



Récolter les dividendes de l'investissement dans les communications de l'ère numérique



Table des matières

- | Introduction
- | Excellence Opérationnelle
- | Expérience Client
- | Expérience Employé
- | Conclusion



Introduction

Créer un impact positif

Après l'euphorie, prenant même parfois des allures de renaissance, consécutive à plus de deux ans d'une incertitude alors jamais rencontrée, toutes les organisations – gouvernement, institutions mondiales, banques centrales, organismes de régulation et – plus important – les entreprises, travaillent désormais à un atterrissage en douceur de l'économie et essaient de retrouver un équilibre qui permette de revenir à une forme de normalité dans le travail, tout en ayant à faire face à de nouveaux enjeux :

- **Cyber attaques** : malgré le ralentissement de l'économie, les cyber attaques et fuites de données ne prennent pas de pause, obligeant les organisations publiques et les entreprises privées à investir massivement dans les solutions qui protègent leurs actifs clé et assurent la conformité avec les dernières réglementations.
- **Inflation** : elle oblige les départements IT à classer leurs investissements selon des priorités, favorisant les technologies qui contribuent à réduire les coûts et permettent une prédictibilité des dépenses, comme le « pay per use » par exemple.
- **Énergie** : le monde, et particulièrement l'Europe, fait face à une crise énergétique d'importance, forçant les gouvernements à prendre des mesures pour limiter la consommation d'environ 10 à 15%. Les entreprises privées et les organisations publiques doivent en conséquence repenser une bonne partie de leurs processus opérationnels.
- **Durabilité** : demandées par les clients (et quelques gouvernements), les bonnes éco-pratiques deviennent peu à peu une obligation pour les entreprises. Cela incite les CTOs à mettre les activités et initiatives liées au développement durable à leur agenda, en réfléchissant à la manière dont la technologie peut avoir un rôle positif sur la durabilité environnementale : traçabilité de l'énergie renouvelable, économie circulaire, empreinte carbone, gestion des déchets...

- **Fidélité client** : de plus en plus sollicités par des offres alléchantes – services ou produits – et souvent guidés par le besoin de reconnaissance sociale, les clients changent de comportement et les efforts pour gagner leur loyauté sont de plus en plus importants. Les organisations doivent investir de manière significative pour optimiser les processus et applications orientés vers le client, avec l'objectif de créer une expérience unique et différenciante.
- **Gestion des talents** : la période pandémique a profondément changé les aspirations des personnes : flexibilité, bien-être, meilleur équilibre vie privée-travail et travail hybride (de la maison, du bureau ou tout autre lieu) sont désormais parmi les critères les plus importants pour bon nombre de collaborateurs. Une étude du cabinet d'analystes Forrester indique que pour attirer et retenir les talents, un tiers des entreprises européennes devra offrir des conditions de travail mobile, sans endroit fixe. Cela implique de pouvoir fournir au personnel l'équipement et les applications ad hoc pour permettre d'opérer avec ce nouveau modèle.

L'une des priorités principales pour les dirigeants d'entreprise est désormais d'adresser ces enjeux, sous peine, si rien n'est fait, de risquer d'impacter négativement la performance et les opérations.

Dans le cas contraire, le fait de s'appuyer sur les solutions de communications d'entreprise aidera à récolter les bénéfices de toute transformation digitale, créant un impact positif dans 3 domaines en particulier : **l'excellence opérationnelle, l'expérience client et l'expérience employé**, générant pour l'entreprise les dividendes qui découlent de ces investissements.

1 [Top 10 strategic technology trends for 2023: Gartner](#). CIO, September 2022.

2 [Forrester's 2023 European Predictions - Citizens Trust In Governments Will Plummet Due to Steep Inflation Rates and Energy Crisis](#), Forrester Newsroom, October 2022.



