



**SECURITAS DIRECT RÉVOLUTIONNE
SON CENTRE DE CONTACT EN
RÉALISANT UN AUDIT COMPLET
DE L'ENSEMBLE DE SES APPELS**

À PROPOS

Securitas Direct, leader dans le domaine de la protection des personnes et des services de sécurité, avait besoin d'améliorer la qualité de son centre de contact, qui joue un rôle clé dans le traitement des appels cruciaux et critiques. Avec plus de 2 000 opérateurs, l'entreprise accorde une grande importance à la protection des personnes et doit donc auditer les appels pour garantir un excellent service à la clientèle.

Outre son engagement en faveur de l'innovation, Securitas Direct a établi un modèle d'entreprise qui s'appuie fortement sur la technologie et la gestion des talents humains pour renforcer son leadership dans le secteur. Avec plus de 2,1 millions d'alarmes installées et un fonctionnement qui reçoit plus de 20 millions de signaux dans ses centres, l'entreprise a créé une infrastructure robuste lui permettant de répondre efficacement aux besoins de sécurité de ses clients. Avec des centres de R&D à Genève, Madrid et Malmö, où plus de 600 ingénieurs innovent en permanence des solutions de sécurité, Securitas Direct ne se contente pas de protéger les personnes et les biens, elle est aussi à la pointe du progrès technologique dans le secteur.

Grâce à un partenariat stratégique avec Sabio, l'entreprise a renforcé sa technologie, améliorant l'efficacité et la fiabilité de la gestion et consolidant sa position de leader dans le domaine de la sécurité résidentielle et commerciale en Espagne.

LE DÉFI

Securitas Direct recherchait une solution d'analyse pour contrôler la plupart des appels et garantir un service de haute qualité malgré la diversité des procédures. Ils avaient besoin d'un outil rentable pour mettre en œuvre des améliorations immédiates sans compromettre la qualité. La refonte des procédures en fonction des demandes des clients nécessitait l'analyse d'un maximum d'appels.

LA SOLUTION

En s'appuyant sur l'expertise de Sabio, Securitas Direct a mis en œuvre la solution Speech Analytics de Verint, qui utilise le traitement du langage naturel pour analyser les interactions entre les clients et les agents. Le projet, qui s'est déroulé en plusieurs phases, a couvert 5 domaines et plus de 1 000 catégories sur une période d'un an et demi. L'intégration avec Verint a permis d'automatiser les processus et d'améliorer la prise de décision.

LE RÉSULTAT

Le projet Sabio / Verint a permis à Securitas Direct d'enregistrer une série de résultats impressionnants. L'entreprise vérifie désormais 80 % des appels, fournit des résultats en temps réel, réduit les coûts et améliore la satisfaction des clients (9,1). Les temps d'attente ont diminué de 15 %, les appels et les transferts de 50 %, et l'efficacité de la planification des ventes a augmenté de 15 %.



9,1

Satisfaction du client



50%

Réduction de appels et transferts



80%

d'appels audités



LE DÉFI

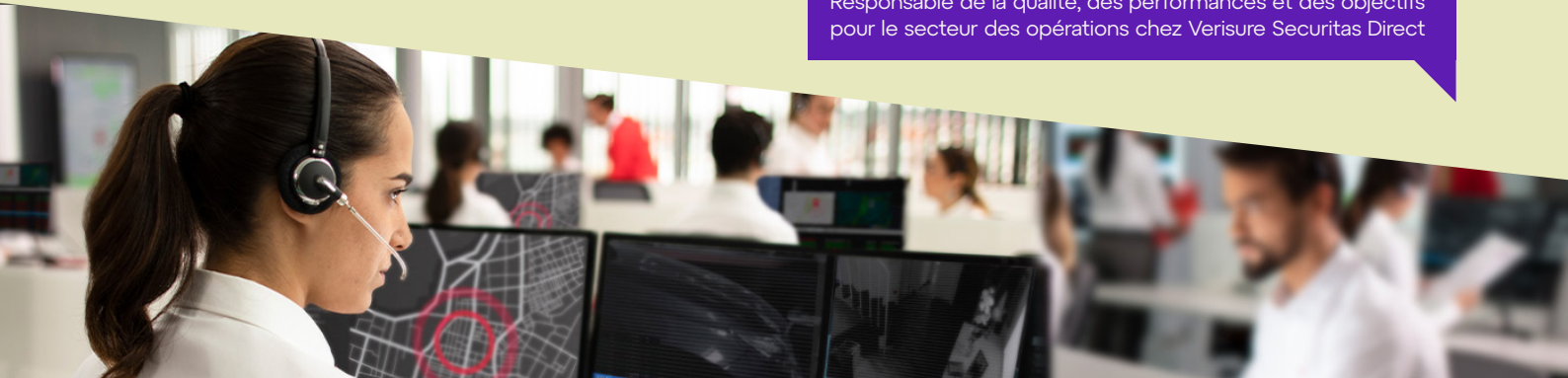
La nécessité d'évaluer et d'optimiser les processus du centre de contact a conduit Securitas Direct à rechercher une solution d'analyse allant au-delà d'un simple examen superficiel. La société avait besoin d'auditer la majeure partie de ses appels afin de garantir les normes de qualité élevées qu'elle offre à ses clients. Elle était confrontée au défi de traiter une grande variété de procédures, rendant très difficile une évaluation complète de tous les appels. L'urgence de mettre en œuvre des améliorations et des corrections immédiates a été aggravée par la recherche d'un robot leur permettant de mettre en œuvre des améliorations et des corrections immédiates à un coût réduit, sans compromettre la qualité du service.

