



Améliorer l'expérience employé à l'ère des communications numériques



Table des matières

- | Introduction
- | Créer un environnement de travail agréable
- | Offrir un espace de travail numérique attractif
- | Autonomiser le personnel
- | Conclusion



Introduction

Depuis le début de l'année 2020, les employeurs et les employés ont été confrontés à une accélération sans précédent dans l'adoption de nouvelles méthodes de travail, ce qui a également engendré de nombreux défis. Lors de ces bouleversements, de nombreuses organisations ont fait preuve de résilience, en se transformant rapidement et avec succès pour s'adapter aux nouveaux modèles de travail. Elles ont accéléré leur transformation numérique et mis en œuvre des solutions de communication et de collaboration basées sur le cloud pour assurer la continuité de leurs activités et répondre aux nouvelles exigences de leurs clients et aux attentes de leurs employés.

L'environnement économique et social incertain d'aujourd'hui continue de poser des défis aux organisations, notamment la concurrence pour le recrutement de talents, les nouvelles attentes des employés en matière d'organisation de leur travail et l'évolution rapide des exigences des clients.

Le pouvoir de décision est entre les mains des dirigeants chargés d'améliorer l'expérience des employés, d'attirer et de retenir les talents, tout en développant l'activité de l'entreprise dans un environnement de travail hybride et flexible.

Pour prospérer dans cette nouvelle phase, les organisations doivent créer un espace de travail numérique hybride, où le personnel reste connecté et capable d'offrir une expérience client de premier ordre, essentielle à la viabilité et à la croissance de l'entreprise. Elles doivent équiper leur personnel - qui s'attend désormais à travailler de partout - de nouvelles technologies, d'appareils, d'applications et d'outils pour l'aider à être plus performant et favoriser son engagement. L'amélioration de l'expérience, de la motivation et de la satisfaction des employés se traduira nécessairement par une plus grande satisfaction des clients et de meilleurs résultats pour l'entreprise.



Créer un environnement de travail agréable

À la maison, au bureau ou en déplacement

Les récentes disruptions ont eu un impact sur les attentes des employés (sur trois générations, des baby-boomers aux milléniaux) en termes de conditions de travail, la priorité absolue étant la possibilité de travailler à distance ou dans un environnement hybride. Les employés recherchent plus de flexibilité, un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée, une meilleure expérience et un espace de travail numérique qui réponde à leurs besoins.

D'ici à 2025, des changements générationnels massifs obligeront 75 % des organisations à adapter leurs stratégies de travail hybride pour répondre aux demandes de flexibilité radicale¹.

Pour offrir aux employés une expérience de travail privilégiée, les chefs d'entreprise donnent la priorité aux pistes suivantes :

- **Améliorer l'environnement de travail** pour créer un espace de travail numérique hybride, moderne et sécurisé, en mettant en œuvre des solutions de communication et de collaboration dans le cloud faciles à installer, à adopter et à utiliser, combinées à des appareils, des applications et des outils logiciels qui favorisent l'expérience numérique des employés (DEX) et leur engagement.
- **Autonomiser le personnel** en lui fournissant des informations précises et adaptées lorsqu'il en a besoin, ce qui permet une communication contextuelle, que ce soit avec des collègues ou des clients.

¹ [Gartner, Predicts 2022: Digital Workplace is Foundational for Employee Experience Lane Severson, et al., December 2021.](#)





Offrir un espace de travail numérique attractif

Les employés ont parlé. La demande d'un espace de travail virtuel devient la norme, ce qui pousse les entreprises à mettre en œuvre des solutions de communication innovantes, qui non seulement répondent aux besoins d'un style de travail numérique, mais favorisent également la collaboration et augmentent la productivité des employés, tout en limitant le risque de perte de talents clés. Comme le suggère Deloitte, "les entreprises profitent de la numérisation croissante de l'espace de travail à travers une productivité accrue, des économies de coûts et une main-d'œuvre plus mobile et plus agile".

