

EN CONTACT



AWS, Kiamo, Salesforce, ViaDialog...
**INCONTURNABLE
GENESYS ?**

Ariane Nabeth
Halber,
Jean-David
Bénichou
et Gil Monin

AWS,
Kiamo,
Nice,
Salesforce,
Talkdesk,
ViaDialog...

Ils n'ont pas peur de Genesys

Il y a quelques semaines, l'un des plus grands opérateurs télécom français a lancé une consultation pour renouveler l'équipement logiciel de ses centres de contacts, forcément omni-canaux. Comme bien d'autres grands comptes français, la société est équipée depuis longtemps avec les solutions Genesys (dont Engage) et ce comme Canal +, une partie des SAMU, HomeServe, RS etc. Mais il a ouvert la consultation et envisagerait de devenir infidèle à son partenaire américain, pourquoi ?

Articles extraits du magazine
En-Contact #128

Photographies : Édouard Jacquinet



Du fait de sa situation d'acteur quasi incontournable, l'éditeur américain irrite parfois ou a semblé oublier que personne n'est irremplaçable : ses pratiques tarifaires ou ses options de renouvellement technologiques, décidées depuis les USA, ne sont pas toujours le résultat d'un dialogue très soutenu avec ses clients. Quant aux intégrateurs par lesquels il opère et installe ses solutions, certains peuvent s'avérer d'une réactivité et d'une souplesse relatives. Après tout, IBM, la blue chip qui faisait rêver tous les jeunes diplômés des années 80 a dû, elle aussi, changer de vision et revoir sa copie, après l'avènement du SaaS et l'irruption du cloud. Dans le même temps, des éditeurs français, dont on sait que certains sont largement dotés en bons ingénieurs, ont haussé leur niveau de jeu, eux aussi travaillé sur leur couverture fonctionnelle, la fiabilité de leur plateforme et avancé d'autres arguments.

Genesys, habile et sentant que le passage auquel elle obligeait (migrer de Engage à Pure Cloud) faisait grincer quelques dents, a astucieusement diminué ses tarifs en France et continué de remporter de beaux dossiers, notamment grâce à cette stratégie agressive. Mais rien ne dit qu'elle ne va pas les relever bientôt et nul ne sait encore quel item va remplacer IVD et GRAT des outils clés pour assurer par exemple un routage intelligent des appels, chez Genesys (leur remplaçant est prévu fin d'année dans la roadmap). Bref, l'éditeur ne serait plus aussi incontournable qu'il le fût, nous ont indiqué quelques bons spécialistes, intégrateurs, consultants, voire des clients qui ont fait le grand saut.

« Lorsque j'appelle mon partenaire désormais, je n'ai plus à attendre deux semaines qu'on me réponde et je ne reçois pas tout de suite un devis, parce que je désire intégrer une solution de Speech Analytics qui fonctionne en mode stéréo, » précise une grosse PME qui a migré vers la concurrence. Cela méritait qu'on se posât la question et qu'on la pose d'ailleurs à Genesys. (Qui ne nous a pas répondu lorsqu'on l'a informé de ce sujet à paraître)

Genesys et ses concurrents français les plus sérieux.

Diabolocom : Il a gagné récemment la finale de consultations menées par Carrefour et le Bon Coin notamment face à l'éditeur américain. « Diabolocom possède quatre flèches à son arc, qui lui permettent de maîtriser l'intégralité de la chaîne de production. Diabolocom est à la fois : un éditeur de logiciel propriétaire d'une solution qui permet de gérer les canaux de voix entrante et sortante, le mail, le SMS, le tchat et les autres canaux émergents, au sein d'une interface intuitive. Un opérateur télécom certifié par l'ARCEP, qui garantit stabilité, scalabilité, qualité de voix premium et fourniture de numéros partout dans le monde. Un hébergeur sur un cloud privé en France et

en Allemagne et un intégrateur en capacité d'assurer un déploiement agile et sans rupture d'activité, une maîtrise des coûts et du calendrier et un suivi de long-terme. Les autres points forts de la solution Diabolocom, reconnus par nos clients : la vision agent unifiée et délégation de routage (external routing). Nous proposons une solution no-code, ergonomique, à destination des équipes métier, montées de version incluses et enfin des intégrations natives CRM et SI clients (grâce à une bibliothèque d'APIs très riche)

Giorgia Naccach, Head of Sales chez l'éditeur.