Excellence Opérationnelle

Les risques géopolitiques, les cyber attaques, les risques d'inflation et le coût de l'énergie sont autant de facteurs qui obligent les organisations à repenser leurs modèles opérationnels, tout en ayant des conséquences sur les budgets et les processus globaux. Mais ils représentent également l'opportunité de porter une meilleure attention aux enjeux qui ont été trop souvent ignorés de par le passé, car perçus comme non urgents. Tout ceci se traduit par un besoin de :

- **Automatisation et simplification** : les budgets ayant peu de chances d'être revus à la hausse, les décideurs IT doivent considérer de nouvelles tactiques et solutions contribuant à générer des économies en réduisant le coût des tâches qui peuvent être potentiellement automatisées, comme par exemple la maintenance et le provisioning à distance, en mettant en place des solutions d'automatisation de processus (RPA), d'intelligence artificielle (IA) et d'architectures basées sur le cloud.
- **Sécurité et résilience** : l'augmentation des cyber attaques et autres demandes de rançons obligent les entreprises à investir dans des solutions pour protéger leurs actifs et données, tout en assurant la résilience, en phase avec les directives de régulation, régulièrement modifiées.
- **Contrôle budgétaire** : au-delà des efforts d'automatisation et de simplification, le virage vers l'OpEx (Operational Expenditures) doit être accéléré en faveur de dépenses qui favorisent la prédictibilité, la flexibilité et le contrôle, par opposition au modèle CapEx (Capital Expenditures) qui est plus difficile à ajuster rapidement en fonction de conditions changeantes. Les solutions offrant un modèle « as a Service » donnent dans ce cadre des perspectives intéressantes.
- **Développement durable** : de plus en plus, la technologie va jouer un rôle majeur dans la protection de l'environnement, en contribuant à la réduction de la consommation énergétique, la gestion des déchets et la mise en œuvre d'économies circulaires.

Les solutions d'ALE pour les communications à l'ère numérique (Digital Age Communications) aident les organisations publiques et les entreprises privées, en fournissant les solutions et les services adressant particulièrement les enjeux cités plus haut pour permettre de récolter des dividendes tangibles à partir des investissements technologiques consentis.

eBook

Récolter les dividendes de l'investissement dans les communications de l'ère numérique





Enjeu	Proposition d'ALE / Dividendes
Comment sécuriser mes communications quel que soit le modèle cloud pour lequel j'opte ?	ALE fournit des solutions qui sont pensées pour la sécurité et en conformité avec les dernières réglementations en oeuvre et qui protègent des cyber attaques, quel que soit le modèle cloud en place.
Solutions ALE : Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple, Rainbow Hybrid, Rainbow Hub, Deskphones et softphones, Rainbow Edge, RingCentral MVP®	
Comment assurer la continuité dans les opérations, gagner du temps et garder mes budgets de communications sous contrôle ?	ALE développe et fournit des solutions de communications qui permettent l'automatisation de tâches et le contrôle des coûts dans n'importe quel modèle cloud et modèle financier : CapEx ou as-a-Service (OpEx).
Solutions ALE : OmniPCX Enterprise Purple, Rainbow Hybrid, Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 Network Management System, Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant (VAA), Alcatel-Lucent Visual Notification Assistant (VNA), Alcatel-Lucent OmniPCX® Open Gateway, Selfcare, Purple on Demand by Alcatel-Lucent Enterprise (PoD)	
Comment accélérer ma transformation vers le cloud ?	ALE offre une évolution à la carte vers le cloud depuis les solutions 'on-premises' (sur site) jusqu'aux différentes architectures cloud (privé, hybride ou public), permettant aux organisations d'évoluer à leur propre rythme, tout en contrôlant les risques et les coûts.
Solutions ALE : RingCentral MVP®, Rainbow hybrid, Rainbow Hub, téléphones SIP, Softphones, casques	
Comment réduire ma consommation énergétique ainsi que mon empreinte carbone afin d'atteindre mes objectifs de développement durable ?	ALE fait du développement durable l'un de ses axes de développement et d'investissement les plus forts, en fournissant des équipements à faible consommation, des architectures prenant en compte les défis énergétiques, des solutions à faible empreinte carbone et mettant en place une économie circulaire.
Solutions ALE : Alcatel-Lucent OXO Connect, OXO Connect Evolution, OmniPCX Enterprise Purple, Rainbow™ by Alcatel-Lucent Enterprise, DeskPhones et softphones, casques, programme d'éco-recyclage	

En implémentant des solutions qui améliorent la sécurité et la résilience, accélèrent le virage vers le cloud et ses services associés et finalement travaillent à rendre le modèle opérationnel plus durable d'un point de vue environnemental, les organisations récoltent des dividendes visibles et mesurables dans le domaine de l'excellence opérationnelle pour le bénéfice ultime de leurs employés, clients et partenaires, tout en contrôlant les coûts et en accélérant leur transformation digitale pour une meilleure compétitivité.