“

Nous devons revoir les procédures en fonction des demandes de nos clients. Pour ce faire, nous devons écouter le plus grand nombre possible d'appels entrants.”

Marta Minguijón Bernal,

Responsable de la qualité, des performances et des objectifs pour le secteur des opérations chez Verisure Securitas Direct



Proposition de Transformation de Sabio :

- 1 Transformation du domaine de la qualité**
Sabio a proposé un changement fondamental dans l'approche de la qualité.
- 2 Mise en œuvre de la technologie d'analyse de la parole :**
L'utilisation de la technologie d'analyse vocale permet d'automatiser les processus de qualité et d'obtenir des informations plus approfondies sur les interactions avec les clients.
- 3 Adoption de l'informatique dématérialisée :**
La migration des solutions vers l'informatique dématérialisée offre des avantages tels que la migration transparente, la flexibilité et la compatibilité entre les solutions.
- 4 Applications basées sur l'intelligence artificielle :**
Tirer parti de l'intelligence artificielle pour piloter diverses applications d'analyse de la parole, de qualité automatique et de gestion de l'engagement.
- 5 La méthodologie propre à Sabio**
La méthodologie propre à Sabio est basée sur un processus structuré d'analyse, de conception, de configuration et d'action, visant à transformer les domaines de qualité.

“

La méthode que nous utilisons ne nous permettait pas d'atteindre un niveau d'audit optimal. Nous avons besoin d'un changement significatif afin d'élargir notre champ d'action pour mieux comprendre ce qui se passe dans toutes ces conversations avec les clients. Cela nous permettrait d'extraire des informations précieuses de ces dialogues et, en fin de compte, de progresser vers une amélioration mesurable et substantielle de nos processus.”

Manuel Martín Hernandez,

chef d'équipe chez Securitas Direct.

Une nouvelle approche

Dans ce contexte, Securitas Direct n'était pas seulement à la recherche d'un outil d'audit des appels, mais devait développer une nouvelle approche grâce à une solution permettant d'analyser les appels des clients en temps réel. L'objectif était d'obtenir une vision holistique des procédures, d'identifier les modèles et les tendances afin d'améliorer continuellement les processus du centre de contact. Dans le même temps, Securitas Direct cherchait également à améliorer la satisfaction de ses employés en leur donnant une vue d'ensemble grâce à des tableaux de bord et des rapports, afin d'optimiser leur travail quotidien.

LA SOLUTION

L'entreprise a choisi de travailler avec Sabio et a adopté la solution Speech Analytics de Verint, une technologie qui utilise le traitement du langage naturel et des algorithmes pour analyser et comprendre les interactions verbales entre les clients et les agents sur différents canaux de communication.

Le projet a été mis en œuvre en plusieurs phases, couvrant 5 domaines différents et plus de 1 000 catégories sur une période d'un an et demi. Un prototype a d'abord été réalisé dans l'un des domaines, démontrant l'efficacité de la solution avant que la transformation à l'échelle du groupe ne soit effectuée.

“

Nous devons revoir les procédures en fonction des demandes de nos clients. Pour ce faire, nous devons écouter le plus grand nombre possible d'appels entrants.”

