

The NICE logo is positioned in the top right corner of the image. It consists of the word "NICE" in a bold, white, sans-serif font. A horizontal blue line with a white center segment passes through the middle of the letters "I" and "C".

NICE

The background of the image is a vibrant, futuristic digital landscape. It features a central computer monitor displaying a complex dashboard with various charts, graphs, and data points. The dashboard includes a bar chart, a line graph, and several circular gauges. The overall color palette is dominated by bright blue, magenta, and purple hues, with glowing light effects and a grid of dashed lines. The text "Agile Customer Experience" is overlaid on the left side of the image. "Agile" is written in a large, elegant, black cursive script. "Customer Experience" is written in a clean, white, sans-serif font, stacked in two lines below "Agile".

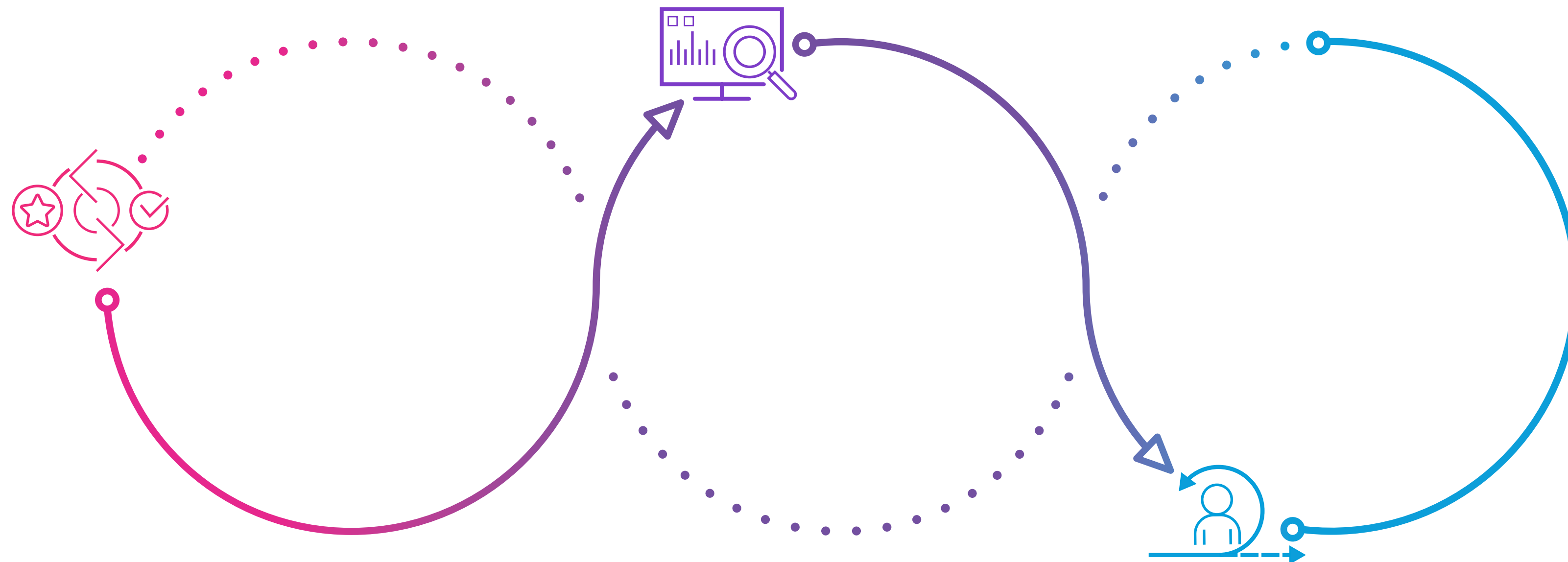
Agile Customer Experience

Qu'est-ce que l'approche Agile CX et en quoi est-elle importante ?

Dans un monde qui évolue en permanence sous l'effet de l'innovation et des crises qui leur imposent des conditions inédites, les organisations doivent savoir s'adapter et aller de l'avant. Cette capacité est plus importante que jamais pour les services clients, alors que les attentes des clients et des employés du centre de contact deviennent plus complexes et que la concurrence s'intensifie. Dans un tel contexte, l'agilité est primordiale puisqu'elle permet à l'organisation de se renouveler, de changer rapidement et de réussir dans un environnement en rapide changement, complexe et

tourmenté. L'agilité apporte aussi de la stabilité aux organisations, servant à la fois de fondement et de tremplin pour innover et s'adapter aux forces extérieures tout en avançant.