Alcatel-Lucent Enterprise aide les entreprises à améliorer l'expérience de leurs employés grâce à un portefeuille complet de solutions de communication et de collaboration, d'applications et d'appareils (téléphones, softphones, combinés mobiles et casques) permettant la création d'un espace de travail numérique flexible, rendu possible par des options uniques de modèle de cloud "à la carte", en mode hybride, sur site ou entièrement dans le cloud.

2 [Digital workplace and culture](#), Deloitte, 2016.

eBook

Améliorer l'expérience employé à l'ère des communications numériques



Étude de cas

Breizelec, une transformation digitale réussie pour une proximité accrue avec les clients

Miser sur une meilleure communication et collaboration des équipes pour délivrer un service client hors pair.

"Nous mettons un point d'honneur sur un service client de qualité, et nous nous assurons de ne manquer aucun appel. Pour ce faire, nous devons fournir à nos employés les meilleurs outils et applications pour qu'ils puissent communiquer et collaborer efficacement afin de délivrer une expérience client hors pair."

PHILIPPE GASTOUD, PDG DE BREIZELEC

[Lire l'étude de cas complète ici.](#)



Des services de communication et de collaboration basés sur le cloud pour répondre à vos besoins

Parce que chaque organisation est unique, ALE a développé des solutions pour répondre à vos besoins en matière de services de communication et de collaboration d'équipe basées sur le cloud : appels audio et vidéo, chat, partage d'écran, présentations en webinaires et vidéoconférences, entre autres.

Dans un environnement hautement concurrentiel, l'une des principales priorités de nombreuses organisations consiste à attirer et retenir des personnes talentueuses. Offrir aux employés un environnement de travail moderne, flexible et collaboratif ne résout que la moitié du problème. Pour être attractif, l'espace de travail doit fournir les moyens et les outils appropriés pour permettre au personnel d'accroître son engagement, sa productivité et sa motivation, et de se surpasser pour l'équipe et l'entreprise.

- Pour ce faire, il convient de prendre en compte les éléments suivants :
- Fournir aux employés un ensemble adapté d'équipements professionnels et sécurisés, d'applications faciles à utiliser et d'appareils audio de haute qualité
 - Offrir aux employés la possibilité d'accéder aux bonnes informations lorsqu'ils en ont besoin
 - Veiller à ce que les employés participent activement à la stratégie globale de service client

Services uniques de communication et de collaboration "à la carte" basés sur le cloud

	Cloud hybride	Cloud privé		Cloud public
Besoins des organisations	Vous envisagez de combiner votre système de communication existant avec des services de collaboration dans le cloud*.	Vous envisagez des services de communication et de collaboration dans le cloud à instance unique et des données sur site ou dans un centre de données de votre choix.	Vous recherchez des communications multi-instances ou multi-entités dans le cloud - 100 % OPEX pour remplacer votre modèle CAPEX existant.	Vous êtes à la recherche de services de communication dans le cloud public multi-entités, 100 % OPEX pour remplacer votre modèle CAPEX existant.
Solutions	• Rainbow™ par Alcatel-Lucent Enterprise • Alcatel-Lucent OXO Connect ou Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple	• Rainbow Edge d'Alcatel-Lucent Enterprise • Alcatel-Lucent OXO Connect ou Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple	• Alcatel-Lucent OpenTouch® Enterprise Cloud (OTEC) • Rainbow Hub	• Rainbow Hub • RingCentral MVP®
Les services fournis	• Collaboration d'équipe + Vidéo + PABX • Trafic tiers	• Collaboration d'équipe + Vidéo + PABX sur site • Trafic tiers	• Collaboration d'équipe + Vidéo + PABX sur site • Trafic tiers	• Collaboration d'équipe + Vidéo + PABX sur site • Trafic tiers (Rainbow Hub) Trafic groupé (RingCentral MVP)

*Messagerie instantanée, conférence audio/vidéo, partage d'écran et de fichiers, numéro unique, chaînes d'information, indicateur de présence et bien plus encore.