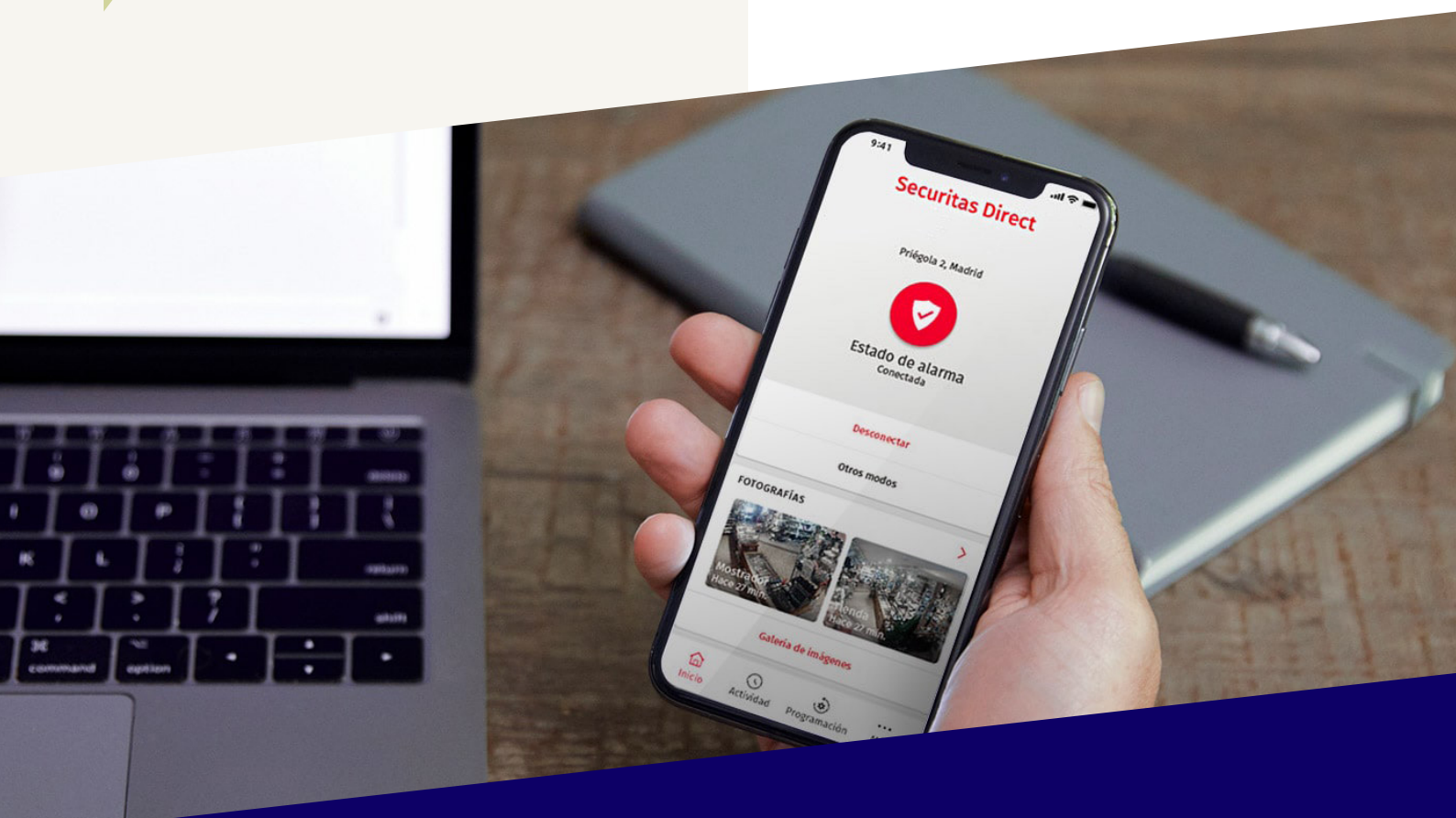
Marta Minguijón Bernal,

responsable de la qualité, des performances et des objectifs pour le secteur des opérations chez Verisure Securitas Direct.

En parallèle, l'intégration de Speech Analytics dans l'infrastructure technologique de Securitas Direct est devenue une composante essentielle. Cette intégration facilite considérablement la collecte et l'analyse de données provenant de sources multiples, ce qui a permis d'améliorer à la fois l'expérience client et l'efficacité opérationnelle. L'utilisation stratégique de ce hub a permis non seulement d'automatiser les processus, mais aussi d'améliorer la prise de décision sur la base d'une analyse détaillée et précise, marquant ainsi un tournant dans l'approche de l'entreprise en matière de gestion de la qualité et de la performance.

Méthodologie automatisée des modèles 3D de qualité :

Au cœur de cette transformation se trouve le modèle 3D de qualité automatisé, une méthodologie récompensée par l'Association pour le développement de l'expérience client avec le sceau DEC Selección, en reconnaissance des meilleures méthodologies d'expérience client et d'expérience employé sur le marché espagnol. Cette procédure fusionne l'analyse objective et quantitative des interactions entre le client et l'employé. En intégrant des solutions analytiques, elle s'éloigne des approches traditionnelles et génère un modèle automatisé permettant d'examiner 100 % des interactions, éliminant ainsi les enquêtes supplémentaires. Elle se concentre donc sur la réalité des clients et des employés, fournissant des données objectives et dynamiques pour améliorer les opérations de service à la clientèle.