Kiamo : L'éditeur aux 400 clients, qui croit au cloud privé et équipe notamment Enedis (avec plus de 4000 licences). « Nous sommes fiers d'être souvent mis en concurrence avec l'éditeur américain, contre lequel nous gagnons des consultations. Notre position d'éditeur cloud privé, unique sur le marché, nous permet en effet d'être identifié comme une réelle alternative à la solution en fin de vie Genesys Engage. Le private cloud demeure selon moi une option pertinente pour les utilisateurs : plus de 50% de nos nouveaux clients privilégient l'acquisition de licences (CAPEX) à la souscription et seules les infrastructures en cloud privé (On Premise) comme Kiamo le permettent. Nous estimons que le TCO est plus faible de 20% sur les cinq premières années. Notre taux de churn, de l'ordre de 3% par an, indique que la solution et l'accompagnement apporté satisfont les clients ».

Jean-Luc Neveu, fondateur de Kiamo.

ViaDialog : L'éditeur créé par Jean-David Bénichou, un passionné de technologie, a tout revu dans sa plate-forme, a séduit des cadres expérimentés, passés par les plus grandes maisons du secteur, tel Bertin It ou Vocalcom et s'est lancé dans une refonte globale de son outil. Les premiers résultats n'ont pas tardé, avec Bouygues Telecom, la Société Générale ou Direct Assurance.

Lire l'interview jointe, de Ariane Nabeth Halber et Gil Monin.

Vocalcom : Longtemps célébré pour la qualité de son logiciel de télémarketing dédié aux appels sortants, Vocalcom s'est ensuite doté d'une version omnicanale de Hermes.Net son produit phare et équipe depuis longtemps les grands outsourcing français. De Armatix à Webhelp, en passant par Teleperformance, chacun des grands BPO a acquis ou maintenu du Hermes.Net sur ses plateaux. Mais son équipe de management a beaucoup changé, ces dernières années et selon certains, l'innovation technologique qui procédait d'une grande proximité avec ses clients ne serait plus autant au rendez-vous. « Leur logiciel est encore l'un des plus efficaces en appels sortant, mais ça ne suffit plus » précisent de nombreux clients installés. Contacté par nos soins, l'éditeur ne nous a pas fait de retour mais précise qu'il réalise encore 28 Millions de CA au niveau mondial, notamment sur le continent américain.



Ariane Nabeth Halber,
Directrice IA et Services
innovants chez ViaDialog



Ce sur quoi il convient d'être vigilant si vous êtes séduit par Genesys Cloud. Et ce que proposent les concurrents, notamment ViaDialog

Le point de vue de deux cadres expérimentés dans l'omnicanal, Ariane Nabeth Halber et Gil Monin.

L'ouverture à des applications tierces

Que deviennent les intégrations d'applications tierces dans Genesys Cloud ? Est-il vrai que certains standards cessent d'être supportés ?

Ariane Nabeth Halber : la marketplace privée de Genesys lui donne le contrôle de son écosystème et induit un recentrage de certains modules vers les fournisseurs US.

Côté standard, les protocoles MRCP (media resource control protocol) et VoiceXML ne sont plus supportés, or ils permettaient le libre choix des technologies d'accueil vocal. ViaSpeech, la technologie vocale de ViaDialog, est ainsi déployée sur les plateformes Genesys on-premise de nombreux clients, Société Générale, Bouygues Telecom et de grands assureurs.

