



Enghouse  
Interactive

Lancez-vous dans l'action  
**Guide pour l'élaboration  
d'une analyse de  
rentabilité portant**

sur un centre de contact dans le nuage



Enghouse  
Interactive

Lancez-vous dans l'action  
**Guide pour l'élaboration  
d'une analyse de  
rentabilité portant**

sur un centre de contact dans le nuage

Buy	Grow
\$285.00	10.20%
\$314.07	28.20%
\$375.00	6.20%
\$480.75	7.80%
\$625.00	30.40%
\$663.75	28.80%
\$769.00	12.20%
\$828.98	23.60%
\$424.00	26.00%
\$552.90	11.80%
\$326.00	29.20%
\$419.89	
\$400.00	
\$448.80	
\$588.00	
\$726.77	
\$351.00	
\$442.26	
\$517.00	
\$578.01	
\$583.00	
\$753.24	

\$118.00	\$162.60	37.80%
\$191.00	\$191.38	0.20%
\$208.00	\$264.58	27.20%
\$217.00	\$244.34	12.60%
\$199.00	\$216.11	8.60%
\$172.00	\$173.03	0.60%
\$109.00	\$151.07	38.60%

\$789.00	\$935.75	18.60%
\$722.00	\$877.95	21.60%
\$602.00	\$746.48	24.00%



**Enghouse  
Interactive**

Lancez-vous dans l'action  
**Guide pour l'élaboration  
d'une analyse de  
rentabilité portant  
sur un centre de contact dans le nuage**



## Lancez-vous dans l'action

Les prédictions sur l'adoption du Cloud ne manquent pas et pour de nombreuses organisations, ce n'est plus qu'une question de temps plutôt qu'une question à laquelle il faut encore répondre. Ces organisations reçoivent déjà les instructions d'un cadre supérieur chargé de les préparer à la transition si elles n'ont pas encore procédé à cette migration.

*Cependant, d'autres organisations sont encore en train d'analyser la situation et doivent comprendre et démontrer clairement les avantages du Cloud pour qu'une décision finale puisse être prise.*

Si vous avez examiné les avantages et les inconvénients du Cloud par rapport aux configurations sur site (ou hybrides) et que vous pensez que le transfert de votre centre de contact dans le nuage est la meilleure option, le moment est venu de soumettre une proposition à l'entreprise. Soyez prêt à revoir en détail votre liste d'avantages et d'inconvénients pour aider votre équipe de direction à parvenir à la même conclusion.

L'opinion publique étant actuellement très favorable au Cloud, votre tâche ne sera peut-être pas difficile, mais il reste essentiel de passer en revue tous les avantages et les défis qui s'appliquent spécifiquement à votre propre organisation, et de veiller à ce que tous les aspects soient bien compris par tous les décideurs.

N'oubliez pas qu'une taille unique ne convient pas à tous. Le centre de contact est souvent un élément qui est identifié comme faisant partie d'une évaluation de la téléphonie. Mais une bonne gestion de l'expérience et de la fidélité des clients est essentielle à votre marque et à vos résultats, de sorte qu'une décision concernant le centre de contact doit être soumise et prise à bon escient. La téléphonie dans le nuage ne doit pas nécessairement inclure le centre de contact dans le nuage ou vice-versa.

Avant tout, une organisation qui souhaite passer au Cloud doit absolument identifier clairement les facteurs de décision réels qui sont pertinents pour l'entreprise, et doit s'assurer que ces facteurs apporteront les avantages qu'elle recherche.



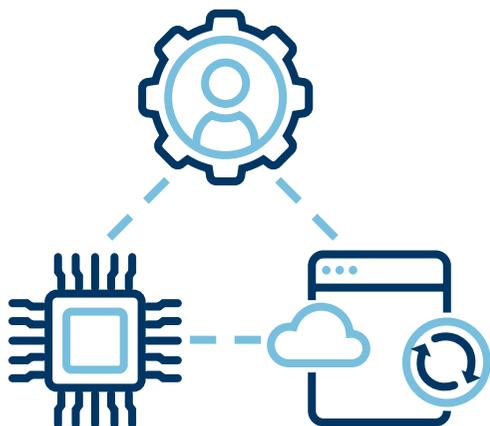
## Identifier les avantages d'un centre de contact dans le nuage