LES RÉSULTATS OBTENUS :

Les résultats obtenus grâce à la collaboration avec Sabio ont été fondamentaux pour la mise en œuvre réussie du projet. La plateforme offre non seulement des outils avancés pour l'amélioration de l'expérience client (CX), mais permet également aux agents de s'améliorer. En outre, Securitas Direct a pu auditer 80 % des appels et souligne la capacité de la solution à fournir des résultats en temps réel, ce qui accélère la prise de décision et réduit considérablement les coûts. L'analyse des tendances permet non seulement d'améliorer les indicateurs clés de performance, mais aussi d'accroître la satisfaction des clients, avec un score de 9,1.

Par ailleurs, des réductions significatives de 15 % du temps d'attente et de 50 % des appels et des transferts sont mises en évidence, ce qui démontre une optimisation considérable de l'efficacité opérationnelle. Ces changements ont conduit à une amélioration de 15 % de l'efficacité de la planification des ventes et ont radicalement transformé la façon dont les équipes d'exploitation et de qualité abordent leurs tâches quotidiennes, en fournissant des données objectives et en encourageant une gestion plus autonome de la part des chefs d'équipe. Securitas Direct a également été reconnue comme l'une des meilleures entreprises où travailler, avec des distinctions telles que Top Employer et Great Place to Work pendant plusieurs années consécutives.

Méthodologie automatisée des modèles 3D de qualité :



9,1

Satisfaction
des clients

1500%

Le nombre d'enquêtes
réalisées a augmenté de



15%

Réduction du
temps d'attente

50%

Réduction des appels
et des transferts

15%

Amélioration de l'efficacité
de la planification des ventes



80%

des appels
contrôlés

L'AVENIR DE L'INNOVATION CONTINUE

À l'avenir, Securitas Direct entend révolutionner la façon dont elle interagit avec ses clients et gère ses opérations internes. En mettant l'accent sur l'innovation technologique et l'amélioration continue, l'entreprise a des plans ambitieux pour étendre son modèle actuel afin d'inclure davantage de canaux de communication tels que le chat et le courrier électronique dans son processus d'audit. Cela permettra non seulement d'élargir la portée de son contrôle, mais aussi d'enrichir l'analyse en croisant les données entre les différents services et clients.

L'un des principaux objectifs de Securitas Direct est d'intégrer pleinement les rapports générés par ces audits dans ses systèmes opérationnels, afin de permettre une plus grande autonomie dans les décisions opérationnelles. Cela comprendra l'automatisation de l'extraction des rapports et des résultats, facilitant ainsi des processus plus souples et des réponses plus rapides à l'évolution des besoins du marché et des clients.

La mise en œuvre de l'outil d'analyse de la parole s'est déjà révélée être un succès, et l'entreprise souhaite non seulement continuer à tirer parti de cette technologie pour identifier les domaines d'amélioration de ses produits et services.

Au-delà des frontières de l'Espagne, Securitas Direct voit une grande opportunité de reproduire le succès de ces innovations dans d'autres pays où le groupe Verisure opère, soit 17 pays au total. La mondialisation de cet outil permettra à l'entreprise de maintenir la cohérence de la qualité du service et de l'expérience client.

En plus, des extensions et des intégrations futures de cet outil sont envisagées dans d'autres domaines de l'entreprise, notamment la télévente, où sa mise en œuvre pourrait transformer considérablement la manière dont les ventes et le service à la clientèle sont gérés à distance.

Cette approche systématique de l'innovation promet non seulement d'accroître l'efficacité opérationnelle et d'améliorer la satisfaction des clients, mais elle renforce également l'engagement de Securitas Direct à offrir une expérience exceptionnelle à tous les points de contact avec les clients. L'entreprise reste une référence en matière d'utilisation des technologies de pointe pour améliorer en permanence ses processus et ses services, établissant une norme d'excellence en matière d'expérience client qui cherche à être imitée tant au niveau national qu'international.

“

Depuis plus de trois décennies en Espagne, nous avons transformé le secteur de l'alarme connectée grâce à l'innovation technologique et à une solide gestion d'équipe. Cette approche a non seulement amélioré la qualité du service que nous offrons, mais a également renforcé notre collaboration avec les forces de sécurité, démocratisant ainsi la sécurité et la protection.”

José Gonzalo Lorenzo,
responsable de l'amélioration des performances chez
Securitas Direct