



**CONTACT**



**Enghouse  
Interactive**

**Lancez- vous dans l'action**  
**Le transfert de votre centre  
de contact dans le nuage**  
Six conseils pour un succès garanti



**Enghouse  
Interactive**

**Lancez- vous dans l'action**

# **Le transfert de votre centre de contact dans le nuage**

Six conseils pour un succès garanti



**Enghouse  
Interactive**

**Lancez- vous dans l'action**

# **Le transfert de votre centre de contact dans le nuage**

Six conseils pour un succès garanti



# Lancez- vous dans l'action

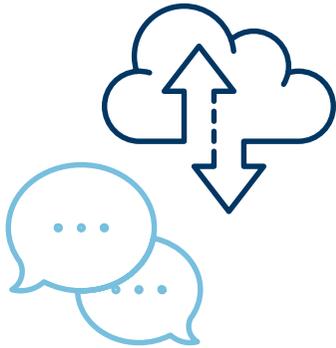
Lorsque vous transférez votre centre de contact dans le nuage ou que vous mettez en œuvre des technologies Cloud, vous devez tenir compte de toute une série de questions pour vous assurer que le processus est un succès et que vous maximisez les opportunités que le Cloud vous offrira. Nous vous donnons ici quelques conseils utiles pour assurer le bon déroulement de votre transfert dans le nuage.



## Conseil 1:

Pensez à votre Cloud contact centre ou centre de contact dans le nuage comme un élément de différenciation qui vous aide à attirer et à retenir vos employés

Dans le passé, la technologie était considérée comme un service d'utilité publique, dont vous aviez besoin pour maintenir les employés en activité et leur permettre de travailler pour votre entreprise. Avec le passage au numérique et le pouvoir de facilitation du nuage, la technologie est devenue un élément différenciateur : un moyen d'attirer et de retenir les talents. Cela devrait être un principe directeur lorsque vous migrez vers un centre de contact dans le nuage. Concentrez-vous sur la façon dont le nuage peut améliorer la productivité en permettant le travail collaboratif et à distance et générer des efficacités opérationnelles en fournissant la puissance de calcul nécessaire pour alimenter les nouvelles capacités d'analyse de données et d'intelligence artificielle.



## Conseil 2:

Impliquez  
pleinement toutes  
les parties prenantes  
avant de lancer le  
processus

Avant de mettre en place un nouveau centre de contact dans le nuage ou d'amorcer une migration, assurez-vous d'impliquer pleinement toutes les parties prenantes. Vous devez déterminer quels sont les processus de gestion qui sont associés à l'engagement des clients et vérifier que vous pouvez adapter ou modifier la solution en fonction des besoins de l'entreprise.

Idéalement, tous les groupes de parties prenantes devraient être impliqués dans le processus dès le début. De cette façon, vous pouvez être certain que la mise en œuvre répondra aux exigences de l'entreprise, aujourd'hui et à l'avenir.

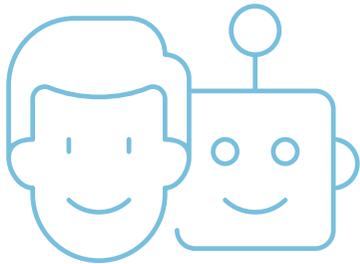


### Conseil 3:

Assurez-vous que  
votre prestataire  
peut assurer  
l'intégration de  
manière rentable

Lorsque vous transférez votre centre de contact sur site vers le nuage, vous devez confirmer que toutes les interfaces vers les applications de CRM ou d'autres applications tierces peuvent elles aussi passer dans le nuage et que le fournisseur de solutions que vous avez choisi peut assurer l'intégration nécessaire sans coûts importants ou sans avoir à réorganiser les services.

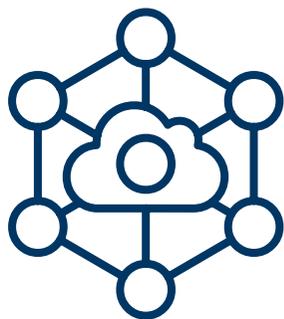
C'est une erreur de penser que la plupart des fournisseurs peuvent y parvenir facilement. Ce n'est pas le cas. Cela exige beaucoup d'efforts. Il est donc judicieux de demander au fournisseur que vous avez sélectionné de prouver qu'il possède l'expérience nécessaire pour réaliser une intégration efficace, à faible coût et à forte valeur ajoutée.



