



RÉVOLUTIONNER LA MOBILITÉ ET LES TRANSPORTS

Comment le Projet USE-K de Kisio et le Groupe Sabio ont réussi à changer la donne en matière de CX

À PROPOS DE KISIO

Basée à Paris, en France, Kisio est à la pointe de l'innovation dans le domaine des transports et de la mobilité. Reconnaisant l'importance vitale d'une mobilité fluide dans un espace urbain en constante évolution, Kisio se consacre à la création de solutions intelligentes et flexibles adaptées aux besoins des autorités de transport, des opérateurs et des passagers.

Établie en tant que filiale du Groupe Keolis, Kisio s'appuie sur une connaissance approfondie de la dynamique des transports en France. L'approche globale de l'entreprise en matière de transport, depuis la conception et l'expérimentation de solutions de mobilité jusqu'à la gestion et l'exploitation de services multimodale, la distingue au sein de l'industrie.

Kisio est convaincu que l'avenir de la mobilité réside dans le fait d'être plus qu'un simple fournisseur de services ; il s'agit d'être un partenaire de mobilité de confiance. Grâce à son engagement en faveur de la durabilité, de l'inclusivité et des solutions technologiques, Kisio remet continuellement en question le statu quo afin de rendre le transport plus efficace, plus accessible et plus humain.

LE DÉFI

Kisio avait besoin de transformer sa technologie et ses processus CX obsolètes et fragmentés. Le « USE-K Project » a été lancé pour simplifier les systèmes et fournir un service omnicanal transparent à sa base de clients diversifiée. Kisio a migré vers une plateforme cloud de nouvelle génération, permettant des interactions en temps réel et basées sur des données à travers de multiples canaux.

LA SOLUTION

Sabio a été un partenaire visionnaire pour Kisio, assurant une transition bien calibrée et efficace vers Genesys Cloud. L'expertise de Sabio a facilité l'introduction de solutions innovantes, telles que le système Kisio Case Management (KCM), développé en un temps record. Cela a permis à Kisio de remporter des contrats majeurs d'une valeur de 35 millions d'euros avec les autorités de transport public françaises. Le soutien de Sabio a permis une transition transparente dans les centres de contact de Kisio sans perturber le CX, tout en encourageant l'innovation continue dans les parcours clients.

LES RÉSULTATS

La transformation numérique de Kisio a révolutionné le CX des transports pour des millions de personnes à travers la France. La plateforme a géré de manière transparente 2,1 millions de connexions clients, a traité plus d'un million d'interactions, et a fourni une flexibilité pendant les saisons de pointe. La transition a atteint un niveau élevé de satisfaction des utilisateurs et a permis aux conseillers de travailler à distance, renforçant ainsi les interactions avec les clients.



2,1M

de connexions clients gérées de manière transparente



+1M

d'interactions ont été traitées, les conseillers disposant d'une visibilité de bout en bout sur le parcours du client.



7X

Flexibilité pour répondre à des volumes d'appels jusqu'à 7 fois supérieurs pendant les saisons de pointe.





LE DÉFI :

Un voyage vers une expérience client intégrée et rationalisée

Tout voyage commence par l'identification de la destination. Pour Kisio la destination était claire : transformer l'expérience client de fond en comble.

Réputée pour fournir des services de mobilité inégalés dans toute la France, Kisio s'est trouvée limitée par une infrastructure téléphonique vieillissante et une myriade de solutions fragmentées. Dans l'écosystème animé des transports en France, cela limitait la capacité de Kisio à fournir des expériences transparentes et intégrées à sa clientèle diversifiée, qui comprend des grands donneurs d'ordre comme la SNCF et Keolis, ainsi que des autorités organisatrices de transport, y compris des opérateurs régionaux français.

Limitée par sa solution de téléphonie héritée et une série d'autres solutions différentes, l'équipe de Kisio était déterminée à repenser son expérience client autour d'une nouvelle plateforme d'infrastructure de centre de contact omnicanal qui pourrait soutenir le parcours de transformation numérique de l'entreprise tout en simplifiant le nombre de solutions sur lesquelles les agents devaient travailler.

C'est ainsi qu'est né le "Projet USE-K", une quête déterminée visant à offrir aux utilisateurs une expérience de service à la clientèle omnicanale inégalée.