Une approche AgileCX fait tout ceci et permet aux organisations de service clients d'offrir une expérience de qualité à leur clientèle et à leurs employés, quoi que l'avenir leur réserve. Elle s'articule autour de trois axes servant de cadre aux organisations qui veulent gérer leur activité efficacement.



Ces réalités ne feront que se confirmer au fur et à mesure que le monde continuera d'évoluer, et que les effets des tensions sociales et économiques auront un effet durable sur les organisations et leurs centres de contact. Par conséquent, les organisations doivent envisager de gérer leur activité selon ces trois axes pour être en mesure d'offrir une expérience de qualité à leurs clients et collaborateurs et ainsi obtenir de meilleurs résultats.

Agile Service

Agile Service, c'est poser des bases solides pour que l'organisation puisse faire face aux changements extrêmes en évitant toute répercussion sur son service clients. Cette solution apporte une base solide à votre centre de contact et encouragera l'innovation et la réussite dans un contexte en perpétuel changement. Basée sur une véritable plate-forme Cloud Native et sur une approche privilégiant le numérique, elle fournit l'ensemble d'applications spécialisées nécessaires pour apporter rapidité, souplesse et canaux numériques à votre organisation.

NICE propose un Agile Service transparent, souple et solide basé sur sa plate-forme Cloud Native CXone. Les organisations peuvent ainsi étendre leurs capacités de centre de contact à n'importe quel environnement, notamment aux employés en télétravail, en présentiel ou combinant les deux modes de travail. Vos clients et collaborateurs peuvent interagir avec les employés par le biais d'un environnement omnicanal combinant canaux vocaux et numériques. Sa souplesse permet à l'application de s'adapter facilement aux variations de volumes, intégrant des applications spécialement conçues pour la collaboration des employés. Nous proposons également notre solution d'enregistrement omnicanal, garantissons la conformité aux réglementations avec le Centre de conformité (Compliance Center) et luttons contre la fraude grâce à l'authentification par biométrie vocale.



ROUTAGE OMNICANAL - cette solution intelligente de routage des contacts basée sur le cloud permet aux organisations d'interagir avec les clients à la fois sur les canaux digitaux et vocaux. Notre environnement unifié centré sur le numérique prend en charge plus de 30 canaux numériques, combinés de façon transparente avec la voix. Déployez rapidement des agents de centre de contact, n'importe où et mettez en place un routage entre tous les canaux, y compris des chatbots d'intelligence artificielle en self-service et des changements de portail vocal.



OPTIMISATION DE SERVEUR VOCAL INTERACTIF (SVI) - grâce à une capacité d'analyse avancée, identifiez les goulets d'étranglement du SVI et les opportunités de détourner les appels vers les canaux en self-service pour réduire le volume d'appels et augmenter la prise en charge numérique afin de mieux faire face aux volumes d'appels inattendus.



ENREGISTREMENT OMNICANAL - leader sur le marché, cette plate-forme d'enregistrement omnicanal permet aux organisations d'enregistrer 100% des interactions entre employés et clients sur les canaux vocaux et numériques, au bureau ou en télétravail. Elle est l'offre socle du vaste portefeuille d'applications omnicanales hors ligne et en temps réel de NICE.



GESTION DE LA CONFORMITÉ - la seule solution complète de conformité omnicanale pour les employés de centre de contacts, quel que soit leur lieu de travail, réunissant assurance, analyses et automatisation dédiées à la conformité. Le Centre de conformité (Compliance Center) vous permet de gérer toutes vos activités de conformité informatique, où que vous soyez et au sein d'une seule vue consolidée.



BIOMÉTRIE VOCALE - utilise une empreinte vocale unique pour rationaliser l'authentification du centre de contact et lutter contre la fraude sur plusieurs canaux. Lorsque les employés travaillent à la fois au bureau et à la maison et que le risque de fraude augmente, l'identité de l'appelant est vérifiée au cours des premières secondes de la conversation avec l'agent, sur le serveur vocal interactif ou sur l'application mobile.

Agile Insights

Agile Insights renforce la capacité des organisations à revoir rapidement leurs priorités en les aidant à prévoir comment une situation est susceptible d'évoluer. La solution leur permet de comprendre que les attentes qu'elles imputaient à leurs clients et employés ont radicalement changé. Grâce à une capacité d'analyse basée sur l'intelligence artificielle, les organisations améliorent leur connaissance des interactions avec les clients et des processus du centre de contact, puis prennent des décisions basées sur des données pour adapter leur approche d'expérience client en toute confiance.

