



**Enghouse
Interactive**

CASO DI STUDIO

In che modo Enghouse ha permesso a Edenred di aumentare l'Efficienza del contact center con soluzioni personalizzabili

Un caso di studio di
Enghouse Interactive

Settore: Pagamenti per scopi specifici



Ridefinire i pagamenti e i benefit aziendali con un impatto globale

Edenred è leader mondiale nel settore dei pagamenti per scopi specifici. Le sue soluzioni sono personalizzate per casi d'uso come i benefit per i dipendenti, i servizi di flotta e mobilità e i pagamenti aziendali.

Fondata nel 1962, Edenred opera in 46 paesi. Serve oltre 50 milioni di utenti, 2 milioni di commercianti partner e 900.000 clienti aziendali. L'azienda fornisce buoni pasto, carte regalo, programmi benessere e soluzioni di incentivazione per i dipendenti.

Edenred ha dimostrato una crescita e un'espansione costanti attraverso acquisizioni e partnership strategiche. I loro servizi contribuiscono in modo significativo alle economie locali, facilitando circa 41 miliardi di euro (44,4 miliardi di dollari) di volume d'affari all'anno.

Miglioramento del servizio tra clienti, partner e utenti finali

Mercato: Pagamenti per finalità specifica

Obiettivi: Ridurre il tempo di navigazione IVR

Ridurre il sovraccarico dei contact center durante i tempi di inattività delle applicazioni

Mettere in contatto rapidamente i chiamanti con gli agenti più adatti

Monitorare le prestazioni in tempo reale per migliorare le operazioni del contact center

Personalizza e automatizza la generazione di report e l'invio di e-mail

Benefici: Riduzione significativa del tempo di navigazione IVR per gli esercenti partner: una notevole riduzione del 67%

Maggiore efficienza operativa del contact center

Mettere in contatto chi chiama con gli agenti più adatti nel più breve tempo possibile

Edenred serve tre segmenti principali: clienti, attività partner e utenti finali tramite i suoi contact center. Ogni gruppo richiede un supporto distinto da parte dei contact center. Edenred si è concentrata sull'ottimizzazione dei flussi di lavoro e sul miglioramento del servizio in tutti e tre i segmenti. Ecco cosa si prefiggeva di ottenere Edenred:

Ridurre il tempo di navigazione IVR

Edenred ha osservato che gli esercenti partner hanno trascorso in media un minuto e 52 secondi a navigare nel menu IVR dedicato prima di connettersi a un operatore. Edenred ha riconosciuto la necessità di ridurre questo tempo di navigazione per migliorare l'esperienza dei partner.

Edenred ha anche notato che i tempi di inattività delle applicazioni hanno portato a un picco nei volumi di chiamate, aggravando il traffico già elevato. Oltre ad apportare progressi tecnologici per ridurre al minimo i tempi di inattività, Edenred voleva garantire che qualsiasi problema applicativo non sovraccaricasse i contact center. Per affrontare questo problema, Edenred ha studiato la natura di queste chiamate e ha osservato che una risposta standardizzata come questa: "Siamo consapevoli della situazione, stiamo analizzando la sua richiesta e le risponderemo il prima possibile," potrebbe ridurre drasticamente il numero di chiamate inoltrate agli agenti.

Queste osservazioni hanno indicato l'urgente necessità di rivedere le regole IVR.

Connettere chi chiama agli operatori con le giuste competenze e disponibilità

Edenred ha esternalizzato strategicamente le sue operazioni di contact center per sfruttare l'esperienza dei fornitori e mantenere l'attenzione sulle aree di business principali.

Questi contact center si differenziano e per i livelli di servizio (la percentuale di chiamate a cui si ottiene risposta entro un determinato periodo di tempo, che indica la velocità e la reattività di un contact center) e per i KPI.

Alcuni contact center dispongono di agenti con maggiore esperienza per gestire query complesse da segmenti specifici, mentre altri eccellono nella gestione rapida delle richieste di routine.

In passato, le chiamate in arrivo si accumulavano in una coda lineare anziché in code dedicate per ogni segmento di chiamanti: clienti, commercianti partner o utenti finali. Le chiamate venivano distribuite in modo casuale tra i contact center. Quando arrivavano le chiamate, non c'era visibilità riguardo al livello di servizio di un contact center, alla disponibilità degli agenti, allo stato in tempo reale di un agente o a quale contact center eccelleva nel soddisfare un particolare segmento di chiamanti.