*Les avantages les plus reconnus d'un centre de contact basé sur les frais d'exploitation/les abonnements sont les suivants :*

- Agilité/flexibilité opérationnelle et réduction de la charge informatique
- Sécurité, conformité réglementaire et continuité des activités
- Coût et certitude des coûts
- Évolutivité

Quels sont les principaux moteurs de votre organisation en ce qui concerne le centre de contact ? Y en a-t-il d'autres ? Votre analyse de rentabilité doit répertorier vos moteurs par ordre d'importance et présenter les coûts ou les défis actuels par rapport aux gains escomptés (il est toujours important d'inclure les aspects négatifs ou les préoccupations liées à la migration à des fins de transparence et de crédibilité).

Il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse, à moins que l'on ne s'appuie sur des informations inexactes.



## Avantage 1:

### Agilité et flexibilité opérationnelles et réduction de la charge informatique

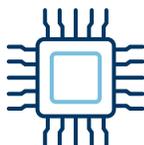
Grâce à l'utilisation de normes ouvertes, le Cloud offre une plus grande flexibilité globale et simplifie l'intégration des applications. Dans une étude réalisée en 2017 par Dimension Data, près de 90 % des sujets ont déclaré que les solutions Cloud avaient amélioré leur flexibilité. Parmi les autres gains obtenus, citons la mise à l'épreuve du temps des infrastructures technologiques (77 %), l'amélioration du temps de fonctionnement et de la fiabilité (77 %) et l'accélération de la mise sur le marché (72 %).

Outre les coûts informatiques reconnus, qui peuvent se traduire par des coûts opérationnels très élevés, en particulier pour les organisations de petite taille, la dépendance à l'égard des technologies de l'information peut être à la fois difficile et coûteuse à maintenir. Cela représente aussi, très honnêtement, un casse-tête et des frais généraux dont de nombreux responsables informatiques ne veulent plus se préoccuper.



## Administration

De toute évidence, plus le nombre de solutions disparates qu'un département informatique est appelé à maintenir est élevé, plus cela est complexe. L'assistance informatique comprend généralement la gestion tant des applications que des systèmes, dans le contexte d'un ensemble plus large de solutions informatiques qui comprend, entre autres, l'infrastructure et la résolution des problèmes. Cette assistance informatique peut également comprendre l'administration des fonctionnalités, par exemple l'ajout de nouveaux agents, de numéros d'annuaire ou de files d'attente et l'ajustement du routage pour tenir compte des changements au niveau de l'exploitation ou de la demande des clients. La continuité des compétences et des connaissances est un élément important à prendre en compte dans le cadre de cette charge informatique. Le transfert dans le nuage ne va pas éliminer le côté application, mais la gestion des systèmes sera considérablement simplifiée.



## Mises à niveau du matériel

Maintenir les équipements en conformité avec les spécifications changeantes n'est pas seulement coûteux, c'est aussi une tâche laborieuse et incessante. En fait, il est bien connu que la dernière mise à niveau majeure s'est souvent avérée être la goutte d'eau qui a fait déborder le vase pour le service informatique... Dans certains cas, le coût unique peut être un coût imprévu dans la perspective de la planification financière et il peut donc être beaucoup plus difficile à justifier pour le service informatique, surtout si on le compare aux coûts prévisibles d'un déploiement dans le nuage. De plus, la planification requise et les risques opérationnels et commerciaux impliqués induisent un stress supplémentaire qui peut être complètement éliminé avec le Cloud.



## Mises à jour des logiciels

En raison des frais informatiques liés à la programmation et à la mise en œuvre des mises à jour, celles-ci sont souvent reportées jusqu'à ce qu'une mise à niveau des logiciels se convertisse en un risque réel pour l'entreprise et un motif de rejet de la part des utilisateurs, ce qui augmente à la fois la charge de travail et la négativité. Une solution Cloud déploie des mises à jour régulières qui sont automatiquement prises en charge par ses clients sans aucune décision ou, idéalement, sans aucun effort de leur part.



