

# Randstad fait évoluer son activité grâce à une solution de téléphonie optimisée par l'IA

Randstad est la plus grande entreprise pourvoyeuse de talents au monde et agence internationale de recrutement et de placement de personnel qui compte 700 sites dans le monde entier.

Avec 50 000 employés au service de millions d'entreprises et de demandeurs d'emploi dans le monde entier, la communication est vitale. Or, la structure existante, qui consistait à utiliser des systèmes téléphoniques différents pour chaque site, ne répondait plus au besoins de l'entreprise. En effet, la gestion d'un si grand nombre d'applications locales distinctes constituait un véritable défi, et il était pratiquement impossible de maintenir la même qualité de service sur l'ensemble des sites.

Fernando Brías Cobos, Global Branch Network and Voice Services Product Owner chez Randstad Digital Factory, qui dirige une équipe internationale chargée de la gestion des communications informatiques et vocales pour tous les recruteurs de l'entreprise témoigne :

« Nous voulions nous éloigner de l'infrastructure physique et disposer d'une solution de téléphonie hébergée dans le cloud ».

Randstad avait donc besoin d'une solution de téléphonie hébergée dans le cloud capable de prendre en charge une équipe internationale à la fois importante en nombre, moderne et en pleine croissance.

Rinio Veeris, IT Specialist, et Erwin van der Meulen, Head of Global Application Management, expliquent eux aussi comment Dialpad a transformé les processus de recrutement, automatisé les tâches administratives et fait gagner du temps à leur équipe informatique :

**« Nos équipes utilisaient des outils différents dans le monde entier ».**

## Tu as appelé Jamal.

(907) 555-0101 → (907) 555-0101  
Durée : 6 minutes • Terminé à 13h24



### Résumé

Lors d'un bref appel introductif, Elena de chez Aerolabs a contacté Jamal de Right Paddle pour explorer une collaboration potentielle sur des solutions logistiques durables. En raison d'un emploi du temps chargé, Jamal a apprécié l'initiative et a demandé une discussion plus détaillée pour le jour suivant. Il a souligné l'urgence d'adopter des pratiques durables dans leurs opérations afin de se conformer aux nouvelles réglementations environnementales et de gérer les coûts opérationnels efficacement. Elena a accepté le calendrier et s'est montrée enthousiaste à l'idée de présenter les solutions d'énergie propre de pointe d'Aerolabs. Jamal s'est engagé à préparer quelques points clés pour garantir une réunion stratégique ciblée et productive le lendemain.

### Actions à entreprendre

1. Elena doit rappeler Jamal demain à 15h.
2. Jamal doit préparer des questions pour l'appel de demain.

Randstad a choisi Dialpad comme solution de téléphonie pour plusieurs raisons.