Expérience Client

De la gestion de la relation client à la gestion de la satisfaction client

L'évolution vers un monde basé sur les échanges numériques force les entreprises et organismes publics à repenser leur stratégie autour de l'expérience client, de manière à s'aligner sur les nouveaux styles de conversation, pour la plupart hérités des réseaux sociaux tels Facebook, Instagram, et des applications de messagerie instantanée comme WhatsApp. D'un côté, les entreprises doivent prendre en compte ces nouvelles habitudes de communications, au cœur desquelles sont les vidéos et les 'stories', et de l'autre, doivent conserver la convivialité et l'aspect personnalisé des échanges. Les décideurs font ainsi face à une dichotomie à laquelle ils doivent trouver une réponse au risque de sortir du jeu, s'il en est un, de l'excellence dans la gestion de la relation client.

À partir de cette observation, il n'y a pas d'autre option que d'avancer et de repenser les moyens de donner satisfaction à des clients de plus en plus exigeants et pressés, en apprenant du passé tout en dessinant les contours d'un futur à l'aide des derniers outils mis à disposition par la technologie, au premier rang desquels l'intelligence artificielle, désormais en phase de démocratisation.

Plus elles avancent, plus les organisations auront à répondre aux nouveaux enjeux ou objectifs business que sont :

- **La vue client à 360°** : alors que la majorité des interactions se fait désormais dans un contexte enrichi par des informations historiques, les entreprises peinent encore à collecter et à formater des informations au cours des conversations avec les clients. Il n'est pas besoin de rappeler ici leur valeur, souvent liée à des expériences personnalisées ou avis éclairés sur tel produit ou tel service. Cette information n'étant pas structurée par nature, elle n'est, la plupart du temps, pas consignée dans les systèmes et donc inutilisée pour les futurs échanges. Ce qui est très dommage compte tenu de l'enrichissement qu'elle permettrait.
- **Self-service** : ce mode d'interaction est en train de rentrer dans une nouvelle phase, particulièrement excitante : du bon vieux "Tapez 1 pour ... tapez 2 pour..." servi par des automates relativement basiques (SVI), le self-service fait sa mue à l'aide de robots vocaux (voicebots) et de logiciels de reconnaissance vocale. Ainsi, non seulement leur "périmètre de responsabilités" est-il étendu, mais de plus, ils permettent aux organisations de repenser l'équilibre entre self-service et service assisté par agent.



- **Analyse du sentiment** : c'est probablement l'un des progrès les plus spectaculaires de ces trois dernières années, tous domaines confondus. L'analyse du sentiment consiste à détecter et analyser ce qui est derrière le langage naturel. Prenant en considération l'importance des émotions dans tout échange avec des clients, l'on comprend mieux les enjeux induits par cette nouvelle technologie. Grâce à cela, aujourd'hui, l'on sait extraire un sentiment à partir d'une information de base, que ce soit dans des emails ou durant des appels voix, pour pouvoir derrière le réutiliser comme paramètre d'un échange avec un client. Et de là, déterminer si le sentiment est positif, négatif ou neutre, information cruciale pour détecter une opportunité de vente ou au contraire un risque de perte du client.
- **L'entreprise étendue** : ou la capacité d'étendre la gestion de la relation client à l'intégralité de l'entreprise, publique ou privée. Cela implique avant tout que la stratégie de relation ou satisfaction client soit partagée, comprise et acceptée par tous les employés. Cette notion d'entreprise étendue existe déjà dans les organisations dont l'activité est soumise à des pics d'activité prévisibles. C'est particulièrement le cas d'entreprises dont le volume d'affaire est lié à des événements calendaires : Noël, Saint-Valentin, Fête des Mères... Cette notion d'entreprise étendue va certainement se propager à de nouveaux secteurs, requérant l'implication d'experts en support de leurs collègues qui sont en première ligne avec les clients, volontaires pour participer à l'effort collectif.
- **Multicanal** : depuis de nombreuses années, les entreprises prennent en compte les préférences des clients en termes d'interaction, qui vont bien au-delà de l'appel téléphonique. Si le spectre des canaux d'engagement est plus ou moins le même depuis quelques temps (téléphone, email, site web, réseaux sociaux), dans la majorité des cas, il reste à faire un effort de cohérence entre tous ces canaux, pour se doter de la capacité à gérer et à traiter l'information indépendamment du média d'origine, nécessitant de gommer les particularités liées à sa nature pour rendre la conversation fluide et efficace. Une fois encore, la technologie, considérant les progrès de l'intelligence artificielle, rebat les cartes dans le domaine de la gestion de la relation client.