N'ayant aucun moyen de mettre à niveau son ancien système de téléphonie, l'équipe de Kisio savait qu'elle devait passer à une plateforme cloud de nouvelle génération si elle voulait répondre à l'exigence du projet Use-K, à savoir une expérience client omnicanale alimentée par des données en temps réel.

“

Nos anciens systèmes posaient des problèmes. Nous avons imaginé un système omnicanal intuitif capable de gérer des millions d'interactions par an, de résister aux pics de volume et, surtout, de faciliter le parcours de nos donneurs d'ordres, de leurs clients et de nos agents.”

Elodie Maréchaux Philipon, Responsable Expérience et Solutions Clients et Utilisateurs, Kisio

LA SOLUTION : Une approche holistique avec Sabio et Genesys Cloud

Piloter le navire de la transformation numérique n'est jamais une tâche facile, mais Kisio était déterminé.

La plateforme Genesys a permis à Kisio d'unifier la multitude de canaux - des courriels et des appels téléphoniques aux chats en ligne et aux réseaux sociaux - en présentant une vue cohérente du parcours du client.

“

...l'adoption d'une plateforme cloud en temps réel nous a permis de redéfinir notre offre d'expérience client.”

Laurian Gautier, Directeur de la Relation Clients, Kisio

Kisio, avec une vision claire, s'est lancé dans le "Projet USE-K". Le projet USE-K, dont le nom reflète l'accent mis sur les utilisateurs de Kisio, a été lancé pour fournir une première étape clé dans la démarche de l'entreprise visant à fournir une véritable capacité de service à la clientèle omnicanale. Dans le cadre d'une campagne d'innovation compétitive, le projet s'est concentré sur l'amélioration de l'expérience des clients mais également des agents de Kisio afin qu'ils puissent disposer d'un système plus intuitif pour offrir la meilleure expérience possible aux clients finaux.

Outre le remplacement d'un ancien système de téléphonie vieillissant, Kisio souhaitait une plateforme numérique moderne capable de prendre en charge

jusqu'à trois millions d'interactions par an sur l'ensemble des canaux, et suffisamment flexible pour supporter les pics de volume planifiés et inattendus. Compte tenu de la nature saisonnière du secteur français des transports et de la mobilité, il s'agissait là d'une exigence essentielle.

Après mûre réflexion, la solution Genesys Cloud s'est imposée comme la réponse, offrant une base capable de résister aux complexités et aux exigences du secteur français du transport et de la mobilité.

Kisio a également choisi Sabio Group, le spécialiste de la transformation de l'expérience client numérique, pour soutenir la mise en œuvre du cloud, fournir une expertise en matière d'infrastructure technique et des services d'assistance supplémentaires. Collaborer avec Sabio était un choix calculé, car le spécialiste CX a joué un rôle déterminant dans la mise en œuvre de Genesys Cloud, en partageant son savoir-faire technique et ses services d'assistance essentiels.

Avec la plateforme Genesys Cloud CX comme boussole et Sabio comme guide, Kisio a navigué à travers les mers de la transformation grâce à une approche de mise en œuvre méticuleusement planifiée en six étapes. Le processus comprenait l'initialisation et la planification, des ateliers fonctionnels et techniques, le développement et l'intégration, les tests, la formation et la mise en service, suivis d'une assistance locale continue.

“

Notre partenariat avec Sabio a été crucial. Leur expertise a permis à nos équipes internes de naviguer efficacement sur la plateforme Genesys Cloud, en offrant un support technique constant, tout en nous permettant d'orienter le projet.”

Geoffrey Weiss, chef de produit UX/CX, Kisio

L'EXPERTISE DU SABIO :

La relation avec le groupe Sabio a été déterminante pour Kisio. Sabio n'a pas été installé comme un simple "exécutant", mais plutôt comme un partenaire "visionnaire".

Alors que Kisio visait des objectifs ambitieux, Sabio a veillé à ce que le voyage soit bien calibré et efficace. L'expertise de Sabio a non seulement facilité la transition vers Genesys, mais a également permis l'introduction de solutions innovantes telles que le système Kisio Case Management (KCM).

Le projet KCM a été développé par Sabio en quatre mois - un temps record pour un tel projet - et a permis à Kisio de décrocher des contrats importants, notamment trois contrats distincts avec des autorités françaises de transport public, pour un montant global de gain de 35 millions d'euros.

