



# PLUXEE ET SA TRANSFORMATION INNOVANTE :

Migration vers le cloud avec Sabio et Genesys

## À PROPOS DE PLUXEE

Pluxee, le leader mondial de l'engagement et des avantages collaborateurs, s'est imposé comme une force innovante dans le paysage commercial. Anciennement connue sous le nom de Sodexo, la société est devenue Pluxee en juin 2023, marquant un nouveau départ dans sa trajectoire commerciale.

Sa mission est de créer une expérience personnalisée et durable, en offrant une large gamme de services conçus pour répondre aux divers besoins des employés et des employeurs, des salaires flexibles aux avantages sociaux subventionnés par l'entreprise pour les restaurants, la garde d'enfants, les transports, et bien d'autres choses encore. Dans un esprit de service, d'équipe et de progrès, Pluxee se concentre clairement sur l'attention, le respect et l'engagement envers "ses clients" et s'efforce concrètement de laisser une empreinte positive au quotidien dans divers secteurs et pays, en ayant un impact économique, social et environnemental significatif.



**36m**

d'utilisateurs  
dans le monde



**500k**

clients



**1.7m**

d'établissements

**pluxee**



## LE DÉFI

Pluxee a dû relever le défi de s'adapter à un marché en constante évolution où la satisfaction client est une priorité. Pour s'affranchir des systèmes traditionnels de service à la clientèle, l'entreprise a entrepris d'améliorer l'efficacité et l'expérience des utilisateurs.

## LA SOLUTION

La décision de Pluxee de migrer vers le cloud et d'adopter une solution omnicanale avec Genesys Cloud était cruciale pour l'entreprise et marquait une étape importante dans sa stratégie d'expérience client. La mise en œuvre de cet outil a permis une amélioration significative de la vitesse et de l'efficacité des requêtes.

## LES RÉSULTATS

La mise en œuvre de Genesys Cloud par Pluxee a généré un certain nombre d'avantages tangibles pour l'entreprise. Pluxee prévoit maintenant d'intégrer Speech Analytics, la planification et la gestion du personnel (WFM) et d'introduire une automatisation plus poussée des processus, y compris des améliorations de la couche linguistique et l'automatisation des types d'appels.



**28 %**

d'augmentation des interactions  
via la gestion automatisée



**Service 24/7**

Capacité de réponse immédiate



**3,5 mois**

Intégration de la solution  
Genesys Cloud réalisée en  
un temps record

## DÉFI

Avec 80 % de ses clients représentés par des petites et moyennes entreprises et un chiffre d'affaires de 19 milliards d'euros, Pluxee a dû relever le défi de s'adapter à un marché en constante évolution où la satisfaction du client est une priorité. Pour s'affranchir des systèmes traditionnels de service à la clientèle, l'entreprise a cherché à améliorer l'efficacité et l'expérience utilisateur. Il s'agissait d'offrir un service plus technique et plus accessible, sans perturber ses activités, grâce à une plateforme qui centraliserait toutes les opérations et interactions sur l'ensemble de ses canaux.

## UN PARTENARIAT STRATÉGIQUE

Face à la demande croissante d'efficacité et à la numérisation rapide du marché, Pluxee a décidé d'unir ses forces à celles de Sabio et de Genesys pour renforcer sa position dans le secteur et répondre à ses besoins en matière de relation client. Ce partenariat stratégique vise à tirer parti de la technologie de Pluxee et à consolider sa présence sur les marchés nationaux et internationaux grâce à Genesys Cloud, la principale solution de centre de contact en cloud, qui lui permet de s'adapter rapidement aux exigences changeantes du marché, en offrant des services plus efficaces et personnalisés.

“

Nous avons besoin de nous moderniser, de faire un pas vers la numérisation afin de nous adapter aux employés et aux clients d'aujourd'hui, ainsi que de toucher les générations futures et les générations actuelles qui arrivent aujourd'hui sur le marché du travail.”