Autonomiser le personnel

Équipez vos employés avec les bonnes applications et les bons appareils

Dans un modèle de travail hybride, votre entreprise s'appuie sur de nombreux profils d'employés et niveaux d'expertise différents, travaillant sur des sites différents. Il est essentiel que les employés de première ligne, le personnel de back-office, du service client, les commerciaux et les travailleurs à distance disposent des outils, applications et services appropriés pour s'acquitter de leurs tâches et rester connectés :

- **Applications et outils de communication et de collaboration intuitifs dans le cloud**, faciles et rapides à installer, à adopter, à utiliser et à maintenir
- **Services de communication en temps réel** : téléphonie d'entreprise avec des fonctionnalités avancées telles que messagerie vocale, transfert, appels multipartites, conférence intégrée, groupes, cryptage et routage intelligent, y compris des capacités de numéro unique pour les personnes travaillant à plusieurs endroits
- **Services de collaboration d'équipe** : messagerie, vidéoconférence, audioconférence et salles de discussion, pour les communications d'équipe, la gestion d'équipe à distance, afin de faciliter les projets transversaux, ainsi que pour les ressources humaines pour mener des entretiens avec les candidats
- **Téléphones de dernière génération** avec une excellente qualité audio, une ergonomie de première classe et un design moderne
- **Combinés mobiles et applications pour smartphone** qui incluent des notifications et des alarmes, et qui garantissent des communications critiques en mobilité sur le site
- **Softphones** qui permettent de communiquer de n'importe où, au bureau, en déplacement ou à la maison, en offrant la même interface, la même commodité et les mêmes fonctionnalités dans toutes les situations





Pour un accès à la bonne information au bon moment

Parce que la valeur réelle de toute conversation réside dans la capacité à inclure des informations contextuelles (par exemple, l'historique des appels ou le dossier du client), il est important de relier les communications en temps réel à l'écosystème IT pour permettre aux employés d'accéder aux bonnes informations au bon moment en connectant :

- **Des applications CRM** telles que Microsoft® Teams, Salesforce.com, et bien d'autres pour enrichir la conversation avec des informations liées au client
- **Des objets** utilisant les capacités de l'internet des objets (IoT) pour des applications telles que les alarmes ou le suivi des équipements et des personnes, ou même la vidéosurveillance en continu
- **Des processus** tels que la chaîne d'approvisionnement ou les services d'urgence
- **Des bots et de l'intelligence artificielle (IA)** pour faciliter le routage, la traduction, la transcription, l'analyse des sentiments et des événements en permettant une prise de décision basée sur l'analyse et la corrélation des informations

Le fait de tout connecter place les communications au cœur de l'écosystème IT, en permettant aux employés de se sentir plus autonomes, en leur fournissant les bonnes informations au bon moment, pour une plus grande satisfaction des clients. Il est maintenant extrêmement facile d'intégrer les communications et la collaboration dans n'importe quelle application métier grâce aux connecteurs sur étagère, disponibles pour de nombreuses applications courantes, aux SDK et aux API, soit sur site, soit dans le cloud avec les capacités CPaaS.

eBook

Améliorer l'expérience employé à l'ère des communications numériques



Cas d'usage

Les fonctionnalités de collaboration intégrées dans une application pour les travailleurs de première ligne permettent une assistance visuelle à distance efficace

Un travailleur sur le terrain a besoin de l'aide d'un expert pour résoudre un problème technique. Il lance facilement un appel vidéo Rainbow vers le centre de contrôle des opérations (CCO) à l'aide d'un smartphone, en appuyant sur le bouton de son bracelet connecté. Cela active la caméra ainsi que le mode mains libres sur son casque, ce qui permet au technicien d'effectuer la tâche sur place tout en étant guidé à distance par l'expert, qui peut voir ce que le technicien voit. Les capacités de plate-forme de communication en tant que service (CPaaS) de Rainbow permettent de rationaliser les interventions sur site, pour des opérations plus efficaces et plus sûres.