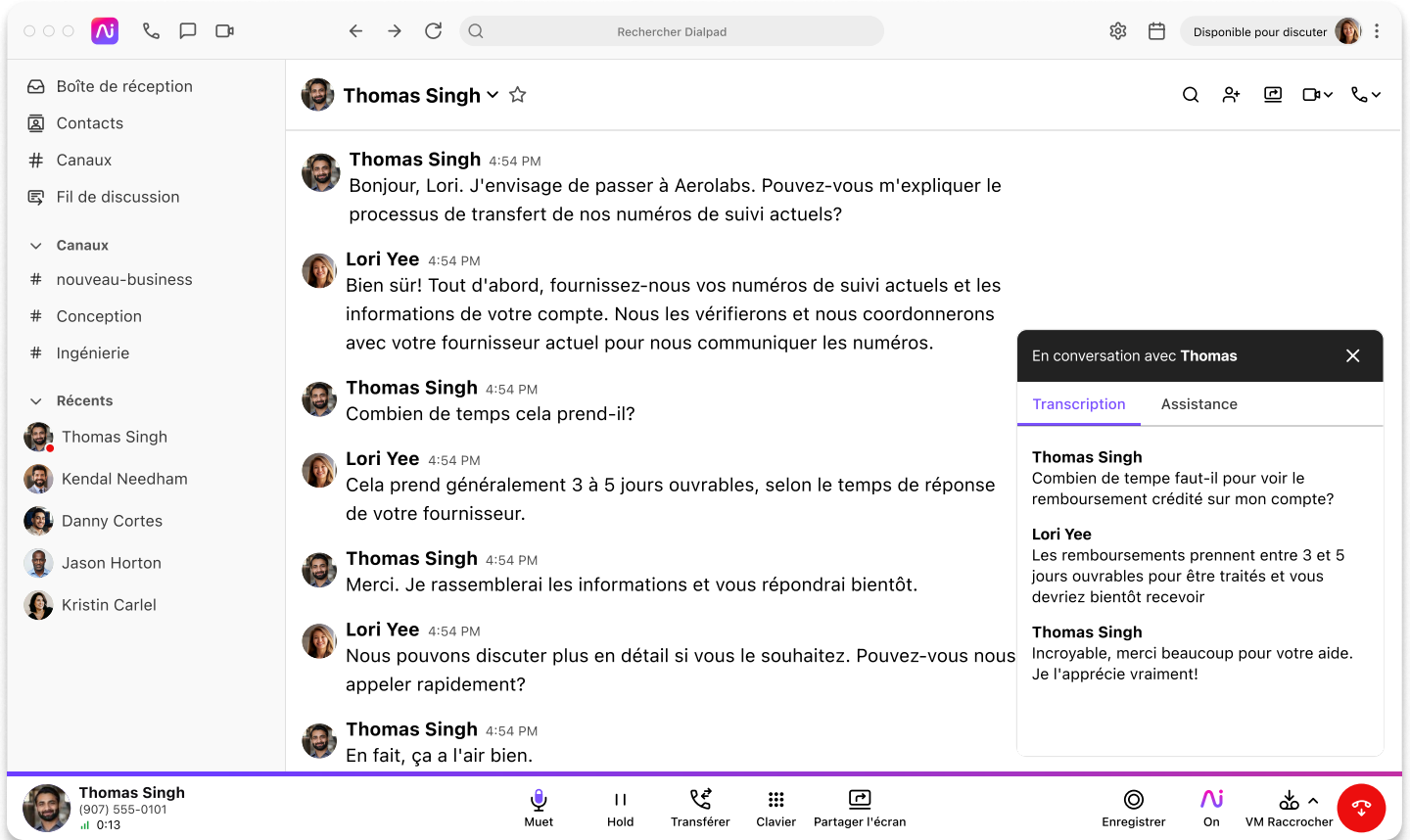
La priorité de Randstad était de consolider ses services informatiques à l'échelle mondiale pour optimiser la gestion des systèmes de téléphonie et rendre les flux de travail plus efficaces.

« Toutes nos équipes utilisaient des outils et des téléphones de bureau différents pour rester connectées », explique M. Veeris.

« Nous voulions un partenaire international en qui nous pourrions avoir confiance et qui nous fournirait le même niveau et la même qualité de service avec une approche unifiée dans le monde entier. Nous ne voulions pas avoir à recourir à une solution différente dans chaque pays », explique M. Brías Cobos.

La solution de communication de Dialpad fait tout ce qu'un système téléphonique traditionnel peut faire et même tout ce qu'il est normalement incapable de faire ! Appel téléphonique, vidéo, chat, SMS/MMS et fonctionnalités d'IA entièrement intégrées.

Dialpad permet aussi à l'équipe de Randstad de bénéficier d'un temps de disponibilité de service de 100 %, de sorte que les appels interrompus sont un problème du passé...



## Un gain de temps de 10 % grâce aux transcriptions assistées par l'IA

Avec Dialpad, les recruteurs de Randstad peuvent travailler de manière plus fluide, en particulier lorsqu'ils ont recours aux fonctions d'enregistrement d'appel et de transcription vocale en directe lors des appels avec leurs candidats :

Grâce à une IA de pointe qui transcrit les appels et les messages vocaux, prend des notes et suggère des actions de suivi directement dans leur solution de communication d'entreprise, les recruteurs de Randstad gagnent du temps, restent concentrés sur leurs conversations et offrent des interactions plus cohérentes et de meilleure qualité.

« Nous disposons désormais d'une plateforme de centre de contact unifiée pour tous nos recruteurs et consultants », déclare M. Veeris. « Les fonctionnalités de Dialpad optimisées par l'IA nous ont permis de

gagner 10 % de temps et d'accélérer le processus de sélection des candidats ».

Pour une entreprise qui gère plus de 600 000 candidats dans ses centres de recrutement, il s'agit d'un avantage sans pareil. « Dialpad permet à nos recruteurs de rester connectés dans un espace de travail unique et d'acheminer les candidats encore plus rapidement », déclare M. Veeris.

