaptées à nos exigences. L'intégration entre les technologies Genesys et Salesforce a démontré la capacité de Sabio à exploiter les meilleures technologies pour fournir des solutions complètes.”

Jérôme Vaure, Responsable des Centres d'Excellence chez ENGIE

LES RÉSULTATS

Le partenariat entre le Groupe Sabio et ENGIE a débouché sur une solution de contact client flexible, évolutive et intégrée qui répond non seulement aux besoins actuels d'ENGIE, mais qui est également à l'épreuve du temps. Elle permet à ENGIE de fonctionner plus efficacement, de fournir un service client de qualité supérieure et de prendre des décisions basées sur des données, tout en réalisant d'importantes économies. Ce cas démontre la capacité de Sabio à comprendre les exigences complexes d'une grande organisation comme ENGIE et à fournir une solution sur mesure très efficace dans des conditions difficiles et des délais serrés.

Le parcours de transformation d'ENGIE a remodelé l'expérience de ses clients et optimisé de façon spectaculaire ses opérations de service. Les résultats de ce projet mettent en évidence la puissance de l'automatisation, de l'intégration et du pilotage par les données pour affiner le parcours des clients et des employés. Ils constituent désormais une référence pour le groupe ENGIE, démontrant les nouvelles capacités de la solution et la valeur de l'expertise de Sabio en matière d'assistance à la mise en œuvre.

L'une des pierres angulaires de ce projet a été l'introduction de l'automatisation et des activités de libre-service par le biais d'un système de réponse vocale interactive (RVI). Ce système a amélioré l'accessibilité des clients en permettant à ENGIE de résoudre rapidement et efficacement des problèmes et des questions simples sans l'intervention d'un agent. La réduction du nombre d'appels qui en a résulté a permis aux agents de se concentrer sur des problèmes plus complexes nécessitant une intervention humaine. Le système a non seulement amélioré la satisfaction des clients grâce à un service plus rapide et plus efficace, mais il a également augmenté la satisfaction professionnelle des agents, en créant un environnement de travail plus responsabilisant et moins stressant.

L'intégration de toutes les données et applications nécessaires dans une interface unique et transparente a encore amélioré l'expérience des agents. En donnant aux agents une vue à 360 degrés des interactions avec les clients et des données à portée de main, Sabio a éliminé les tâches manuelles fastidieuses et réduit le risque d'erreurs. Les agents ont pu fournir un service plus personnalisé, mieux informé et plus efficace, ce qui a considérablement amélioré la qualité des interactions avec les clients. Du point de vue de l'entreprise, ce niveau d'intégration se traduit par une rationalisation des opérations, une amélioration des indicateurs de service et, en fin de compte, une plus grande fidélisation des clients.

Les résultats du projet ont dépassé toutes les attentes et exigences d'ENGIE, ce qui s'est traduit par plusieurs retours sur investissement substantiels. En optimisant l'affectation des agents, il a conduit à une utilisation plus efficace des ressources, permettant à ENGIE de réaliser des économies significatives sans compromettre la qualité du service.

Le projet a également permis de réduire considérablement le nombre d'appels abandonnés. En réduisant le nombre de clients qui raccrochent parce qu'ils attendent trop longtemps ou ne parviennent pas à joindre un agent, ENGIE a pu garantir un meilleur niveau d'accessibilité du service et de satisfaction de la clientèle. Cet aspect est crucial dans un secteur basé sur les services, où chaque appel est une occasion de gagner ou de perdre un client.



L'achèvement de la migration en 10 mois, avec deux mois d'avance sur le calendrier, a encore souligné l'efficacité de l'exécution du Groupe Sabio. L'achèvement rapide du projet a non seulement permis à ENGIE de profiter plus tôt des avantages du nouveau système, mais a également assuré une transition en douceur, sans interruption des activités de l'entreprise.

La réussite du projet a été reconnue par Genesys, qui a décerné au groupe Sabio le prix "Best Deal of the Year" en Europe lors de ses Partner Awards. Cette récompense n'a pas seulement confirmé les réalisations du projet, elle a également consolidé la position de Sabio en Europe en tant qu'expert en technologie d'expérience client numérique, innovant et compétent, et en tant que véritable spécialiste de Genesys Cloud.

La collaboration entre Sabio et ENGIE a été efficace et transformatrice, l'innovation numérique ayant permis d'améliorer l'expérience client. Les résultats reflètent un mélange puissant de satisfaction client, d'efficacité opérationnelle et de retour sur investissement significatif, soulignant la capacité de Sabio à fournir des solutions d'expérience client de bout en bout grâce à sa propre propriété intellectuelle et à celle de ses partenaires, qui apportent des avantages commerciaux tangibles. Ce projet a consolidé la position de Sabio en tant que véritable expert Genesys Cloud en Europe - où il détient le statut de partenaire Genesys Gold - et en particulier en France où il a été le premier fournisseur à se spécialiser dans les projets d'intégration et de mise en œuvre de Genesys Cloud. En effet, les compétences de Sabio en matière de Genesys s'étendent désormais à un groupe croissant de spécialistes en technologie et en services de conseil - et pas seulement pour Genesys tech mais aussi pour d'autres fournisseurs CX spécialisés tels qu'Avaya, Twilio, Verint, Google, Amazon Connect, Salesforce et Microsoft.

Cependant, le projet avec ENGIE est un exemple éclatant du pouvoir de transformation des technologies intelligentes et des partenariats stratégiques pour façonner l'avenir du service à la clientèle.