Migliorare l'efficienza del contact center approfondendo le specifiche delle prestazioni

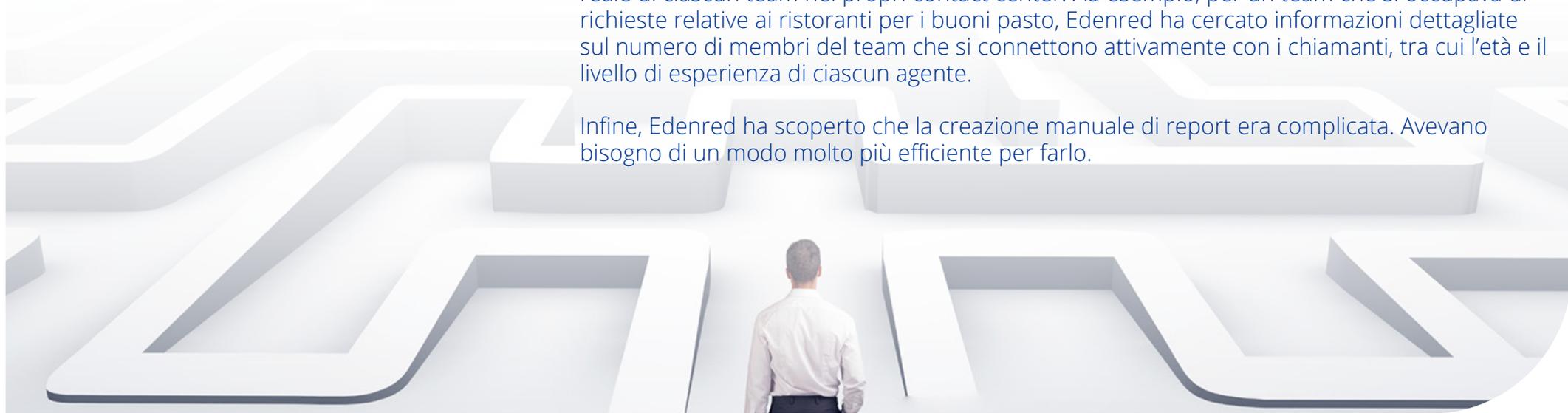
Edenred ha la necessità di monitorare le prestazioni di tutti i contact center in tempo reale per identificare tempestivamente le aree che richiedono adeguamenti o miglioramenti. Ciò migliorerebbe l'efficienza operativa in tutti i centri.

Sebbene CT View di ContaCT Highway fornisca visibilità in tempo reale sulle code di chiamata, Edenred ha ritenuto che i dati presentati nella versione standard pronta all'uso fossero troppo ampi per le loro esigenze.

La visualizzazione CT fornisce dati sulle metriche come il numero di chiamate in una coda specifica, le chiamate perse e i livelli di servizio giornalieri per ogni coda, metriche che vengono reimpostate ogni giorno. Tuttavia, Edenred aveva bisogno di informazioni più approfondite, come le code segmentate per tipo di chiamante (clienti, partner e utenti), con un'ulteriore classificazione basata sul team specifico che gestisce la coda e la percentuale di chiamate in cui i chiamanti si sono connessi a un agente nell'arco di 20 secondi.

Inoltre, Edenred mirava a ottenere dati ancora più granulari per valutare le prestazioni in tempo reale di ciascun team nei propri contact center. Ad esempio, per un team che si occupava di richieste relative ai ristoranti per i buoni pasto, Edenred ha cercato informazioni dettagliate sul numero di membri del team che si connettono attivamente con i chiamanti, tra cui l'età e il livello di esperienza di ciascun agente.

Infine, Edenred ha scoperto che la creazione manuale di report era complicata. Avevano bisogno di un modo molto più efficiente per farlo.



ContaCT Highway di Enghouse Interactive: una piattaforma di contact center all-in-one affidabile, flessibile e scalabile

Modificazione degli IVR, miglioramento del pre-routing e personalizzazione dei report

Edenred potenzia i suoi team di contact center con la soluzione ContaCT Highway di Enghouse. ContaCT Highway è preferito dai contact center e dalle aziende come Edenred per le sue capacità di personalizzazione, superando le aspettative standard per soddisfare specifiche esigenze aziendali.

Ecco come Enghouse ha assistito Edenred con i dati e la personalizzazione per raggiungere i propri obiettivi di performance del contact center:



Sistemi IVR modificati

Un'analisi approfondita dei flussi IVR esistenti e dei tipi di chiamata in diversi segmenti di chiamanti, prodotti e query ha permesso a Edenred di identificare le modifiche necessarie. Sulla base di queste intuizioni, Edenred ha elaborato nuove linee guida per circa 15 IVR ed Enghouse ha aggiornato gli IVR sulla base di questi.

Pre-routing intelligente

Edenred ha sviluppato un pannello di pre-routing personalizzato per raggiungere i seguenti obiettivi:

1. Suddividere la singola coda in più code, ciascuna assegnata a uno specifico centro di assistenza clienti attrezzato per gestire le chiamate in base al segmento di chiamante, ai livelli di servizio e ad altri KPI, nonché alla disponibilità degli agenti.
2. Monitorare le code quasi in tempo reale. Se il livello di servizio di una coda scendeva al di sotto di una determinata soglia, le chiamate venivano automaticamente reindirizzate a un'altra coda con livelli di servizio migliori.

L'implementazione di queste modifiche ha richiesto l'integrazione con l'Open Data Warehouse di Enghouse e altri sistemi per recuperare dati quasi in tempo reale e prendere decisioni di routing.