## Avantage 2: Sécurité et conformité réglementaire, Continuité des activités

*La sécurité est un sujet brûlant dans les conversations sur le Cloud. Pendant de nombreuses années, la sécurité a été la principale raison alléguée pour éviter le Cloud. En revanche, aujourd'hui, elle est devenue l'une des principales raisons de miser sur le transfert dans le nuage.*

- Dans le cadre de votre analyse de rentabilité du Cloud, vous devez présenter le modèle ou les caractéristiques de sécurité du Cloud que vos solutions d'entreprise doivent respecter (par exemple, Microsoft Azure Active Directory).
- Quelles normes de conformité devez-vous respecter dans l'entreprise ? Une fois qu'un fournisseur de Cloud s'est engagé à assurer la conformité (par exemple, PCI DSS), vous pouvez vous attendre à ce qu'il intègre la maintenance de ces normes dans des mises à jour continues, plutôt que de demander à votre organisation d'être à jour par rapport à ces exigences. Les fournisseurs de Cloud ont généralement investi dans le plus haut niveau de sécurité globale et dans des certifications pertinentes.
- De nombreuses petites et moyennes entreprises ont du mal à faire face aux coûts et à la complexité de la continuité des activités. Avec le Cloud, non seulement des garanties et une redondance inhérentes sont intégrées dans les centres de données et les réseaux pour assurer une haute disponibilité et une reprise après sinistre, mais les utilisateurs peuvent aussi facilement déplacer leurs opérations si nécessaire et travailler de tout lieu, y compris recevoir des appels sur des téléphones portables si cela est nécessaire pour assurer la continuité dans la plupart des cas.

Donnez une nouvelle dimension à votre centre de contact - [enghousecloud.be](https://enghousecloud.be)



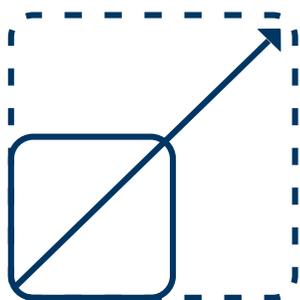
## Avantage 3: Coût et certitude des coûts

*Avec une solution Cloud, vos frais généraux passent d'une dépense d'investissement (CapEx) à une dépense d'exploitation (OpEx), ce qui représente une option plus facile à gérer pour de nombreuses organisations en raison de sa prévisibilité qui permet de mieux anticiper les dépenses tout en ménageant la trésorerie. Les coûts de tiers, en particulier les coûts imprévus, sont également généralement éliminés avec une solution Cloud.*

Un certain nombre de considérations contribuent au coût de fonctionnement de votre centre de contact. Vous pouvez utiliser la liste ci-dessous pour vous aider à détailler les coûts auxquels vous devez faire face actuellement et pour estimer les coûts – et idéalement les économies – de l'exploitation dans le nuage. La migration/mise en œuvre est un coût supplémentaire mais unique qui peut être obtenu auprès de votre fournisseur de Cloud.

- Nombre d'agents
- Nombre de superviseurs
- Nombre de serveurs informatiques utilisés pour les applications existantes ou souhaitées du centre de contact
- Exigences en matière de stockage
- Personnel informatique – tenir compte des salaires, de la formation continue et de la certification
- Empreinte : l'espace nécessaire pour l'installation du matériel. Demandez-vous également si le passage au Cloud permettra à un plus grand nombre de personnes de travailler à distance, sans nécessité de disposer d'un poste de travail dans les bureaux, ou si vous pouvez organiser une rotation du personnel qui vient travailler dans les bureaux afin d'utiliser moins d'espace.
- Maintenance des logiciels – cela couvre généralement les mises à jour des logiciels
- Mises à niveau du matériel et des logiciels dans les cas où cela n'est pas inclus dans la maintenance

Donnez une nouvelle dimension à votre centre de contact - [enghousecloud.be](https://enghousecloud.be)



## Avantage 4: Évolutivité

*La transition vers un modèle d'abonnement offre une liberté et une flexibilité qui ne sont pas disponibles avec un modèle basé sur les frais d'exploitation.*

D'une part, les coûts d'un centre de contact sont traditionnellement très étroitement gérés, mais, d'autre part, ils peuvent être soumis à des pics ou des creux d'activité saisonniers ou promotionnels, ce qui peut représenter des frais généraux importants à intégrer dans un budget de dépenses d'investissement. La demande peut également être imprévisible, par exemple, dans le cas d'une réaction négative ou ultra-positive à un nouveau produit, ou dans le cas d'un autre problème ou événement qui donne lieu à un engagement amplifié.

