



**ESP GROUP TRANSFORME
L'EXPÉRIENCE CLIENT ET STIMULE
LA CROISSANCE GRÂCE À
L'EXPERTISE DU GROUPE SABIO
ET À GENESYS CLOUD CX**

À PROPOS D'ESP GROUP

ESP Group est un partenaire de choix, expérimenté et éprouvé, qui offre la tranquillité d'esprit à ses clients et à leurs consommateurs en leur proposant des solutions sur mesure en matière de service à la clientèle. Le groupe compte deux sociétés opérationnelles sous sa marque : Journeycall, qui se concentre sur l'assistance et l'expérience des clients, et Systex, spécialisée dans le développement de logiciels et la production de cartes à puce.

Les activités d'ESP Group s'articulent autour de trois axes principaux : un centre de contact fournissant une assistance à la clientèle et un soutien administratif ; la fourniture de produits en tant que l'un des plus grands fournisseurs de cartes à puce du Royaume-Uni ; et le développement de logiciels, y compris un logiciel de gestion de la relation client (CRM) soutenant les programmes locaux et nationaux de voyages à tarif préférentiel.

Actuellement, l'organisation gère 15 millions de clients dans ses différents systèmes de gestion de la relation client (CRM) et traite plus de 4 millions de contacts clients chaque année pour ses clients.

LE DÉFI

ESP Group a été confronté à des défis de scalabilité et de fiabilité avec sa plateforme de centre de contact sur site, face à une croissance rapide et une expansion du marché. L'entreprise avait besoin d'une solution robuste et flexible pour gérer des centaines de nouveaux agents, des millions d'interactions et des besoins clients variés tout en maintenant des standards de qualité à travers plusieurs modes de contact.

LA SOLUTION

Sabio a aidé ESP Group à migrer vers Genesys Cloud CX, offrant un soutien étendu pour des initiatives clés telles que le rappel en file d'attente, la satisfaction client par e-mail, l'intégration d'API dans le CRM des clients, et la rationalisation de la gestion des réseaux sociaux. Les équipes de Services Professionnels et de Support de Sabio ont travaillé aux côtés d'ESP Group pour fournir des solutions sur mesure et une assistance technique.

LES RÉSULTATS

La transformation numérique d'ESP Group avec Sabio et Genesys Cloud CX a donné des résultats impressionnants, incluant la signature de trois nouveaux grands contrats, une meilleure gestion de la main-d'œuvre, des modifications IVR plus rapides, et de meilleures métriques comme le taux d'abandon des appels et les temps d'attente. Ce partenariat réussi a amélioré l'efficacité opérationnelle et l'expérience client, positionnant ESP Group pour une croissance continue.



20%
Temps moyen
d'attente réduit



+5%
Amélioration du taux
d'abandon d'appel



50%
CSAT vocal via l'IVR
a augmenté



LE DÉFI :

Défis en matière d'évolutivité et de fiabilité dans un contexte de croissance rapide et d'expansion du marché

ESP Group a établi une présence de premier plan dans l'industrie des transports au Royaume-Uni, détenant une part de marché de près de 50 % dans le secteur ferroviaire. Il gère les contacts et le service à la clientèle pour plusieurs sociétés d'exploitation des trains, avec une clientèle comprenant Scotrail, Transport for Wales et Transport for London, le plus grand opérateur de transport public en Europe, ainsi que Network Rail, qui gère l'infrastructure ferroviaire du Royaume-Uni. Récemment, ESP Group a progressivement diversifié son offre et s'est développé sur de nouveaux marchés tels que l'immobilier et les voyages.

Sa plateforme de centre de contact sur site existante répondait aux besoins de base d'ESP Group, mais avec ces plans de croissance ambitieux nécessitant potentiellement la capacité de gérer des centaines de nouveaux agents et des millions de nouvelles interactions rapidement, l'entreprise avait besoin d'une solution de centre de contact plus robuste et plus flexible.

Toute nouvelle solution devrait permettre à ESP Group de mieux contrôler les changements et d'être suffisamment souple pour répondre aux besoins de sa clientèle diversifiée.

Par exemple, certains clients d'ESP Group sont spécialisés dans la gestion des urgences, ce qui nécessite des mises à jour rapides et transparentes de leurs SVI respectifs - un processus qui devenait problématique et fastidieux avec la plateforme patrimoniale d'ESP, une situation qui ne s'améliorait pas en raison de la fréquence croissante des problèmes liés au système.

En pleine expansion, ESP Group avait besoin d'un partenaire et d'un système capables de gérer sa main-d'œuvre croissante et les différents défis associés à la supervision d'un grand centre de contact : prévisions, planification et programmation, gestion quotidienne des performances et maintien de normes de qualité rigoureuses à travers de multiples modes de contact pour plus de 20 clients. La société avait également mis en place une solution de travail à domicile et exigeait donc de son nouveau partenaire et de son nouveau système une certaine flexibilité pour répondre à ces besoins en constante évolution.

Conscient de la complexité du lancement d'un tel projet de transformation tout en maintenant les niveaux de continuité des activités quotidiennes, ESP Group a fait appel à une expertise externe.