## Conseil 4:

Fournir une interface utilisateur ergonomique, c'est essentiel pour vos agents et votre équipe informatique

Avant de transférer votre centre de contact dans le nuage, pensez à quel point il est important de fournir à une vaste équipe d'agents distribués une interface utilisateur graphique (IUG) ergonomique. L'interface utilisateur graphique devrait être facile à installer à la demande, étant donné que les niveaux d'interaction fluctuent naturellement. Son utilisation devrait aussi être intuitive. Cette simplicité est essentielle. L'interface utilisateur graphique ne doit pas nécessiter l'intervention d'un informaticien pour devenir fonctionnelle. L'un des avantages fondamentaux du passage au Cloud est la réduction de la charge informatique et si le service informatique doit intervenir pour « ajouter un agent », cet avantage essentiel est compromis.



## Conseil 5:

Le prestataire  
doit offrir un  
environnement  
véritablement  
multilocataire

De nombreux fournisseurs affirment qu'ils offrent une proposition de centre de contact dans le nuage. Cependant, beaucoup se contentent de virtualiser un module de ce qui était traditionnellement déployé comme une solution sur site et proposent un forfait d'abonnement commercial portant sur cette solution. Toutefois, lorsque ce fournisseur dispose d'une vingtaine de modules, il répercute le coût de la propriété sur ses clients.

Au lieu de gérer, d'exploiter et de mettre à niveau une seule plate-forme avec un seul ensemble d'outils et de compétences, le fournisseur devra gérer, exploiter et mettre à niveau plusieurs modules de la plate-forme, avec les frais généraux correspondants. La communication cohérente et précise des caractéristiques de la future feuille de route est rapidement « désynchronisée » à mesure que des versions différentes sont mises en place.

Pour éviter ces difficultés et bénéficier de l'utilisation d'un environnement de service à la clientèle évolutif, flexible et rentable, vous devez être sûr de travailler avec un fournisseur qui exploite une solution véritablement multilocataire.



### Tip 6:

Assurez-vous  
d'adopter une  
approche à l'épreuve  
du temps

La technologie évolue sans cesse et les exigences commerciales de tout centre de contact dans le nuage sont susceptibles de changer rapidement aussi. Vous devez réfléchir à ce qu'une configuration à l'épreuve du temps signifie réellement pour votre entreprise. Devrez-vous payer et/ou attendre longtemps pour que des changements technologiques soient effectués ? Votre fournisseur suit-il l'évolution du marché et réalise-t-il des investissements importants dans les nouvelles technologies et dans la R&D ? L'intégration sera-t-elle facile avec vos infrastructures actuelles et celles que vous prévoyez d'avoir à l'avenir ? Le fait de tenir compte à tout moment de ces questions devrait vous aider à obtenir un résultat positif et à conserver votre longueur d'avance sur la concurrence.

# Lancez- vous dans l'action

## À propos de Enghouse Interactive

Nous sommes le fournisseur de technologies de centres de contact le plus fiable au monde. Notre marque mondiale s'appuie sur notre réputation de respect constant de nos engagements envers nos clients, notre personnel et nos actionnaires.

Enghouse Interactive, une filiale de Enghouse Systems Limited (TSX : ENGH), est un fournisseur mondial de premier plan de logiciels et de solutions de services pour centres de contact qui offrent un service à la clientèle amélioré et permettent l'évolution du centre de contact d'un centre de coûts en un puissant moteur de croissance. Nos pratiques et nos solutions permettent aux entreprises de tirer parti des interactions quotidiennes et significatives avec les clients afin d'extraire des informations clés utilisées pour renforcer la fidélité des clients et détecter de nouvelles possibilités d'ajouter de la valeur, de manière rentable.

Comptant plus de 10 000 clients dans plus de 120 pays, Enghouse Interactive opère dans tous types d'environnement réglementaire local et prend en charge toutes les technologies de téléphonie, qu'elles soient déployées sur site ou dans le nuage, garantissant que nos clients peuvent être joints par leurs propres clients, à tout moment, en tout lieu et depuis n'importe quel canal.

### Contactez-nous

Enghouse Interactive,  
Hoogkamerstraat 304,  
9140 Temse

[info.be@enghouse.com](mailto:info.be@enghouse.com)

Tél: +32 (0) 3 760 40 20

[enghousecloud.be](http://enghousecloud.be)