Les solutions de communications de l'ère numérique – [Digital Age Communications](#) - aident les entreprises privées et organisations publiques à entrer dans une seconde phase dans la gestion de la relation client, avec l'appui des dernières technologies disponibles, en transformant le centre de relation client en centre de satisfaction client, offrant à toutes les parties des bénéfices tangibles, des dividendes issus des investissements dans le domaine.

Enjeu	Proposition d'ALE / Dividendes
Comment optimiser les ressources et le budget tout en délivrant un service client de haute qualité ?	ALE offre des solutions qui permettent de trouver le bon équilibre entre self-service et routage intelligent vers des agents pour des réponses rapides et pertinentes.
Solutions ALE : OmniPCX Enterprise Purple, VAA, ALE Connect/Alcatel-Lucent OpenTouch® Contact Center Standard Edition (OTCC SE), Alcatel-Lucent OmniPCX® RECORD, PoD + solutions tierces de partenaires technologiques pour chatbot / voicebot	
Comment faire en sorte que les réponses rapides lors du premier appel soient la norme ?	Les solutions de service client d'ALE combinent routage intelligent, intelligence artificielle et intégration dans l'écosystème IT pour permettre aux entreprises d'optimiser le taux de résolution au premier appel et d'augmenter la satisfaction client.
Solutions ALE : OmniPCX Enterprise Purple, VAA, Rainbow Hybride, Rainbow Click-to-Connect, connecteurs Rainbow avec des CRM, intégration ALE Connect-webhook avec des CRM, PoD + solutions tierces de partenaires technologiques pour chatbot / voicebot / analyse du sentiment	
Comment embarquer tous mes collaborateurs dans une stratégie de service client globale ?	ALE fournit des solutions qui permettent à chaque employé de contribuer à la stratégie de service client, intégrant des solutions temps réel multicanal et des solutions de collaboration, via message, voix et vidéo.
Solutions ALE : OmniPCX Enterprise Purple, Attendant/Dispatch Console, ALE Connect/OTCC SE, téléphones et softphones, PoD	
Comment appréhender les préférences d'engagement de 3 générations de clients ?	ALE fournit des solutions qui permettent aux clients de choisir le canal le plus approprié à leur style d'engagement (voix, chat, email, réseau social...), permettant de dialoguer avec plusieurs générations avec le même niveau de service.
Solutions ALE : OmniPCX Enterprise Purple, VAA, ALE Connect/OTCC SE, Rainbow Hybride, Rainbow Click-to-Connect, PoD + solutions tierces de partenaires technologiques pour chatbot / voicebot	

Avec l'accélération de la transformation digitale, une nouvelle génération de solutions pour le service client est désormais disponible, donnant la possibilité de transformer la relation client en satisfaction client, ouvrant de nouveaux horizons aux entreprises, et offrant potentiellement de nouvelles opportunités de business lors de chacune des interactions.



Expérience Employé

Alors que des efforts significatifs ont été faits pour dessiner et offrir un nouvel espace de travail permettant à chacun de travailler d'où il veut, les organisations sont toujours confrontées à une demande de plus en plus grande pour de la flexibilité dans le travail, un meilleur équilibre avec le temps de vie privée, et des applications et services efficaces de sorte que les tâches soient faites en temps et en heure.