LA SOLUTION :

Sabio fournit une assistance et une expertise inégalées, favorisant ainsi un véritable partenariat

Pour relever ces défis, ESP Group a collaboré avec le groupe Sabio pour migrer de sa solution existante sur site vers Genesys Cloud CX. Sabio a fourni une assistance complète pour plusieurs initiatives clés :

- **Rappeler le projet dans la file d'attente**
- **Projet CSAT par courrier électronique**
- **Intégration de l'API dans le CRM des clients d'ESP Group**
- **Rationalisation de la gestion des plateformes de médias sociaux des clients grâce au système Genesys Cloud**

“

Depuis que nous sommes passés à Genesys, nous avons constaté des améliorations concrètes, et l'assistance et la communication de Sabio ont été inégalées. Nous avons désormais une collaboration régulière et des points de contact clés pour ce qui semble être chaque capacité de la plateforme Genesys. J'ai vraiment l'impression qu'il existe un véritable partenariat entre notre organisation et Sabio. Sabio est à l'écoute de nos défis et fournit des solutions authentiques qui soutiennent notre orientation en tant qu'entreprise.”

Marc Donald, responsable principal du développement commercial, ESP Group

“

J'ai l'impression que nous sommes soutenus pour tirer le meilleur parti de la solution Genesys, ce qui n'était pas le cas auparavant, et c'est une bonne chose. Il s'agit d'un investissement important pour nous, qui a des conséquences concrètes pour mon équipe et notre prestation de services - je suis impatient de voir ce qu'ESP Group et Sabio peuvent réaliser ensemble.”

Ashley Meston,
directeur de l'exploitation, ESP Group

L'équipe des services professionnels de Sabio a travaillé sur des solutions sur mesure avec l'équipe d'ESP Group, selon les besoins, tandis que l'équipe de support de Sabio a contribué aux spécifications techniques des autres solutions en cours d'intégration.

“

Je sais que lorsque les membres de mon équipe ont besoin d'être contactés, ils obtiennent ce dont ils ont besoin de la part de spécialistes de Sabio qui ont des dizaines d'années de connaissances et un désir ardent de faire ce qu'il faut pour nous.”

Ashley Meston,
directeur de l'exploitation, ESP Group

LE RÉSULTAT : Amélioration significative des indicateurs clés et de la satisfaction des clients

La transformation numérique et le soutien de Sabio ont produit des résultats impressionnants pour ESP Group. L'entreprise a récemment remporté trois grands contrats, dont l'un avec un centre de contact de plus de 100 sièges, ce qui a entraîné une augmentation substantielle des volumes d'appels - la capacité de Genesys WFM devenant cruciale à cet égard.

Ashley a souligné le succès de la solution de gestion du personnel (WFM). Elle a déclaré : "La gestion du personnel est une grande réussite pour nous. Nous avons fait la démonstration d'innombrables solutions WFM au fil des ans, qui promettaient toutes beaucoup sans être convaincantes, mais la solution Genesys Workforce Management répond parfaitement aux besoins de notre équipe mixte.

Certains de nos conseillers ont 15 compétences différentes, tandis que d'autres en ont deux ou trois - et bien que d'autres solutions que nous avons essayées aient dit qu'elles pouvaient répondre à ces besoins, elles ne l'ont jamais vraiment fait. D'autres centres de contact peuvent considérer cela comme acquis, mais pour nous, le fait que cela soit enfin en place et fonctionne bien nous facilite grandement la vie. Sabio connaissait nos exigences et nos défis en matière de WFM et nous a démontré comment cette solution pouvait fonctionner pour nous."

La transition vers Genesys Cloud CX a également permis à ESP Group d'apporter des modifications au SVI en quelques minutes au lieu de plusieurs jours - un avantage considérable pour la base de clients d'ESP, mais en particulier pour ses clients des services d'urgence, qui ont considérablement amélioré la réactivité et l'efficacité.

Marc ajoute : "Le fait que nos clients nous fassent confiance en faisant passer leurs interactions et leurs appels par la plateforme Genesys est énorme, surtout si l'on considère qu'il s'agit pour eux d'un canal de contact d'urgence. Cela montre à quel point la capacité de Genesys Cloud et les conseils complémentaires de Sabio ont été fiables et solides."

ESP Group a constaté une amélioration du taux d'abandon des appels allant jusqu'à 5 % et une réduction des temps

“

Le fait que nos clients nous fassent confiance en faisant passer leurs interactions et leurs appels par la plateforme Genesys est énorme, surtout si l'on considère qu'il s'agit pour eux d'un canal de contact d'urgence. Cela montre à quel point la capacité de Genesys Cloud et les conseils complémentaires de Sabio ont été fiables et solides.”

Marc Donald, responsable principal du développement commercial, ESP Group

d'attente moyens allant jusqu'à 20 %, les améliorations les plus marquées étant observées chez les petits clients de l'entreprise. Cela montre les avantages de l'expertise de Sabio et de la solution Genesys pour les besoins en personnel mixte d'ESP Group, et fournit des améliorations mesurables pour les clients, quelle que soit leur taille.

Le CSAT vocal via l'IVR a augmenté d'environ 50 % le nombre de répondants, et Sabio travaille actuellement avec ESP Group pour mettre en œuvre le CSAT par courrier électronique via le système Genesys, y compris la meilleure façon de gérer la confidentialité des données.

Ashley a décrit le projet comme "la mobilisation technique la plus réussie que nous ayons jamais connue", citant les points de contact hebdomadaires avec Sabio, les actions claires et bien définies, et la résolution rapide de toute escalade.

Grâce à l'expertise de Sabio et à la mise en œuvre de Genesys Cloud CX, ESP Group a transformé son expérience client, amélioré son efficacité opérationnelle et s'est positionné pour une croissance continue sur de nouveaux marchés. Le partenariat entre ESP Group et Sabio illustre la puissance de la transformation numérique pour favoriser la réussite commerciale et fournir un service client exceptionnel.

“

La mobilisation technique la plus réussie que nous ayons jamais connue.”

Ashley Meston, directeur de l'exploitation, ESP Group