Par ailleurs, les équipes de Randstad gèrent plus de 1 400 départements qui peuvent tous avoir des besoins complexes et uniques. Dialpad simplifie le processus de gestion et d'administration des utilisateurs : « Avec Dialpad, nous pouvons ajouter de nouveaux utilisateurs et mettre en place des centres de contact très rapidement, dans n'importe lequel de nos bureaux, » déclare M. van der Meulen.

## Cinq heures par semaine économisées grâce aux intégrations

M. Brías Cobos et son équipe ont choisi Dialpad est que Dialpad en raison de son partenariat avec Google Cloud qui comprend notamment une intégration Google Workspace robuste. Actuellement, l'équipe utilise l'intégration de Dialpad avec l'authentification unique de Google, mais elle est impatiente de mettre en œuvre les intégrations de Google, comme l'extension Google Chrome de Dialpad.

Randstad peut également utiliser ses dépenses engagées sur Google Cloud Platform pour acheter Dialpad, ce qui constitue un facteur important lors de la sélection de Dialpad.

« Il était essentiel pour nous de pouvoir utiliser les fonds utilisés pour l'achat de Dialpad dans le cadre de nos dépenses engagées avec Google Cloud », explique M. Brías Cobos.

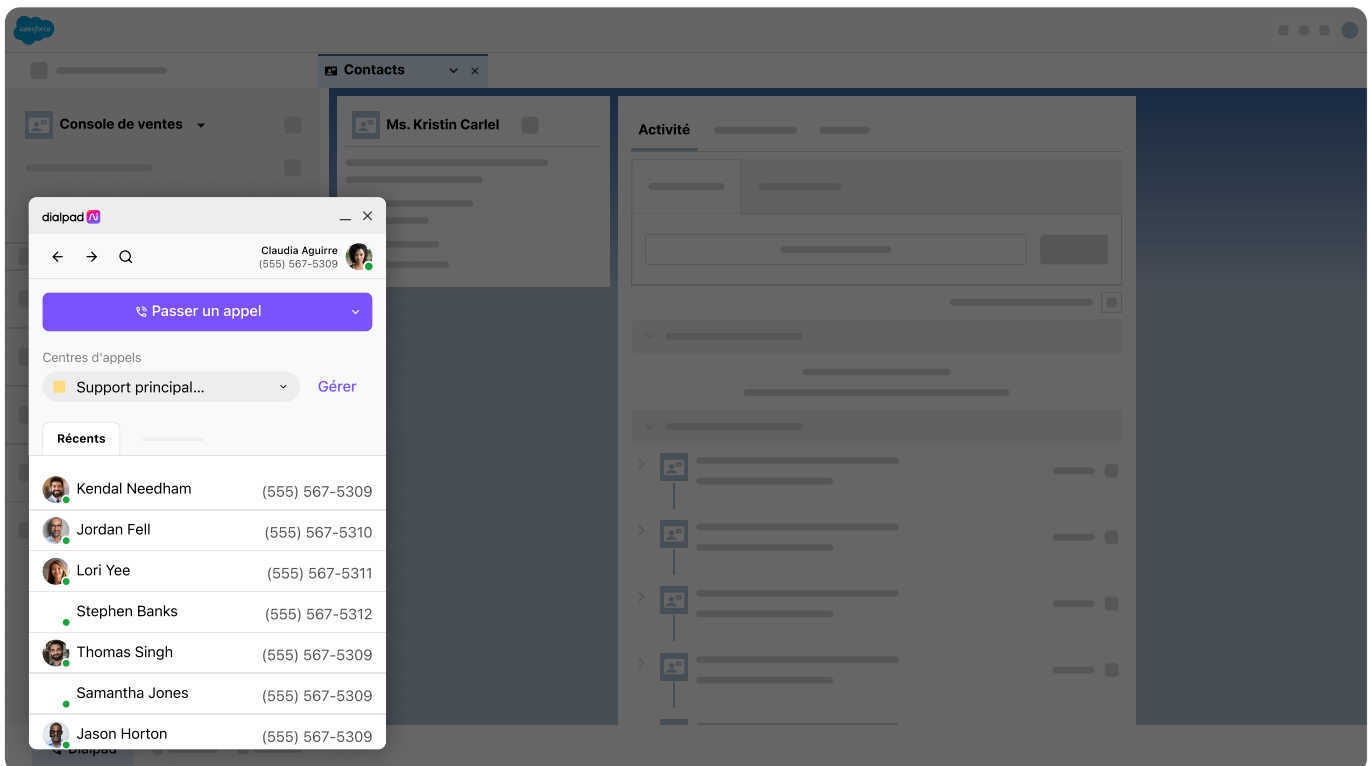
Par ailleurs, Randstad avait besoin d'une application téléphonique plus flexible, qui pourrait évoluer au rythme de l'entreprise, indépendamment de la