Une stratégie globale de service client

De plus en plus d'organisations étendent leur service client au-delà des quatre murs d'un centre de contact. Pour que le service client soit véritablement global, chaque employé doit avoir un rôle à jouer. Par exemple :

- En tant qu'agent du service client, équipé des outils et applications adaptés pour répondre rapidement aux demandes des clients, quel que soit le canal d'interaction (appel, chat, e-mail ou autre).
- En tant qu'expert assistant les agents avec ses connaissances lorsque cela est nécessaire, afin de réduire les temps de réponse et de minimiser le nombre d'interactions pour résoudre un problème.

Il est essentiel que les employés du service client disposent d'une solution omnicanale solide, accessible de n'importe où (puisque'ils peuvent travailler à partir de différents endroits). En outre, un modèle basé sur le cloud peut offrir la flexibilité nécessaire pour faire face aux pics d'activité, tels que la Saint-Valentin pour les fleuristes, ou Noël pour les détaillants ou les plateformes d'e-commerce.

Par ailleurs, les experts du back-office doivent être connectés aux agents de première ligne par des services de collaboration en temps réel afin de dialoguer avec eux et de les aider à résoudre les problèmes des clients.

La combinaison de solutions de service client et de collaboration permet à l'organisation de mettre en œuvre sa stratégie centrée sur le client à l'échelle globale, tout en améliorant la satisfaction de la clientèle et la responsabilisation des employés.

Solutions ALE :

- [Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple \(OXE Purple\)](#)
- [Alcatel-Lucent OXO Connect](#)
- [IP Desktop Softphone](#)
- [ALE Softphone](#)
- [Rainbow d'Alcatel-Lucent Enterprise](#)
- [SIP DeskPhones](#)
- [ALE DeskPhones](#)
- [ALE Connect](#)
- [Rainbow CPaaS](#)
- [Connecteurs sur étagère Rainbow](#)
- [Alcatel-Lucent OmniPCX® Open Gateway \(O2G\)](#)
- [Serveur de notification IQ Messenger](#)
- [Assistance visuelle à distance Alcatel-Lucent](#)
- [Casques ALE](#)
- [Combinés DECT](#) et [WLAN](#)

eBook

Améliorer l'expérience employé à l'ère des communications numériques



Conclusion

Offrir un espace de travail numérique moderne devrait être une priorité pour tous les chefs d'entreprise qui souhaitent attirer et retenir des talents, de plus en plus à la recherche d'environnements de travail flexibles, distants ou hybrides. En plus de l'espace de travail, les employés ont besoin d'une expérience numérique efficace. L'espace de travail numérique est donc un élément essentiel qui peut avoir un impact positif sur la motivation, la productivité, l'engagement, ainsi que sur la qualité de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et la fidélisation. Et avoir des employés heureux, c'est bon pour l'activité de l'entreprise.

Alcatel-Lucent Enterprise est là pour aider les entreprises à créer ou à améliorer leur espace de travail numérique et à offrir à leurs employés une expérience de premier ordre. Quelle que soit la taille de l'entreprise ou son secteur d'activité, nous fournissons des services de communication et de collaboration professionnels, sécurisés et basés sur le cloud, ainsi que des solutions de service client, disponibles à tout moment, à partir de n'importe quel appareil et dans n'importe quel environnement. Grâce à la capacité des solutions ALE à fournir des informations contextuelles au sein des applications et processus métier, les entreprises peuvent garder leur personnel connecté, motivé et engagé, tout en offrant l'expérience supérieure que les clients d'aujourd'hui exigent.

Découvrez comment les communications de l'ère numérique d'Alcatel-Lucent Enterprise peuvent améliorer l'expérience de vos employés.

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. DID23040403FR (Juin 2023)