



# ENGIE VOLTOOIT ZIJN DIGITALE TRANSFORMATIE NAAR DE CLOUD, ONDERSTEUND DOOR SABIO GROUP

Het Franse bedrijf profiteert nu van een naadloze klantervaring dankzij de snelle implementatie van Genesys Cloud, in samenwerking met de teams van Sabio.

## OVER ENGIE

ENGIE is een wereldleider in koolstofarme energie en diensten. Met 96.000 medewerkers in 31 landen zetten haar klanten, partners en belanghebbenden zich elke dag in om de overgang naar een koolstofneutrale wereld te versnellen door middel van energie-efficiëntere en milieuvriendelijkere oplossingen.

“

### GELEID DOOR HAAR BESTAANSREDEN:

Het bestaansrecht van ENGIE bestaat erin om de overgang naar een koolstofneutrale economie te versnellen, dankzij meer energie-efficiënte oplossingen en meer respect voor het milieu. Deze bestaansredenen verenigt de onderneming, haar medewerkers, haar klanten en haar aandeelhouders, en verzoent economische prestaties en milieubescherming met een positieve impact op mens en planeet. De acties van ENGIE moeten in hun geheel en op lange termijn worden gezien.”

ENGIE combineert economische prestaties met een positieve impact op mens en planeet door te steunen op zijn vakgebieden (gas, hernieuwbare energie, diensten) om zijn klanten concurrerende oplossingen aan te bieden.

## DE UITDAGING

ENGIE schreef een aanbesteding uit voor zijn contactcenteroplossing om te kunnen profiteren van een innovatief cloud product, dat bovendien binnen 12 maanden moest worden geïmplementeerd.

Met 4.600 agenten en ook 2.200 verbindingen die 150 miljoen spraakminuten per jaar beheren, was dit een grote uitdaging voor de migratie naar de cloud.



**4.600**  
agenten



**2.200**  
gelijktijdig  
verbindingen



**150m**  
spraakminuten  
per jaar  
beheren

## DE OPLOSSING

Sabio biedt een gecentraliseerd beheer van spraakstromen aan, specifiek voor ENGIE in haar eigen data center waarbij alle gespreksstromen naar Genesys Cloud worden gemigreerd in een gespreid tempo om onderbrekingen tot een minimum te beperken.

De oplossing van Sabio heeft ook de implementatie van een complexe spraakinfrastructuur met meer dan 2.000 SIP-kanalen mogelijk gemaakt. Ten slotte werd Genesys Cloud ook geïntegreerd met de Salesforce- en SAP-systemen van ENGIE voor een volledig 360°-klantbeeld. Sabio-experts creëerden extra API's voor een diepere integratie met maatwerkapplicaties voor dashboards, rapportage en transactieregistratie, allemaal zichtbaar vanuit Genesys Cloud.

## DE RESULTATEN

ENGIE heeft de customer journey getransformeerd met automatisering en selfservice via een inkomende IVR.

Deze oplossing van Sabio heeft de ervaring van klanten en medewerkers drastisch verbeterd door alle benodigde gegevens en applicaties te integreren en zo één naadloze agentinterface te bieden. De ongeëvenaarde expertise van Sabio was in staat om aan alle complexe eisen van ENGIE te voldoen en de verwachtingen te overtreffen, waardoor ENGIE niet alleen kon profiteren van de migratie naar de cloud via Genesys Cloud, maar ook de waarde kon maximaliseren door optimaal te profiteren van bestaande investeringen.

## DE UITDAGING

ENGIE schreef een aanbesteding uit voor zijn contactcenteroplossing om te kunnen profiteren van een innovatief cloud product, dat bovendien binnen 12 maanden moest worden geïmplementeerd.

Op advies van Sabio, en gezien Sabio's bijna drie decennia ervaring met Genesys, koos ENGIE voor de implementatie van Genesys Cloud.

De aard van de activiteiten van ENGIE zorgde echter voor specifieke uitdagingen die het migratieproces bemoeilijkten. Ten eerste waren de klantcontactkanalen van het bedrijf sterk gericht op spraak, met een relatief laag volume aan interacties via digitale kanalen. Deze unieke configuratie vereiste complexe load balancing om een naadloze gespreksdistributie te garanderen. Daarnaast bood de oude oplossing geen realtime beschikbaarheid van agenten voor de oplossingen van onderaannemers van ENGIE. Er was een gebrek aan zichtbaarheid dat de SLA's en de klantervaring kon beïnvloeden.

Alleen al de omvang van het project maakte het nog complexer. Met vier ENGIE-entiteiten die bij de migratie betrokken waren, was de behoefte aan duidelijke en effectieve communicatie, gecoördineerd projectbeheer en consensusvorming van het grootste belang.

Bovendien voegde de krappe deadline van 12 maanden aanzienlijke druk toe aan de taak, waardoor er geen ruimte was voor fouten of vertraging. De migratie was niet alleen een technische verandering, maar vertegenwoordigde een strategische verandering die onvermijdelijk een impact zou hebben op verschillende aspecten van de activiteiten van ENGIE.