**Carlos Celis,**

Responsable du service client et des opérations numériques, Pluxee Espagne



## GENESYS CLOUD, UNE SOLUTION OMNICANALE

La décision de Pluxee de migrer vers le cloud et d'adopter une solution omnicanale telle que Genesys Cloud était cruciale pour l'entreprise et a marqué une étape importante dans sa stratégie d'expérience client. La mise en œuvre de cet outil a permis d'améliorer considérablement la vitesse et l'efficacité des requêtes, des éléments essentiels pour garantir une expérience utilisateur positive. En outre, la dépendance à l'égard des systèmes traditionnels et la nécessité de se connecter à plusieurs bases de données exigeaient une solution agile et robuste. La sécurité offerte par la solution cloud de Genesys a également été un facteur crucial dans cette migration, une analyse approfondie des certifications et des protocoles de sécurité ayant été réalisée avant que la décision ne soit prise. Cette solution correspondait parfaitement aux besoins de Pluxee, surtout si l'on tient

**pluxee**

**Hola, soy Alex,  
el voicebot  
operacional  
de Pluxee.✘**



“

Nous avons migré vers le cloud pour des raisons de sécurité, de transparence et d'agilité dans les requêtes, des attributs impossibles à obtenir sans une solution cloud.”

**Carlos Celis,**

Responsable du service client et des opérations numériques, Pluxee Espagne

compte de son orientation vers le secteur des services financiers, où la sécurité est primordiale.

Par ailleurs, Pluxee a étendu sa portée en couvrant une variété de canaux, y compris la voix, le courrier électronique, les formulaires web, le chat et Whatsapp, tous intégrés de manière transparente dans une plateforme unique grâce à la collaboration avec Salesforce. Cette intégration omnicanale a été réalisée sans heurts et a permis aux agents du centre de contact d'accéder à tous les outils nécessaires de manière transparente, améliorant ainsi l'efficacité opérationnelle et l'expérience client. La capacité à interagir avec les clients par le biais de leur canal préféré et à fournir des réponses rapides et efficaces est devenue un avantage concurrentiel clé pour Pluxee.

## L'INTÉGRATION EN UN TEMPS RECORD

L'intégration de la solution Genesys Cloud chez Pluxee s'est distinguée par sa rapidité et son efficacité, puisqu'elle a été réalisée en un temps record de trois mois et demi seulement, depuis la phase de découverte initiale, cruciale pour comprendre les besoins et les flux de travail, jusqu'à la mise en œuvre finale - une réussite qui reflète l'engagement et le professionnalisme de toutes les équipes impliquées. Des étapes initiales de découverte, fondamentales pour une intégration efficace de la solution dans Pluxee, à la mise en œuvre finale, ce processus a impliqué non seulement l'incorporation de nouveaux canaux de communication tels que WhatsApp et le chat, mais aussi une refonte complète des systèmes existants. Cela incluait notamment la restructuration des arbres IVR et l'intégration de plus de 25 services web, en s'adaptant aux complexités d'un environnement opérationnel diversifié et hautement connecté.

Cette intégration souligne l'importance d'investir des efforts dans une phase de découverte très détaillée, une étape qu'il n'est pas souhaitable d'écourter pour avancer rapidement. Cette approche méticuleuse a été cruciale pour comprendre les interdépendances au sein de l'entreprise, non seulement avec l'équipe opérationnelle mais aussi avec les départements techniques internes,

afin de s'assurer que tous les aspects du projet étaient pris en compte et que les besoins techniques étaient pleinement compris. La collaboration étroite et dévouée entre les équipes de Pluxee, Sabio et Genesys a permis de relever des défis techniques complexes, tels que le développement de 25 points d'extrémité de services web avec des couches de requêtes étendues, démontrant l'importance d'une planification et d'une conception solides en amont pour éviter les retards et garantir un lancement réussi.