Enghouse è orgogliosa delle sue impeccabili pratiche di gestione dei dati, garantendo la conformità del settore e delle normative in linea con il GDPR, la legge della California e altri standard. L'Open Data Warehouse è un database unificato che aggrega le informazioni provenienti da vari canali (voce, chat, posta e social) in un unico repository. Questa integrazione semplifica il processo di monitoraggio, consentendo ai manager di tracciare e consolidare i dati su diversi canali senza bisogno di più prodotti. Inoltre, il team di Enghouse ha collaborato con Edenred per mettere a punto il proprio modello di dati, assicurandosi che raccogliesse e analizzasse i dati rilevanti per le esigenze specifiche di Edenred.

Generazione di report e invio via e-mail personalizzati e automatizzati

Edenred ha personalizzato la reportistica tramite l'integrazione di Power BI (Business Intelligence) con ContaCT Highway. Per tenere la direzione al corrente delle varie metriche relative ai contact center, Edenred ha automatizzato la generazione e l'invio via e-mail di report a intervalli regolari.



Riduzione del 67% del tempo medio di navigazione IVR per i commercianti partner

Maggiore efficienza del contact center e maggiore soddisfazione del cliente

Sfruttando la tecnologia innovativa e flessibile di Enghouse, Edenred ha affrontato sfide aziendali complesse e ha riscontrato miglioramenti misurabili delle prestazioni, in particolare nell'IVR.

Il tempo medio di navigazione IVR per i merchant di Edenred è stato ridotto da 92 secondi a 30 secondi, un enorme 67% di riduzione dei tempi. Questo, insieme ai miglioramenti nell'efficienza dell'instradamento delle chiamate e alla personalizzazione e all'automazione della reportistica e dell'analisi, ha portato efficienze significative al contact center nel suo complesso.

“Le nostre operazioni di contact center sono gestite da più fornitori e abbiamo mirato a sfruttare i loro punti di forza garantendo al contempo un'assistenza efficiente. Volevamo anche ridurre il tempo di navigazione IVR da prima che i chiamanti (clienti, commercianti partner e utenti finali) raggiungessero un agente. ContaCT Highway, che può essere altamente personalizzato per soddisfare le nostre esigenze, è stato fondamentale per raggiungere questo obiettivo. Carlo e il suo team di Enghouse sono stati sempre disponibili, rispondendo entro un'ora, assicurando che il processo di personalizzazione si svolgesse senza intoppi.”

- *Claudio Giuntini, Coordinatore Operazioni di Governance, Edenred*



Software di gestione della forza lavoro di Enghouse Interactive

Migliorare l'accuratezza delle previsioni del contact center

Edenred mira a migliorare lo storico delle analisi, migliorando l'accuratezza delle previsioni dei contact center. L'analisi dei dati su periodi più lunghi consente una migliore identificazione delle tendenze e decisioni più informate sul personale e sulla programmazione, oltre a fornire garanzie per la potenziale risoluzione delle controversie.

Per ulteriori miglioramenti delle previsioni, Edenred potrebbe esplorare due opzioni con Enghouse, cercando l'assistenza del team tecnico di Enghouse per ottenere dati di previsione accurati in base alla logica ideata, oppure potrebbe prendere in considerazione un sistema di workforce management (WFM) completamente integrato di Enghouse. Ciò consentirebbe ad analisti, supervisor e agenti di collaborare, fornendo previsioni e programmi ottimizzati e tenendo sotto controllo i costi. Le soluzioni WFM garantiscono che il contact center disponga di personale esperto, soddisfacendo i livelli di servizio mirati e migliorando l'esperienza del cliente. Inoltre, consentire agli agenti di influenzare i loro programmi e bilanciare i carichi di lavoro porta ad agenti più felici e a un minore abbandono.



Informazioni su ContaCT Highway

ContaCT Highway è una piattaforma di contact center all-in-one affidabile, flessibile e scalabile che aiuta le organizzazioni a ottimizzare la gestione delle interazioni multicanale e migliorare l'efficienza operativa. La suite di moduli integrati di ContaCT Highway include l'integrazione CRM e la gestione delle campagne, la registrazione, l'analisi in tempo reale, il self-service e molto altro. Offriamo Implementazione in base alle esigenze dei nostri clienti: on-premise, nel cloud o ibrida. I clienti di ContaCT Highway sono rappresentati in molti settori, tra cui telecomunicazioni, media, servizi pubblici, servizi, finanza e outsourcing.

Informazioni su Enhouse Interactive

Enhouse Interactive è un leader globale nel software, nei servizi e nelle soluzioni video per contact center. Per quasi 40 anni ha servito migliaia di clienti in 120 paesi. Il suo ampio portafoglio di prodotti si rivolge a vari settori, tra cui finanza, tecnologia, sanità e media. I valori fondamentali di affidabilità e scelta contraddistinguono Enhouse sul mercato. Enhouse onora continuamente il suo impegno nei confronti di clienti, personale, partner e investitori. Enhouse offre una gamma impareggiabile di soluzioni per la customer experience che possono essere implementate on-premise, nel cloud o in un ambiente ibrido. Enhouse supporta tutte le tecnologie di telefonia, consentendo di raggiungere i clienti sempre e ovunque, per aziende di tutte le dimensioni.

Per ulteriori informazioni, visitare: enhouseinteractive.com

Contattaci: hello@enhouse.com