Het aangaan van deze uitdagingen vereiste zorgvuldige planning, rigoureuus projectmanagement en de samenwerking van belanghebbenden over alle ENGIE-merken heen. Daarnaast vereiste het een verschuiving in de operationele cultuur van voornamelijk spraakgebaseerde interacties naar een meer geïntegreerde, digitaal gerichte aanpak om de ervaring van klanten en medewerkers te verbeteren.

## DE OPLOSSING

Als jarenlange speler op het gebied van digitale klantervaring was Sabio Group perfect gepositioneerd om ENGIE te helpen migreren naar een Genesys Cloud contactcenter, een proces dat werd afgerond in slechts tien maanden, twee maanden eerder dan gepland. Sabio's ervaring en innovatie in Genesys Cloud, die bijna drie decennia beslaan, zorgden ervoor dat het migratieproces soepel, efficiënt en met minimale verstoring verloopt.

Een van de belangrijkste stappen in de migratie was de implementatie van een centralisatie met hoge beschikbaarheid van de speciale spraaktoegang van ENGIE in het data center van Sabio. Dankzij deze strategische beslissing konden alle gespreksstromen in een gespreid tempo naar Genesys Cloud worden gemigreerd, zodat de dagelijkse activiteiten van ENGIE zo min mogelijk werden verstoord. De voordelen waren legio: ENGIE kon zijn serviceniveaus tijdens de migratie handhaven, wat essentieel is in een sector waar klantenservice een aanzienlijke impact kan hebben op het algehele succes van het bedrijf.

Bovendien is de hosting in Sabio's data center gebaseerd op een robuuste, veilige en krachtige infrastructuur, waardoor de stabiliteit en betrouwbaarheid van de Genesys Cloud-oplossing wordt gegarandeerd.

Daarnaast heeft Sabio een complexe spraakinfrastructuur geïmplementeerd met meer dan 2.000 SIP-kanalen. Deze infrastructuur vormt de



ruggengraat van de telecommunicatie van ENGIE en geeft controle over het volledige netwerk. Dankzij het nieuwe SIP trunking systeem kan ENGIE zijn communicatie nu aanpassen aan de vraag, waardoor het snel kan reageren op schommelingen in het belvolume.

Om een globaal beeld van de klant te krijgen, integreerde de Sabio Group Genesys Cloud naadloos met de CRM- en ERP-systemen (Salesforce en SAP) van ENGIE. Deze integratie elimineerde datasilo's en bracht alle klantinteracties, transactionele data en ondersteunende diensten samen in één uniform platform. De integratie heeft ENGIE een 360-graden beeld van haar klanten gegeven, wat helpt om klantinteracties te personaliseren, doorlooptijden te verbeteren en klanttevredenheid te verhogen.

## CASESTUDIE: Engie

Voor verdere aanpassing creëerden Sabio-experts aanvullende API's om aangepaste toepassingen voor dashboards, rapporten en registratieovereenkomsten te integreren in het Genesys Cloud Platform, waardoor ENGIE granulaire controle en zichtbaarheid over zijn activiteiten kreeg. Dashboards geven operationele informatie en aangepaste rapporten vergelijken de prestaties met de bedrijfsdoelstellingen. Registratieovereenkomsten voegen een extra laag van compliance en kwaliteitscontrole toe aan de klantinteracties van ENGIE. Het feit dat al deze functionaliteiten toegankelijk zijn vanuit Genesys Cloud maakt het platform tot één oplossing voor het beheer van de klantinteracties van ENGIE.

“

Een van de grootste uitdagingen van het project was de strakke deadline. Sabio's bewezen migratiemethodologie en Genesys Cloud productexpertise maakten een succesvolle migratie voor op schema mogelijk. Dit onderstreept de effectiviteit van hun aanpak.

De oplossing van Sabio werd ondersteund door deskundige consultancydiensten, die ons team tijdens het migratieproces en daarna van essentieel advies en ondersteuning voorzagen. Sabio's team van consultants speelde een cruciale rol in het begrijpen van de unieke behoeften van ENGIE en het leveren van oplossingen op maat van onze behoeften. De integratie tussen Genesys- en Salesforce-technologieën demonstreerde Sabio's vermogen om de beste technologieën in te zetten voor het leveren van complete oplossingen.”

**Jérôme Vaure,**

Head of Centres of Excellence bij ENGIE

## DE RESULTATEN

De samenwerking tussen Sabio en ENGIE heeft geresulteerd in een flexibele, schaalbare en geïntegreerde klantcontactoplossing die niet alleen voldoet aan de huidige behoeften van ENGIE, maar ook toekomstbestendig is. Het stelt ENGIE in staat om efficiënter te werken, superieure klantenservice te leveren en datagestuurde beslissingen te nemen, terwijl er aanzienlijke kostenbesparingen worden gerealiseerd. Deze case demonstreert Sabio's vermogen om de complexe eisen van een grote organisatie als ENGIE te begrijpen en een zeer effectieve oplossing op maat te leveren onder moeilijke omstandigheden en strakke deadlines.