Le succès de l'intégration est également attribué à la clarté de la vision du projet et à la définition précise des livrables finaux. C'est précisément cette clarté, ainsi que le temps consacré à l'étude et à la conception initiales, qui ont permis à Pluxee d'éviter les erreurs courantes et de procéder aux ajustements nécessaires sans nuire à l'avancement global du projet. Parmi les leçons apprises, on peut citer l'importance d'une communication efficace et d'une compréhension approfondie des besoins du projet dès le départ, étant donné que le temps investi dans la phase de découverte et le développement de documents fonctionnels était essentiel pour le succès à long terme de l'intégration de la technologie.

“

La mise en œuvre de Genesys Cloud chez Pluxee a transformé non seulement la façon dont nous interagissons avec nos clients, mais aussi la façon dont nous soutenons nos employés. L'innovation constante a été cruciale pour améliorer à la fois l'expérience client et les opérations internes, réaffirmant notre objectif d'excellence à chaque étape.”

**Nicola Mazzucotelli,**  
VP Sales Italy & Iberia, Genesys

## RÉSULTATS OBTENUS ET AVANTAGES

La mise en œuvre de la solution “cloud” par Pluxee a généré un certain nombre d'avantages tangibles et intangibles pour l'entreprise :

- 1. Amélioration de l'expérience client :** Pluxee a acquis une image de service moderne avec un service 24/7, améliorant l'accessibilité constante et donc l'expérience utilisateur. La capacité de réponse immédiate renforce la perception d'un service toujours accessible et sûr.
- 2. Augmentation de l'efficacité opérationnelle et automatisation des processus :** La mise en œuvre de l'automatisation des processus a permis d'augmenter de 28 % le nombre d'interactions traitées de manière automatisée. Ce niveau d'automatisation améliore non seulement l'efficacité en réduisant la charge de travail manuelle, mais permet également aux agents de se concentrer sur des interactions plus complexes et de plus grande valeur.
- 3. Optimisation de l'expérience utilisateur grâce à l'intégration omnicanale :** L'intégration de différents canaux dans un outil unique a simplifié le travail des agents, leur permettant de gérer les chats, les messages WhatsApp et les appels à partir d'un seul écran. Cela améliore à la fois l'expérience utilisateur, en fournissant un service plus fluide, et la productivité de l'équipe.
- 4. Amélioration et adaptation continues :** Pluxee s'est engagé sur la voie de l'innovation et se concentre sur l'amélioration continue de ses services, en s'adaptant aux besoins changeants des clients et aux nouveaux modes de communication. L'entreprise explore les nouvelles fonctionnalités avancées offertes par le cloud afin d'améliorer encore les services et les processus, en collaboration avec Sabio.

## L'AVENIR DE L'INNOVATION CONTINUE

Pluxee prévoit d'étendre l'intégration de la solution cloud avec la mise en œuvre de solutions Speech Analytics, de planification et de gestion du personnel (WFM) et d'une automatisation plus poussée des processus, y compris l'amélioration de la couche linguistique et l'automatisation des types d'appels. En plus, suite au succès rencontré au niveau du groupe, l'entreprise envisage d'étendre ces solutions à d'autres pays dans le cadre d'une stratégie de migration globale vers des services et des plateformes similaires.

Le partenariat stratégique avec Sabio et Genesys a permis à Pluxee d'améliorer l'expérience de ses clients et son efficacité opérationnelle en mettant en œuvre des solutions cloud avancées. Grâce à sa vision claire de l'avenir et à son souci d'innovation permanente, Pluxee est prêt à continuer à dominer le marché mondial de l'engagement et des avantages collaborateurs.

“

La collaboration entre le Groupe Sabio et Pluxee pour la mise en œuvre de Genesys Cloud a démontré que mettre la technologie et la flexibilité au service des employés permet non seulement d'améliorer l'efficacité opérationnelle, mais aussi d'élever l'expérience client à de nouveaux niveaux. Nous sommes fiers d'avoir participé à ce changement significatif et nous nous réjouissons de continuer à soutenir Pluxee dans son parcours vers l'excellence du service client.”

**Gabriel Rodriguez,**  
Directeur Général de la zone Ibérie, Groupe Sabio