A la place, Genesys Cloud impose, à date, les solutions de reconnaissance et d'assistance vocale de Google, Amazon, Nuance (Microsoft) et Microsoft Azure, tous américains.

Le speech AI

L'enregistrement des conversations et l'utilisation du Speech Analytics sont devenus des points clés dans les stratégies omnicanales car un client ou utilisateur qui appelle le fait souvent pour une bonne raison et n'a pas désiré passer du temps sur les FAQ ou n'y a pas trouvé de réponse satisfaisante. Quelle solution proposez-vous à ce sujet ?

ANH : La connaissance client et le speech analytics sont clé, mais ils s'insèrent à présent dans une approche globale, non seulement à froid, mais à chaud et sur tous les canaux.

L'IA ViaSpeech, nativement intégrée dans Viaflow, assure l'ac-

cueil en langage naturel (quelle est la raison de votre appel ?), mais aussi la transcription des conversations agent-client, le pré-remplissage de grilles d'évaluations, la collecte d'indices et de moments clé et enfin la remontée d'alertes superviseur en temps réel.

La Politique tarifaire

Il est parfois reproché à Genesys de vouloir contrôler comment ses licences sont utilisées, de ne les vendre que de façon nominative, ce qui induit un coût global de propriété assez onéreux, renchéri par le fait que les licences des agents absents, des intérimaires ne peuvent être utilisées par d'autres ou bien encore d'avoir des pratiques commerciales assez directives : il n'y aura plus de versions on premise, vous devez vous équiper désormais de la version cloud, bref de privilégier ce qui est profitable à l'éditeur, moins au client. Cela vous semble-t-il avéré ?

Gil Monin : Genesys demande officiellement à ses clients de migrer sur sa nouvelle solution Saas, la fin de vie de la plateforme on-premise ayant été annoncée. Cela revient pour les clients à perdre les investissements (capex) importants en licences perpétuelles et intégrations spécifiques, et à dépenser (opex) des sommes importantes pour préserver les acquis. D'où le souhait d'un grand nombre de clients de consulter le marché.

ViaDialog a investi depuis 2017 pour proposer une alternative compétitive face à Genesys. Nous recevons de nombreux RFI et constatons l'adéquation de nos offres ViaFlow et ViaSpeech aux besoins des centres de relation de client.

Dans ce contexte de compétition, les tarifs proposés actuelle-

ment sur la nouvelle solution Genesys Cloud sont très agressifs sur les fonctions basiques. Cette approche de conquête peut cacher une hausse ultérieure des tarifs, des fonctions ou des modules complémentaires pour compenser le revenu. ViaDialog propose une approche au plus juste des usages, certains de nos clients dans les loisirs ont une très forte saisonnalité, en facturant au nombre d'utilisateur abonnés au mois le mois nous accompagnons positivement nos clients.

Un autre point important, c'est la culture des affaires. Être un éditeur français nous rend plus proches de nos clients en Europe. Les éditeurs américains peuvent avoir une vision un peu hégémonique de leurs intérêts dans les négociations. Enfin l'aspect souveraineté est devenu primordial. Qui dit Etats-Unis dit Cloud Act, et donc un droit de regard et de captation quasi illimité sur les données des communications électroniques.

Quelques grands comptes, tels la Maif, EDF ou d'autres, ne benchmarkent plus l'éditeur américain avec des logiciels français de centres de contacts mais avec des acteurs tels Pega, Salesforce ou d'autres, car ils désirent disposer d'un seul acteur pour gérer tous leurs flux, toutes leurs interactions, du moins ils rêvent de pouvoir le faire et de simplifier ainsi leur organisation. Quel est votre sentiment sur ce sujet ?

ANH et GM : Le best-of-breed rassemblant des outils du marché dans un patchwork de solutions au service du conseiller clientèle ne peut plus être la solution de demain. Les coûts de maintien en condition opérationnelle sont chaque année plus importants.