Un modèle Cloud permet aux centres de contact d'augmenter (ou de diminuer) leur capacité selon les besoins, en quelques heures si nécessaire, soit conformément à un plan prévisionnel soit de manière réactive, afin d'ajouter du personnel, d'étendre les fonctionnalités opérationnelles et essentiellement de s'adapter aux changements selon les besoins. Il n'est plus nécessaire d'acquérir de nouvelles infrastructures ou de surcharger les ressources informatiques internes.

## Étapes suivantes

La prochaine étape logique du processus consiste à évaluer les fournisseurs et à procéder aux sélections correspondantes. Il existe de nombreux fournisseurs de logiciels de centres de contact dans le nuage, qui offrent une variété de solutions à différents coûts, avec un éventail de fonctionnalités et de performances. Même si le Cloud vous permet d'être agile et de procéder à des changements (successifs) jusqu'à ce que vous trouviez la solution qui vous convient le mieux, votre centre de contact est un élément très critique du profil externe de votre organisation et ne devrait pas être perturbé inutilement. Vous devriez donc envisager votre sélection avec soin.

Assurez-vous de compter sur l'implication totale des responsables d'exploitation et de gestion dans cet exercice. Obtenez de chacun d'entre eux leur propre liste de fonctions essentielles ainsi que leur liste de souhaits concernant les ambitions futures qui, selon eux, permettront de maintenir le succès du centre de contact. Ce sont ces caractéristiques qui aideront l'organisation à répondre aux attentes croissantes et changeantes de vos clients, et à continuer à représenter votre marque de manière efficace et efficiente.

En tant qu'acteur de longue date sur ce marché, nous vous recommandons de prendre en compte les considérations fondamentales suivantes :

## 1. Disponibilité des fonctionnalités

Assurez-vous que les fonctionnalités que vous appréciez aujourd'hui sont effectivement disponibles pour vous aujourd'hui.

## 2. Configuration à l'épreuve du temps

Assurez-vous que tout ce dont vous pensez avoir besoin est également disponible dès aujourd'hui – ou du moins sur une feuille de route à court terme. Envisagez les possibilités suivantes :

- **Multi-canal et Omni-canal**

Les agents doivent être capables de gérer plusieurs interactions consécutives sur plusieurs canaux et de procéder aux transferts pertinents (par exemple, du chat ou de la voix à la vidéo) selon les besoins. Une offre optimale de service à la clientèle pourrait inclure la voix, le courrier électronique, le chat (à partir d'un site Web ou d'une application mobile), le texte mobile (SMS) et les médias sociaux.

- **Appels sortants**

Obtenez les outils nécessaires pour combler les temps d'arrêt grâce à des appels proactifs. Créez des campagnes de vente ou de service sortantes pour assurer le suivi des rappels de rendez-vous, des paiements de compte, des promotions spéciales et bien plus encore.

## 3. Opportunités d'intégration

Le paysage technologique est extrêmement fluide et la transformation numérique n'est pas seulement un slogan. Même si vous ne l'envisagez pas maintenant, vous devez savoir que vous avez la possibilité d'intégrer votre nouvelle solution avec un certain nombre d'applications critiques telles que votre application CRM, l'intelligence artificielle (pour commencer, un agent conversationnel), le libre-service (de base ou avec reconnaissance), les applications mobiles, etc. Si votre travail consiste à élaborer une analyse de rentabilisation pour passer au Cloud, nous vous souhaitons beaucoup de succès. Nous sommes convaincus que vous êtes sur la bonne voie pour y parvenir en toute confiance après avoir examiné tous les points ci-dessus, sans oublier d'inclure toute autre priorité qui est particulièrement importante pour votre organisation. Et si vous souhaitez obtenir une aide quelconque au cours de ce processus, l'équipe expérimentée d'Enghouse Interactive sera bien entendu ravie de travailler avec vous à tout moment.



# Passez à l'action et rejoignez-nous sur Cloud 9

Notre équipe expérimentée peut travailler avec vous pour vous aider à identifier la solution la mieux adaptée à vos besoins. Appelez-nous au +44 (0) 20 3357 3040 ou visitez [www.enghousecloudcontact.co.uk](http://www.enghousecloudcontact.co.uk) pour obtenir des informations complémentaires ou pour solliciter une démonstration.

## 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)

TL: +32 (0) 3 760 40 20

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