

Case Study



Satmetrix



PROFIL CLIENT :

Emballage et étiquetage

WEBSITE:

www.bobst.com

LOCALISATION :

Monde

BESOINS MÉTIER :

- Optimisation des processus
- Satisfaction client
- Reporting approfondi
- Engagement des collaborateurs

SOLUTIONS NICE:

NICE Satmetrix

IMPACT :

- La couverture du programme CX (expérience client) est passée de 0 à 95 % de l'activité
- Une amélioration des processus dans 15 sites différents
- Des temps de réponse réduits
- Une hausse de 10 à 35 points du taux de recommandation net (NPS) global du groupe
- Une augmentation des commandes de 17 % et des ventes de 5,7 %, ainsi qu'une augmentation du portefeuille de plus de 20 %
- Une croissance du chiffre d'affaires net de 26,8 %

Améliorer les opérations, la gestion et l'état d'esprit dans l'entreprise avec Voice of the Customer

À PROPOS DE BOBST

Bobst est le premier fabricant et prestataire de services mondial de matériel d'emballage et d'étiquetage, avec une production et une couverture opérationnelle sur la totalité du globe. L'entreprise dispose de 14 sites de production dans huit pays, avec une présence dans plus de 50 pays. BOBST emploie plus de 5 300 personnes sur l'ensemble de son réseau d'installations.

« Avec NICE Satmetrix comme partenaire, Bobst est mieux préparé pour relever les défis du marché et continuer à conquérir le marché dans les années à venir. »

– Thierry Robert, Responsable de la fidélisation de la clientèle chez Bobst

LE DÉFI

Bobst, une entreprise qui existe depuis plus de 125 ans, a poursuivi une stratégie commerciale axée sur la production d'équipements innovants et de haute qualité et sur l'accroissement de sa part de marché. Cependant, l'entreprise ne s'était pas concentrée sur la voix du client (VoC) pour les décisions stratégiques de marketing et opérationnelles.

Les capacités modernes de captation et d'intégration de la voix du client risquaient de compromettre la position de Bobst sur le marché. Les nouveaux produits, bien que novateurs et bien conçus, ont eu des difficultés pour trouver un marché et les décisions stratégiques visant à améliorer l'expérience client, mais prises sans la participation du client, ont fini par avoir l'effet inverse.

Alors que les stratégies traditionnelles centrées sur le marché perdaient de leur efficacité, la direction de l'entreprise, sous la présidence de Jean-Pascal Bobst, a décidé de procéder à un changement. L'entreprise avait l'intention d'adopter un programme complet d'expérience client pour atteindre cet objectif. Ce qu'il fallait, c'était une approche systématique pour recueillir et intégrer les données sur l'expérience client dans la planification stratégique et de nouveaux indicateurs de rendement qui fournissent un feedback précis et orienté client à tous les niveaux hiérarchiques de l'entreprise.

LA SOLUTION

Pour Bobst, la fidélité de la clientèle est une mesure clé du succès, inextricablement liée aux indicateurs de performance traditionnels tels que la rentabilité et le chiffre d'affaires, et placée au même niveau que ceux-ci. Dans cette optique, la direction de l'entreprise a décidé d'adopter une solution client qui permettrait de façonner son programme d'expérience client de manière à avoir un impact positif dans trois domaines : les processus opérationnels, l'engagement des employés pour tous les rôles et l'état d'esprit et les comportements à l'échelle de l'entreprise qui augmentent la focalisation sur le client.

Bobst a déterminé que NICE Satmetrix répondait à ses exigences, car elle apportait les connaissances du co-créateur du Net Promoter Score® (NPS®) et l'expérience du leader mondial de la gestion des données clients dans le cloud.

NICE Satmetrix collecte des feedbacks structurés et non structurés en temps réel, à l'échelle de l'entreprise et sur tous les canaux. La configurabilité de la solution a également joué un rôle dans la décision de Bobst, l'entreprise cherchant à créer des enquêtes transactionnelles et relationnelles sur mesure et des processus d'actions correctives.