Le multicanal a besoin d'une tour de contrôle, rôle que joue Viaflow tout en rationalisant les coûts. L'approche de Salesforce Service Cloud consiste, elle, à mixer back-end omnicanal et front-end CRM. Il est trop tôt pour dire si cela est rentable. Dans le cas de Viaflow, son architecture logicielle à base d'API a en tout cas rendu l'intégration très directe.

Les Appels sortants

Où en-on sur le front des appels sortants ?

GM : Le terrain des appels sortants et le savoir-faire de la prospection téléphonique est une brique fonctionnelle proposé par peu d'éditeur. Genesys a rarement mis en avant la pertinence de son offre dans ce domaine. Ce mode de gestion de l'interaction client implique d'associer la stratégie d'appel, l'omnicana-

lité, la numérotation intelligente et l'accompagnement agent au travers de guide d'entretien. La nouvelle législation nous oblige à être plus intelligent pour contacter un prospect ou un client, ViaDialog propose d'associer son moteur d'IA Vocale pour optimiser la joignabilité, le discours et la mise en relation dans un esprit d'échange loyal entre l'agent et son prospect ou client.

La Fiabilité

Par le passé, le critère de fiabilité de la plateforme a joué un rôle majeur, qu'en est-il aujourd'hui ?

ANH : Pas suffisante en soi, la fiabilité reste un socle indispensable. ViaDialog est forte de l'expérience accumulée depuis 2005 et de ses centaines de clients, dont le groupe IRCEM, le bailleur social Elogie ou encore le Futuroscope.

ViaDialog est aussi l'un des rares éditeurs Cloud à détenir la certification ISO 27301 sur la continuité de service, avec un uptime supérieur à 99,9% sur les 3 années écoulées.

Les différenciateurs : évolutivité, agilité, souveraineté.

L'industrie des centres de contact a été secouée par le confinement, le déconfinement, la génération Z, ChatGPT. Que proposent les plateformes par rapport à ces évolutions ?

ANH : Ces changements exigent des plateformes évolutives et des éditeurs agiles, qualitatifs qui reviennent souvent dans les témoignages des clients ViaDialog. Les roadmaps verrouillées 24 mois à l'avance, impossible ! La souveraineté devient également un enjeu pour les données personnelles et les nouveaux modèles d'IA. ViaDialog a misé sur sa propre infrastructure et sa propre IA développée en France, en lien avec des équipes de haut niveau, via le sponsoring SpeechBrain, ou l'exploitation de Large Language Models ouverts. Ce pari sur l'IA souveraine est stratégique.

Ariane Nabeth-Halber est directrice IA et innovation chez ViaDialog. Son parcours l'a menée de la recherche en IA conversationnelle à l'industrie du vocal, notamment chez l'américain Nuance et le français Bertin IT.

Gil Monin est directeur général business chez ViaDialog. Au cœur de la relation client depuis 1992, Gil a occupé des postes de directeur général, commerce ou opération au sein d'éditeurs tels que Vocalcom et Coheris.



Gil Monin, Directeur Général Business chez ViaDialog



Jean-David Bénichou,
Président de ViaDialog

La compréhension du motif de l'appel en langage naturel, un sacré bon sujet

Pourquoi la SG, Société Générale, a embarqué ViaDialog, en complément de Genesys, pour traiter et router efficacement 30 millions d'appels, avec un callbot.

Initiée voici deux ans, la refonte globale de la téléphonie de la banque française constitue un bon exemple des projets structurants que des grandes entreprises doivent mener pour s'adapter, à leur rythme et avec leurs contraintes, aux nouveaux usages des clients.

Chacun rêve de pouvoir joindre son conseiller bancaire, mais il faut pour cela comprendre les motifs de l'appel et router celui-ci vers le conseiller, s'il est disponible et parfois sur son téléphone portable, si ceci est prévu.

Sans surprise, un projet de ce type, dans le monde codifié et sécurisé de la banque, prend du temps. Ci-après les explications de Stéphane Doinel (Directeur de programme en charge de la transformation des interactions clients à la Société Générale) sur la collaboration menée avec .. un éditeur français !