localisation de leurs employés, du taux de croissance et de la taille de l'équipe. Dialpad, en tant que partenaire Google Cloud, s'est donc rapidement imposé comme une évidence.

De plus, l'intégration Salesforce de Dialpad fait également partie intégrante du flux de travail actuel de l'équipe. Grâce à sa fonctionnalité click-to-call, les recruteurs de Randstad peuvent activer le mode power dialer directement depuis Dialpad pour joindre plus de candidats plus rapidement :

« Avec la fonctionnalité click-to-dial, l'intégration de Dialpad avec Salesforce est très importante pour nous avec. Vous pouvez passer les appels directement depuis l'application Dialpad sans avoir besoin de changer d'application. La fonctionnalité est intégrée automatiquement dans Salesforce », explique M. Brías Cobos.

« Nous prévoyons d'économiser cinq heures par semaine grâce aux intégrations de Dialpad, comme Salesforce et Google Workspace, » déclare M. van der Meulen.



## Une migration et une assistance internationales inégalées

Comme chacun des 39 bureaux de Randstad utilisait des services informatiques indépendants, le déploiement d'un nouveau logiciel centralisé pour une équipe répartie dans le monde entier a été un véritable exploit.

Entre la communication et la coordination, la migration des données sensibles et le suivi de l'expérience de migration du début à la fin, Randstad a été impressionné par le travail des équipes en charge de la migration et de l'assistance chez Dialpad.

« Dialpad nous a été d'un grand soutien, » déclare M. Brías Cobos. « C'était une toute nouvelle expérience pour nous. Nous n'avions aucune solution hébergée dans le cloud, et nous apprenions au fur et à mesure. L'année dernière, nous avons d'abord effectué la migration aux Pays-Bas, où se trouve notre siège social et où nous disposons d'une grande équipe. L'équipe de Dialpad a donné beaucoup de visibilité lors de ce processus. »

Les déploiements suivants aux Pays-Bas, en Suisse, en Autriche, en Australie, en Nouvelle-Zélande, en France et aux États-Unis ont été facilités grâce à une gestion rapide et précise des administrateurs dans plus de 1400 départements. Des pays comme la Belgique, l'Allemagne et les États-Unis sont les prochains sur la liste.

« L'une des choses que nous avons constatées avec Dialpad, c'est que l'équipe de services professionnels qui a déployé la plateforme nous soutient vraiment et peut faire les choses avec la rapidité dont nous avons besoin, » déclare M. Brías Cobos.

## Perspective d'avenir : en route vers une croissance de 150 % avec Ai Coaching et Ai Agents Assist

Randstad a désormais achevé la première étape du transfert de ses services informatiques mondiaux vers Dialpad, les prochaines consistent à étendre les opérations mondiales avec Dialpad. Les résultats anticipés sont une croissance de 150 % des utilisateurs au cours des trois prochaines années.

Dans cette optique, l'équipe de Randstad cherche à tirer parti d'autres fonctionnalités de Dialpad telles que Ai Coaching, Ai Agent Assist et Ai Playbooks dans le but d'améliorer la façon dont ses recruteurs sourcent, sélectionnent et placent les candidats.

« Nous sommes très enthousiastes quant à l'avenir, d'autant plus que Dialpad continue d'ajouter de nouveaux outils d'IA innovants pour le recrutement », déclare M. Veeris. « De la sélection des candidats à leur placement, nos recruteurs utilisent Dialpad pour faciliter toutes leurs conversations. Et ce n'est que le début ».

M. Veeris est particulièrement impatient de voir Randstad continuer à bénéficier de Dialpad, notamment une productivité renforcée, l'accès à des informations basées sur les données et l'amélioration de l'expérience utilisateur.

M. van der Meulen spécifie : « Dialpad est au service de nos équipes de recrutement à chaque étape et leurs permet de créer facilement les meilleures expériences pour nos clients. »