Agile Insights aide les organisations à améliorer leur connaissance des employés qui travaillent à domicile, au bureau, ou les deux en écoutant leurs interactions avec les clients. Elles peuvent ainsi identifier les causes profondes de certains aspects du service tels que le ressenti des clients, l'empathie des employés, et comment ils peuvent évoluer au fil du temps. Elles disposent d'informations sur les opérations effectuées par les employés à leur poste de travail, ainsi que sur le parcours des clients et son impact sur les employés, quel que soit leur lieu de travail.



Analyse des interactions - s'appuie sur des années d'expérience pour apporter de précieuses connaissances métier basées sur l'analyse des interactions entre employés et clients au moyen de capacités omnicanales avancées d'analyse vocale et textuelle. Grâce à des algorithmes avancés d'intelligence artificielle et d'apprentissage automatique, la solution découvre automatiquement le contexte de l'interaction (notamment le ressenti et les sentiments), identifie les tendances et déclencheurs, ainsi que les causes profondes.



Connaissances basées sur l'IA avec ENLIGHTEN - interprétez chaque interaction à l'aide d'algorithmes d'IA avancés qui transforment les comportements subjectifs en données cohérentes et exploitables, afin de mesurer et prévoir les compétences générales des employés telles que l'empathie et l'implication dans la résolution, ainsi que la satisfaction du client et la gestion des réclamations. Quel que soit l'environnement de travail, la réussite dépend de la capacité à disposer d'une excellente compréhension de ces facteurs et d'avoir la possibilité d'agir en conséquence.



Analyse du poste de travail (Desktop Analytics) - apporte une visibilité sur les activités des employés à leur poste dans les environnements de front office et de back office, grâce au contrôle des applications et des processus pour améliorer la productivité, remédier aux goulets d'étranglement et identifier les meilleures pratiques. Les organisations peuvent alors mettre en place un accompagnement pour aider les employés à améliorer leurs performances.



Optimisation du parcours - permet d'obtenir une vision complète des interactions entre clients et employés dans tous les canaux de service grâce à une capacité de visualisation détaillée et agrégée qui permet d'anticiper et d'agir sur la base d'informations précieuses sur le client. La solution calcule aussi le Journey Excellence Score de NICE, qui

mesure la satisfaction du client en attribuant un score aux parcours omnicanaux, en définissant des priorités dans les améliorations à apporter à l'expérience client et en prévoyant les résultats.



Gestion des avis - permet aux organisations de mieux fidéliser leur clientèle grâce à l'amélioration du NPS et du CSAT, réduisant ainsi le taux d'attrition tout en augmentant le chiffre d'affaires tout au long du cycle de vie du client. La solution collecte, combine et analyse les données d'étude de la clientèle pour apporter une vision complète des clients tout au long de leur parcours d'achat, au-delà de leur relation avec le centre de contact. La solution centralise les avis des clients à partir de données directes/structurées, indirectes et déduites. Ensuite, elle convertit les connaissances et alertes en actions que les employés doivent effectuer.



Voix de l'employé - aujourd'hui, il est plus important que jamais de comprendre ce que pensent et ressentent les employés pour améliorer leur implication et transformer vos expériences client. Prenez les devants et demandez aux employés leur ressenti concernant le travail à domicile ou en présentiel. Obtenez un avis détaillé de l'agent et des informations ciblées sur les facteurs qui favorisent sa fidélisation. Identifiez les lacunes et remédiez-y pour renforcer l'engagement des employés et améliorer la satisfaction du client.



Routage comportemental prédictif - génère des résultats immédiats en mettant les clients en relation avec les employés les plus aptes à délivrer une expérience client personnalisée. La solution s'appuie sur la base de données de profils comportementaux des utilisateurs, constituée par apprentissage (machine learning) et intelligence artificielle pour comprendre les préférences des clients. Elle repose sur une architecture cloud rapide et facile à déployer qui apporte des résultats immédiats et pouvant avoir à court terme un impact sur différents KPI métier tels que le AHT, le CSAT, le FCR et les ventes.