L'expertise profondément enracinée de Sabio a permis une transition transparente vers Genesys dans les différents centres de contact de Kisio, sans perturber l'expérience des clients.

“

Le soutien et les conseils de Sabio ont été inestimables pour que nos équipes puissent non seulement maîtriser la nouvelle plateforme, mais aussi innover en permanence afin d'améliorer les parcours clients.”

Geoffrey Weiss, chef de produit UX/CX, Kisio

“

Avec Sabio, nous avons non seulement effectué la transition vers une plateforme cloud en temps réel, mais nous avons également découvert des pistes pour innover et avoir plus d'impact dans nos prestations.”

Laurian Gautier, Directeur de la Relation Clients, Kisio

LE RÉSULTAT : Une nouvelle ère de l'expérience client

La transformation numérique de Kisio ne consistait pas seulement à remplacer un système de téléphonie ; il s'agissait de remodeler l'expérience de la mobilité pour des millions de personnes à travers la France.

Les résultats ont été déterminants. Depuis le déploiement de Genesys - qui concerne 363 utilisateurs actifs - Kisio a enregistré :

- **2,1 millions de connexions clients** gérées de manière transparente.
- **Plus d'un million d'interactions ont été traitées**, les conseillers disposant d'une visibilité de bout en bout sur le parcours du client.
- Flexibilité pour répondre à des **volumes d'appels jusqu'à 7 fois supérieurs** pendant les saisons de pointe.

Du point de vue du client, l'une des principales exigences était que Kisio soit en mesure de remplacer complètement l'infrastructure de son centre de contact principal sans que les clients de ses clients ne subissent de perturbation du fait du changement. Le fait que cela ait été possible grâce à la transition vers Genesys dans les centres de contact de Kisio à **Dijon, Aix, Besançon, Montpellier, Limoges et Bordeaux, Amiens, Paris, Strasbourg, Nancy, Nantes, Tours et Rennes** témoigne de la réussite de la stratégie de déploiement adoptée à la fois par Kisio et Sabio. En effet, la transition s'est faite en douceur et a permis d'atteindre un taux de satisfaction des utilisateurs de **8,8, ce qui est tout à fait louable**.

En outre, l'intégration de la plateforme Genesys dans tous les canaux, de la voix et de l'e-mail aux prochains chatbots et aux capacités de co-navigation, garantit que les clients peuvent être contactés par le biais de leur moyen de communication préféré.

Les conseillers de Kisio ont eux aussi bénéficié d'un outil plus convivial et plus souple. La possibilité de travailler à distance, associée aux clubs d'utilisateurs régionaux pour le partage des meilleures pratiques, renforce la communauté des conseillers, ce qui permet d'améliorer les interactions avec les clients.

CONCLUSION : Un partenariat qui mérite d'être reconnu

La réussite de Projet USE-K ne s'est pas limitée au remplacement d'un système obsolète ; il s'agissait d'envisager et d'exécuter une transformation numérique holistique de l'expérience client.

La collaboration de Kisio avec Sabio, combinée à la robustesse de la plateforme Genesys Cloud, a établi de nouvelles normes dans le secteur de la mobilité et du transport en France.

“

Nous n'avons pas seulement changé notre système, nous avons réinventé la façon dont nous nous connectons avec nos clients. C'est une évolution, et nous n'en sommes qu'au début”.

Elodie Maréchaux Philippon, Responsable Expérience et Solutions Clients et Utilisateurs, Kisio

“

...l'adoption d'une plateforme cloud en temps réel nous a donné la possibilité de redéfinir notre offre d'expérience client et d'être plus créatifs dans la manière dont nous pouvons aider nos donneurs d'ordres à s'engager avec leurs clients. Cela signifie également que Kisio peut être plus efficace dans la manière dont nous assurons le contact avec les clients pour nos nombreux clients dans le domaine de la mobilité et du transport, libérant ainsi de la valeur pour nos deux opérations.”

Laurian Gautier, Directeur de la Relation Clients, Kisio

En effet, le dévouement de Kisio à l'excellence, associé à l'intelligence de Sabio et à la robuste plateforme Genesys, fait de cette entreprise non seulement une réussite, mais aussi une entreprise digne de tous les honneurs et de toutes les reconnaissances.