Un feedback défini pour mieux servir le client

Bobst utilise le logiciel NICE Satmetrix pour mesurer le NPS transactionnel et la performance à travers ses sept principaux points d'interaction : support téléphonique, service sur site, maintenance préventive, installation des équipements, formation produit, démonstration des machines et livraison des pièces détachées. Elle distribue également deux fois par an un sondage sur les relations avec les clients à des personnes-ressources choisies stratégiquement, la plupart du temps en concertation avec l'équipe de direction des clients.

Un processus de feedback en boucle fermée bien défini garantit que les perturbateurs sont identifiés, que le personnel concerné est alerté et que les problèmes sont traités dans les 72 heures. Les causes profondes de l'insatisfaction sont enregistrées dans le système NICE Satmetrix, ainsi que tous les commentaires et suivis, puis traduites en améliorations ciblées des processus. Grâce à une clientèle d'envergure mondiale, les dirigeants régionaux de Bobst disposent d'une grande latitude pour aborder les questions liées à l'expérience client en accord avec les préférences locales, tandis que plus de points touchant l'organisation mondiale sont traités par la direction lors de réunions mensuelles et par des évaluations continues.

Bobst a mis en place une infrastructure de gestion hautement organisée pour définir clairement le leadership et les rôles du programme CX. La solution NICE est facilement configurable pour permettre aux utilisateurs d'accéder au système à différents niveaux, depuis l'établissement des objectifs annuels jusqu'au suivi et à la conduite des améliorations pour s'assurer que les processus sont respectés. Grâce à cette flexibilité, Bobst a créé plus de 280 rapports mensuels (chacun avec

10 visualisations de données) sur les données et les résultats du programme CX, offrant ainsi aux employés de toute l'entreprise un aperçu pratique et renforçant l'importance de l'expérience client. Les rapports, les KPI, les plans d'action, les bonnes pratiques et les témoignages de réussite sont mis en évidence, revus mensuellement par chaque business group et font l'objet de quatre web conférences annuelles avec le responsable de la fidélisation client.

Opérations, gestion et état d'esprit

Le programme de CX que Bobst a mis en place est complet, en ce sens qu'il se concentre sur les opérations, la gestion et l'état d'esprit des employés. Il en a résulté de multiples améliorations quantitatives et qualitatives de la fidélisation de la clientèle, de la rentabilité et des revenus, notamment :

- La mise en œuvre du programme de CX est passée de zéro à 95 % de l'activité
- 18 améliorations de processus spécifiques sur 15 sites
- Une réduction des temps de réponse aux questions des clients et aux propositions de prix
- Une hausse des ventes de 5,7 %
- Un EBIT en progression de 14,5%
- Une croissance du chiffre d'affaires net de 26,8 %
- Une augmentation des commandes de 17 % ainsi qu'une augmentation du portefeuille de plus de 20 %
- Un accroissement du NPS global du groupe sur une période de cinq ans, de 10 à 35

Prêt à continuer de gagner

Chez Bobst, les équipes de fidélisation de la clientèle reconnaissent que la mise en œuvre d'un programme de CX à partir de zéro a nécessité des efforts extraordinaires et n'aurait pas été possible sans le puissant soutien vocal apporté par la direction de la société. Ceci a complètement transformé l'entreprise, grâce à la capacité de la plateforme NICE Satmetrix de recueillir et d'analyser les commentaires des clients.

Comme l'a déclaré Thierry Robert, Responsable de la fidélisation de la clientèle chez Bobst :

« Avec NICE Satmetrix comme partenaire, Bobst est mieux préparé pour relever les défis du marché et continuer à conquérir le marché dans les années à venir. »

– Thierry Robert, Responsable de la fidélisation de la clientèle chez Bobst



INTERNATIONAL +44(0) 845.371.1040 | NORTH AMERICA 888.800.2313
sales@NICE Satmetrix.com | www.NICE Satmetrix.com

