



Enghouse
Interactive

À propos des Cloud contact centres

Des mythes ou des réalités?

Dissiper les mythes

Ne retardez pas votre décollage!



Mythe 1:

Il est plus sûr de
conserver les
données sur place
plutôt que dans
le Cloud

Réalité 1:

On pense généralement à tort que les centres de contact sacrifient la sécurité lorsqu'ils transfèrent leurs centres de contact sur site vers le Cloud. En fait, c'est souvent le contraire qui se produit. Il est vrai que les systèmes sur site vous offrent un contrôle direct sur vos logiciels, mais cela comporte inévitablement des risques. L'installation nécessite du temps et des ressources de votre part, ce qui signifie que des retards peuvent souvent se produire et cela entraîne naturellement des vulnérabilités.

En raison de la combinaison d'une surveillance constante et de l'utilisation des technologies et des normes les plus récentes, en choisissant de gérer votre centre de contact dans le Cloud, vous optez souvent pour la solution la plus sûre.

Les centres de contact dans le Cloud bénéficient de normes de sécurité centralisées, les meilleures de leur catégorie, telles que les normes de conformité réglementaire SOC2, HIPAA et PCI.

Une étude réalisée en mars/avril 2018 par Aberdeen Group et portant sur 302 centres de contact a révélé que 70 % des utilisateurs de centres de contact dans le Cloud citent la sécurité et la conformité réglementaire comme une des raisons d'investir dans les technologies de Cloud, ce qui montre que les entreprises ont largement surmonté leurs préoccupations dans ce domaine.

Mythe 2:

Le passage au Cloud est une mauvaise nouvelle pour votre service informatique interne



Réalité 2:

Les informaticiens du service interne pourraient craindre que, si leur entreprise passe d'un centre de contact sur site à un centre de contact dans le Cloud, cela puisse donner lieu à la perte d'emplois. En fait, c'est l'inverse qui est généralement vrai. La mise en œuvre de systèmes basés dans le Cloud libère l'équipe informatique des tracas de la maintenance des serveurs, des casques d'écoute et des solutions, lui permettant ainsi d'adopter un rôle plus proactif et créatif et de se concentrer sur la manière dont l'informatique peut apporter une valeur ajoutée à l'activité principale.



Mythe 3:

Les plates-formes
dans le Cloud sont
intrinsèquement peu
fiables

Réalité 3:

Penser que les plates-formes dans le Cloud tombent fréquemment en panne correspond à une idée fausse, alimentée par les pannes de Cloud dont nous entendons parler dans les médias.

Les fournisseurs de services dans le Cloud utilisent généralement des solutions de secours pour assurer la continuité des activités et traduisent également leur engagement à maintenir le fonctionnement des réseaux sous la forme d'accords de niveau de service.

De plus, la combinaison de la géo-redondance du Cloud et de l'accès à distance signifie que la plupart des centres de contact dans le Cloud sont toujours en ligne et accessibles d'où que ce soit, ce qui n'est pas toujours le cas avec les solutions sur site.

Mythe 4:

L'intégration des systèmes dans le Cloud est complexe et difficile



Réalité 4:

Les organisations s'inquiètent souvent de l'intégration des systèmes existants et exclusifs dans le Cloud, alors que cette intégration ne doit pas forcément être un drame. Aujourd'hui, les technologies disponibles vous permettent d'intégrer facilement des applications tierces telles que la gestion de la relation client (CRM) en utilisant des connecteurs standards pour simplifier la collaboration entre les agents, les superviseurs et les experts en les experts dans le back-office. Les interfaces de programmation d'applications (API) les plus récentes vous permettent de connecter facilement votre centre de contact avec d'autres outils et systèmes de votre entreprise, tels que les médias sociaux, l'historique des contacts, l'enregistrement des appels et la gestion du personnel.



Mythe 5:

Le passage au Cloud, c'est « tout ou rien ». Je dois tout transférer d'un seul coup

Réalité 5:

Il ne devrait jamais être nécessaire de tout déplacer dans le Cloud dès le départ. Si cela vous convient mieux, optez pour une approche hybride et, par exemple, passez à un service public dans le Cloud pour les nouveaux projets et les nouveaux sites tout en continuant à maintenir un système interne pour les données opérationnelles des clients.

Vous pourriez opter pour une migration progressive, en transférant certaines fonctions dans le Cloud et en évaluant leurs performances avant de transférer d'autres fonctions ultérieurement.

Vous devriez avoir la liberté d'évaluer les différentes voies de migration qui s'offrent à vous et de choisir celle qui convient à votre entreprise.



Mythe 6:

Il n'est pas possible
d'exécuter les
processus de
conformité PCI dans
le Cloud

Réalité 6:

La conformité de l'industrie des cartes de paiement (PCI) consiste à adhérer à un ensemble de normes de sécurité spécifiques qui ont été élaborées pour protéger les informations relatives aux cartes pendant et après une transaction financière. La conformité PCI est exigée par toutes les marques de cartes. La norme de sécurité de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS) définit la nécessité de sécuriser les données des titulaires de cartes qui sont stockées, traitées ou transmises par les commerçants et les processeurs.

Certaines entreprises craignent que l'ouverture et la flexibilité du Cloud ne constituent un obstacle à la mise en conformité avec la PCI dans cet environnement. Il est parfaitement possible d'atteindre la conformité PCI dans le Cloud, mais il est nécessaire d'appliquer un certain nombre de mesures. Il s'agit notamment de vérifier clairement où les données sont stockées et transmises dans le Cloud. En outre, vous aurez probablement besoin d'une solution d'ouverture de session unique qui exige des mots de passe forts pour les applications que vos employés utilisent et vous devrez vous assurer que le fournisseur de solutions Cloud que vous choisirez offre d'office la conformité PCI.

N'oubliez pas non plus que, si la sécurité dans le Cloud est une responsabilité partagée entre vous et le fournisseur de services dans le Cloud, cette approche partagée ne vous dispense pas de la responsabilité de veiller à ce que les données de vos titulaires de carte soient correctement sécurisées.



Le compte à rebours a commencé...

ne retardez pas votre décollage!



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 Cloud, 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

TI: +32 (0) 3 760 40 20

enghousecloud.be