Agile Workforce

Agile Workforce mobilise vos employés pour que votre organisation puisse mener ses activités avec une extrême souplesse. Cette solution vous permet de comprendre leurs besoins et leurs idées et de prendre les dispositions nécessaires pour les aider à se concentrer sur les tâches essentielles grâce à l'automatisation des tâches routinières. Avec cette solution, vos collaborateurs deviennent de véritables partenaires. Leur motivation est renforcée par des outils qui leur permettent d'être mieux guidés et se concentrer sur l'essentiel, d'être plus efficaces et impliqués. Le constat est le même quel que soit leur lieu de travail, avec des bénéfices en termes de motivation, d'équilibre vie personnelle/professionnelle et in fine de satisfaction client.

Avec Agile Workforce, NICE permet aux organisations de renforcer l'implication des employés en apportant des capacités de prévision et de planification qui tiennent compte de leurs conditions de travail, tout en apportant de la souplesse dans l'organisation de leur planning. Les organisations peuvent compter sur diverses applications de centre de contact pour mesurer, accompagner, gérer et améliorer les performances, notamment notre assistant virtuel NEVA, véritable coach personnel qui libère chaque employé en télétravail ou au bureau des tâches chronophages en les automatisant, et qui les guide également dans la réalisation d'autres tâches pour être encore plus productif et se concentrer sur leur vraie valeur ajoutée : la relation client.



Gestion des effectifs - notre solution d'automatisation intelligente de la prévision et de la planification basée sur l'IA est essentielle à tout environnement présentant des exigences de planification complexes et spécifiques. Elle veille à ce que les ressources adéquates dotées des compétences nécessaires soient disponibles au moment requis sur plusieurs canaux vocaux et numériques pour les centres de contact et le back office. Elle peut être déployée sur site ou dans le cloud.



Gestion des plannings intra journaliers - utilise un moteur d'analyse intelligent (breveté) qui automatise totalement la communication et le traitement des changements de planning de la journée, et l'optimisation des effectifs et la surveillance / les alertes de KPI. Permet aux centres de contact de réagir aux besoins croissants des demandes de flexibilité des horaires de travail des employés et favorise l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle. S'intègre à tout environnement de gestion des effectifs pour communiquer de manière proactive les plannings individuels, les alertes KPI et les possibilités de changement d'horaires aux agents et superviseurs, par navigateur, appli mobile, SMS, et e-mail.



Gestion des performances NICE - améliore de façon active les performances et l'implication des employés du centre de contact. Pour cela, la solution réunit d'immenses quantités de données et de connaissances issues de produits NICE et d'autres éditeurs et les combine en une seule image claire et exploitable accessible aux employés en télétravail, quel que soit leur position. Cette image sert alors à identifier ce qu'il convient de faire pour améliorer les performances des employés et les encourager à atteindre leurs objectifs par le biais de programmes de performances. Dans un environnement encourageant les agents à travailler en autonomie, avec intervention limitée du superviseur, ils doivent être dirigés automatiquement vers les tâches urgentes.



Centre qualité (Quality Central) - fournit une approche omnicanale complète de la gestion de la qualité pour aligner les processus et les performances des employés sur les initiatives métier dans les centres de contact omnicanaux actuels. Cette solution combine automatisation et souplesse pour améliorer l'efficacité opérationnelle et la productivité, et identifier des connaissances exploitables qui permettront aux superviseurs de fournir un accompagnement adapté à leurs employés.



Optimisation du back office - permet aux organisations d'optimiser leurs opérations de back office et de motiver leurs employés en leur apportant une meilleure visibilité des tâches qu'ils effectuent, en fixant des objectifs et en les incitant à se dépasser grâce à un accompagnement basé sur des données exploitables. L'application enregistre l'activité des applications de bureau pour mieux connaître chaque employé et lui conseiller des domaines de compétence pouvant être améliorés.



Assistant virtuel NEVA - NEVA est l'assistant personnel automatisé de chaque employé. Il leur indique en temps réel l'action la plus pertinente à effectuer et automatise les tâches chronophages grâce à des capacités avancées d'analyse et de décision afin d'optimiser leurs performances. NEVA renforce aussi le soutien aux employés apporté par les superviseurs, eux aussi en télétravail. Pensé pour répondre aux besoins des employés, il leur permet donc de fournir un service client rapide, exact et en cohérence avec les besoins du client.

Chez NICE, nous sommes convaincus que les trois axes présentés ci-dessus sont essentiels à une expérience client agile, et pour permettre aux organisations d'offrir une expérience de grande qualité à leurs clients et employés, quoi que l'avenir leur réserve. Cette approche est adaptée aux employés en télétravail, en présentiel ou combinant les deux approches et apporte une garantie de réussite à toute organisation.