« Pour optimiser la distribution des appels vers nos 2000 points de vente ou agences et compte tenu de la fin des lignes fixes, nous avons décidé de mener une consultation sur l'un des sujets qui nous semblaient importants, la compréhension en langage naturel du motif de l'appel. Satisfait de Genesys, dont nous sommes je crois un des grands clients français avec plusieurs milliers de licences, nous désirions cependant évaluer les autres éditeurs que ceux proposés sur étagère par l'éditeur américain : Google, Amazon, Microsoft.

Nous avons trouvé chez ViaDialog un outil performant, une équipe très engagée et rapide à comprendre nos besoins et à y répondre et surtout, en capacité de connaître et de s'adapter aux exigences d'une grande entreprise : conformité juridique, aspects financiers, aspects contractuels. Ils travaillent déjà avec

Bouygues Télécom, qui est un de leurs grands clients. Souvent, des start-up ou des éditeurs plus importants viennent nous voir avec leur produit, fonctionnel, intéressant mais lorsqu'ils découvrent ce que sont les contraintes de devenir fournisseur d'une société telle que nous, ce n'est plus aussi réactif et fonctionnel.

ViaDialog n'est pas un grand éditeur par sa taille ou son CA mais les performances du callbot qu'ils ont déployé pour nous, la construction de la base de connaissances et la méthode qu'ils ont utilisée dès le début du déploiement pour traiter tous les cas ont été et sont très efficaces et rassurants.

Le déploiement a débuté et, dès le premier jour, plus de 90% des interactions étaient correctement traitées, sans erreur et avec le bon routage.

C'était un pari, un choix également : pour comprendre une personne qui s'exprime en français, un éditeur qui dispose de son propre moteur, entraîné sur des cas de clients français, c'est efficace. Et collaborer avec un éditeur français, à taille humaine, ça fait plaisir. »

La Société Générale a repris récemment le Crédit du Nord et dispose de plus de 2000 agences en France. L'intégration de Genesys est réalisée par NTT.

Un consultant de Onepoint a été missionné sur le déploiement et l'aide à la migration de la téléphonie du groupe. Les performances d'une demi-douzaine d'autres éditeurs ont été benchmarkées sur les performances de la compréhension des conversations et la qualité des retranscriptions.

La 1ère plateforme intelligente et codable pour les interactions client

The image displays the ViaFlow customer interaction platform interface, which is divided into several key sections:

- Cases:** A vertical sidebar on the left shows a list of agents and their status. Agents listed include Francesco Rozzi (01), Martin Dupuis (08), Sherrri Stokes, Terrell Murray, Swanson Clarke, Mathilde Sivet, and Isabelle Juvont.
- Omnicanal:** The central chat window shows a conversation with a customer. The customer's name is Martin Dupuis. The chat history includes a greeting, a payment confirmation via SMS, and a request for banking information. A ViaPay payment card for 49,99 € is shown, and the payment is confirmed as valid. A map is also visible in the chat.
- CRM:** A customer profile card for Martin Dupuis is shown on the right. It includes contact information such as address (88 boulevard Jean Jaurès, 75017 Paris, France), email (mdupuis@jdfformation.com), mobile phone (+33 (0)6 05 47 ***), and associated documents like 'Contrat-auto.pdf', 'Carte-identité.jpg', 'Sinistre-véhicule.mov', and 'Avis-imposition.png'.
- IA (Intelligence Artificielle):** A circular icon representing AI is located at the bottom left.
- Apps:** A circular icon representing various applications is located at the bottom right.

The interface also features a top navigation bar with 'Cases', 'Omnicanal', and 'CRM' labels, and a bottom navigation bar with various service icons like Email, WhatsApp, Messenger, Telephone, SMS, Chat, Google Drive, Shopify, Wopay, and others. A 'Fermer la session' button is visible at the bottom of the chat window.