Cela demande aux entreprises de non seulement réinventer l'espace de travail mais également d'en redéfinir les contours, rendus plus larges par les services numériques et les applications tournées vers la performance et l'innovation. Ce travail de réflexion est devenu indispensable à qui veut se mettre en position d'attirer et de garder les talents, dans un contexte où les personnes, particulièrement les *millenials*, considèrent le bien-être comme le critère le plus important au travail, bien avant ceux mis en avant par les générations précédentes.

Tout ceci se traduit par le besoin d'un environnement professionnel attractif, flexible et dynamique, dans lequel tout est fait pour que l'employé se sente bien au travail.

Au-delà des bénéfices business (ou dividendes) qu'il procure, l'investissement visant à améliorer l'expérience employé a également un impact favorable sur la gestion des talents. Espaces de travail numériques, stratégies de transformation digitale sont devenus aussi importants que les salaires pour les candidats. Maintenant que la rémunération et l'équilibre travail-vie privée sont au même niveau, les efforts consentis pour améliorer l'expérience employé vont rapidement devenir des avantages compétitifs - un facteur qui impacte positivement la motivation, la productivité et l'engagement. Les solutions et les services de communications d'entreprise, par leur nature, aident énormément à atteindre les objectifs dans ce domaine.

Fournir un espace de travail numérique moderne, incluant la collaboration et l'intégration avec l'écosystème IT de l'entreprise, doit être au cœur des préoccupations des dirigeants s'ils veulent recruter et garder ces talents qui n'ont cessé de chercher l'environnement de travail qui leur conviendra le mieux. Le bénéfice n'en sera que mieux partagé : des collaborateurs loyaux et engagés, créant de la valeur pour l'entreprise et ses clients.

Enjeu		Proposition d'ALE / Dividendes	
Comment dessiner un espace de travail numérique attractif, qui réponde et même dépasse les attentes des employés ?		ALE fournit des solutions de communications dans le cloud qui permettent de construire un espace de travail numérique favorisant les échanges grâce à une expérience employé de grande qualité.	
Solutions ALE : OXO Connect, OmniPCX Enterprise Purple, Rainbow / RingCentral MVP, casques, téléphones / softphones ALE, Rainbow Hub			
Comment motiver les employés en leur fournissant la bonne information au bon moment ?		Les solutions d'ALE permettent le tout connecté, intégrant les communications temps réel dans n'importe quel application ou process pour mettre les conversations en contexte.	
Solutions ALE : OmniPCX Open Gateway, Rainbow CPaaS ou RingCentral MVP, connecteurs sur étagère			



Conclusion

Comme c'est souvent le cas lorsque l'économie globale est au milieu de turbulences – inflation, sécurité, instabilité géopolitique - nous traversons une période propice à la transformation et au progrès. Les obstacles sont identifiés, il est désormais de la responsabilité des dirigeants d'entreprise, et plus particulièrement des départements IT, de décider de leur futur.

La fondation de tout réside dans la capacité à communiquer efficacement : entre personnes, entre machines et personnes, entre objets et personnes, etc. Ainsi, et sans surprise, les communications d'entreprise deviennent clés pour réussir tout projet de transformation numérique, permettant non seulement de transformer le modèle opérationnel, en simplifiant et automatisant les tâches, mais également en contribuant à redéfinir l'expérience employé et client.

ALE fournit aux entreprises de toutes tailles, dans tous les secteurs, les meilleures solutions de communications et de cloud, pour leur permettre de réussir dans les domaines de l'excellence opérationnelle, l'expérience client et l'expérience employé, tout en garantissant que les investissements technologiques généreront des dividendes, sous forme de bénéfices business durables.

Découvrez comment récolter les dividendes de l'investissement dans les communications de l'ère numérique sur notre [page web](#).

www.al-enterprise.com/fr-fr Le nom et le logo d'Alcatel-Lucent sont des marques commerciales de Nokia utilisées sous licence par ALE. Pour en savoir plus sur les marques utilisées par les sociétés affiliées de la Holding ALE, veuillez consulter: www.al-enterprise.com/fr-fr/documentation-juridique/marques-copyright. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs titulaires respectifs. Ni la Holding ALE ni ses sociétés affiliées ne peuvent être tenues responsables de l'éventuelle inexactitude des informations contenues dans ce document, qui sont sujettes à modification sans préavis. © 2023 ALE International. Tous les droits sont réservés. DID23040402FR (Juin 2023)