Het transformatieproces van ENGIE heeft de klantervaring opnieuw vormgegeven en de serviceactiviteiten drastisch geoptimaliseerd. De resultaten van dit project benadrukken de kracht van automatisering, integratie en data gestuurd beheer om het traject van klanten en medewerkers te verfijnen. Ze vormen nu een benchmark voor de ENGIE Groep en demonstreren de nieuwe mogelijkheden van de oplossing en de waarde van de expertise van Sabio op het gebied van implementatieassistentie.

Een van de hoekstenen van dit project was de introductie van automatisering en zelfbedieningsactiviteiten via een voice response systeem. Dit systeem heeft de toegankelijkheid voor klanten verbeterd doordat ENGIE eenvoudige problemen en vragen snel en efficiënt kan oplossen zonder tussenkomst van een agent. Door de vermindering van het aantal telefoontjes kunnen de agenten zich concentreren op complexere problemen die menselijke tussenkomst vereisen. Het systeem heeft niet alleen de klanttevredenheid verbeterd dankzij een snellere, efficiëntere service, het heeft ook de werktevredenheid van de agenten verhoogd door een meer mondige en minder stressvolle werkomgeving te creëren.

De integratie van alle benodigde gegevens en applicaties in één naadloze interface heeft de ervaring van agenten verder verbeterd. Door agenten een 360-graden overzicht

van klantinteracties en gegevens binnen handbereik te geven, elimineerde Sabio vervelende handmatige taken en verminderde het risico op fouten. Agenten waren in staat om een meer gepersonaliseerde, geïnformeerde en efficiënte service te bieden, wat de kwaliteit van klantinteracties aanzienlijk heeft verbeterd. Vanuit zakelijk oogpunt vertaalt dit integratieniveau zich in gestroomlijnde operaties, verbeterde service metrics en, uiteindelijk, een grotere klantloyaliteit.

De resultaten van het project overtroffen alle verwachtingen en eisen van ENGIE, wat resulteerde in een aantal aanzienlijke rendementen op de investering.

Door de toewijzing van personeel te optimaliseren, heeft het geleid tot een efficiënter gebruik van middelen, waardoor ENGIE aanzienlijke besparingen kon realiseren zonder extra investeringen te hoeven doen of de kwaliteit van de dienstverlening in gevaar te brengen.

Het project heeft ook het aantal afgebroken oproepen aanzienlijk verminderd. Door het aantal klanten dat ophangt omdat ze te lang moeten wachten of geen agent kunnen bereiken te verminderen, heeft ENGIE een hoger niveau van bereikbaarheid en klanttevredenheid kunnen garanderen. Dit is cruciaal in een dienstverlenende sector, waar elke oproep een kans is om een klant te winnen of te verliezen.



De voltooiing van de migratie in 10 maanden, twee maanden eerder dan gepland, onderstreepte nog eens de efficiëntie van de uitvoering door Sabio. De snelle afronding van het project zorgde er niet alleen voor dat ENGIE sneller kon profiteren van de voordelen van het nieuwe systeem, maar garandeerde ook een soepele overgang, zonder onderbreking van de activiteiten van het bedrijf.

Het succes van het project werd erkend door Genesys, dat de Sabio groep de prijs “Best Deal of the Year” in Europa toekende tijdens zijn Partner Awards. Deze prijs bevestigde niet alleen de prestaties van het project, maar heeft ook Sabio’s positie in Europa geconsolideerd als expert in ervaringstechnologie, een innovatieve en competente leider in digitale klantervaring en als een echte Genesys Cloud-specialist.

De samenwerking tussen Sabio en ENGIE is effectief en transformatief geweest, met digitale innovatie die de klantervaring heeft verbeterd. De resultaten weerspiegelen een krachtige combinatie van klanttevredenheid, operationele efficiëntie en rendement op investering, wat Sabio’s vermogen onderstreept om end-to-end customer experience oplossingen te leveren via haar eigen intellectuele eigendom en dat van haar partners, wat tastbare commerciële voordelen oplevert. Dit project heeft Sabio’s positie als een echte Genesys Cloud expert in Europa geconsolideerd - waar het de Genesys Gold Partner status heeft - en in het bijzonder in Frankrijk, waar het de eerste leverancier was die zich specialiseerde in Genesys Cloud integratie- en implementatieprojecten. Sabio’s Genesys-expertise strekt zich nu uit tot een groeiende groep technologie- en adviesspecialisten - en niet alleen voor Genesys-technologie, maar ook voor andere gespecialiseerde CX-providers zoals Avaya, Twilio, Verint, Google, Amazon, Salesforce en Microsoft.

Het project met ENGIE is echter een lichtend voorbeeld van de transformerende kracht van slimme technologieën en strategische partnerschappen om de toekomst van klantenservice vorm te geven.