



Vous envisagez de basculer votre Centre de Contacts dans le Cloud ?

**Faites une évaluation
digne d'un pro !**

Lori Bocklund

Présidente
Strategic Contact

Jason Alley

Responsable du marketing
des solutions
Interactive Intelligence, Inc.

Contents

Introduction	3
En pleine tempête ?	3
Alternatives technologiques	4
Encadrer les besoins essentiels en matière de support et de gestion pour les technologies de centres de contacts.....	6
Avantages technologiques du cloud	8
Avantages du cloud au niveau des personnes et des processus.....	9
Travailler sereinement en collaborant avec le bon partenaire	11
À qui faire confiance ?	13
Facteurs de confiance.....	13
Évaluer la confiance.....	14
Réflexions	16
Les auteurs	18

Copyright © 2012, 2014, 2015 Interactive Intelligence, Inc. Tous droits réservés.
Les noms de marques, de produits et de services mentionnés dans le présent document sont des marques commerciales ou déposées de leurs entreprises respectives.

Interactive Intelligence, Inc. | 7601 Interactive Way | Indianapolis, IN 46278, États-Unis
Téléphone (+1) 800.267.1364 | www.ININ.com

Rév. 6/14, version 2

Introduction

La technologie et le fonctionnement des centres de contacts sont de plus en plus complexes. Ainsi, les responsables des services technologiques sont soumis à une pression de plus en plus forte pour garantir stabilité, fiabilité et résilience. Tandis que les entreprises ont des difficultés à se procurer les ressources suffisantes (employés compétents et outils aux fonctionnalités adaptées), une nouvelle alternative émerge. Par rapport aux solutions sur site, les approches cloud peuvent s'avérer avantageuses à bien des égards. Elles offrent en effet une surveillance intelligente avancée et des ressources du support dédiées disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. De plus, les centres disposent de la protection dont ils ont besoin, puisqu'ils peuvent compter sur une gestion proactive et continue qui ne perturbe pas les activités, des architectures et des processus de sécurité formalisés et des fonctionnalités garanties de continuité des activités et de reprise d'activité en cas de catastrophe. Grâce à son architecture et aux services de support associés, la solution CaaS (Communications as a Service) d'Interactive Intelligence est unique et répond aux exigences de confort et de sécurité des centres de contacts.

En pleine tempête ?

Si l'univers technologique des centres de contacts présente aujourd'hui une incroyable richesse et une grande diversité, il s'accompagne aussi d'un niveau de complexité qui pose des problèmes aux entreprises présentant des ressources limitées. L'environnement type fait intervenir le protocole VoIP (Voice over Internet Protocol), des solutions distribuées avec des serveurs situés dans des centres de données et des connexions réseau, ainsi qu'un degré élevé d'intégration avec de nombreuses applications différentes. Ayant évolué, les technologies des centres de contacts ressemblent davantage aux autres technologies présentes dans ces centres de données. Elles se distinguent toutefois de par leurs fournisseurs et leurs architectures, ainsi que par leur caractère stratégique, leurs exigences de performances et les heures de disponibilité requises par les utilisateurs. En outre, certaines solutions existantes sont devenues complexes puisque, pour protéger les investissements, elles ont été adaptées et non remplacées. Ces solutions ressemblent à de vieilles maisons étriquées auxquelles des éléments sont sans cesse ajoutés. Elles impliquent toutes des transitions fastidieuses entre les générations successives et présentent des fonctionnalités sous forme d'options là où la plupart des entreprises préféreraient utiliser une solution reposant sur un plan architectural unique et cohérent.

Faire face à un environnement technique complexe sans disposer des ressources informatiques appropriées s'apparente à une double peine. En règle générale, les entreprises ne possèdent pas les ressources nécessaires pour répondre à tous les besoins stratégiques et tactiques inhérents à leur activité. Dans ce contexte, les technologies des centres de contacts sont trop souvent négligées, d'abord parce qu'elles sont différentes et ensuite à cause du manque d'employés spécialisés capables d'assurer leur planification, leur acquisition, leur application et leur optimisation. En se concentrant sur les opérations quotidiennes, les centres de contacts délaissent les programmes stratégiques, qui en pâtissent. Les centres d'exploitation de réseau (NOC, Network Operations Center) ou services de support opérationnelle traditionnels, de même que les ressources associées pour surveiller les technologies professionnelles sur site, ne sont pas configurés, ni adaptés pour contrôler les technologies des centres de contacts. Ils ne disposent pas des outils, des ressources, des processus, des connaissances, de l'expérience et de l'attention nécessaires pour prendre en charge les

centres de contacts et leurs technologies. La technologie est ainsi gérée de manière réactive, ou au coup par coup, les problèmes les plus graves étant traités de façon prioritaire. Certaines entreprises ne s'en préoccupent que lorsque la situation dégénère (ce qui, malheureusement, peut être plus fréquent dans un environnement complexe) ou en cas de catastrophe.

Autre facteur aggravant, la plupart des systèmes en place sont vieillissants, obligeant les entreprises à procéder à des mises à niveau ou à des remplacements complexes et coûteux, simplement pour maintenir la situation en l'état. Et lorsque des contraintes budgétaires les condamnent à attendre jusqu'à ce que plane la menace de la fin de vie ou de la fin de support du fournisseur, les organisations finissent par prendre des décisions hâtives. Enfermées dans une vision à court terme, elles ne prennent pas le temps d'examiner le coût total de possession, les relations de support à long terme, l'adéquation architecturale, les fonctionnalités ou d'autres facteurs. La situation peut donc encore se dégrader même si les entreprises ont l'impression d'être à jour ou de posséder la dernière version en date.

La solution ne consiste évidemment pas à abandonner la technologie. Les centres doivent être équipés de technologies de centres de contacts à jour, avec une infrastructure appropriée fonctionnant avec le reste de l'environnement informatique et des applications fiables en mesure de répondre aux besoins des entreprises. En outre, ils doivent TOUJOURS être disponibles, c'est-à-dire 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour les environnements cruciaux. Pour beaucoup, la nécessité d'envisager de nouvelles alternatives s'impose.

Alternatives technologiques

La plupart des entreprises possèdent une combinaison de solutions cloud et sur site pour leurs activités. L'adoption d'un système SaaS (Software as a Service) ou CaaS (Communications as a Service) ne constitue donc pas pour elles un changement radical. Les

décisions d'achat sont souvent motivées par le coût, la vitesse de mise en œuvre, les besoins fonctionnels et la souplesse. Le fait de disposer de ressources informatiques limitées peut également amener les entreprises à se tourner vers le cloud, qui apparaît comme une solution idéale pour les secteurs d'activité en quête d'un système permettant de répondre aux attentes sans pour autant surcharger les ressources informatiques.

Voir plus loin que la mise en œuvre

Tandis que vous recherchez la bonne solution pour répondre à vos besoins professionnels, examinez ces caractéristiques essentielles pour le fournisseur et ses processus d'appui :

Support pour la déclaration et la résolution des problèmes

- Heures de disponibilité de l'appui : ressources vraiment disponibles quand vous en avez besoin, pas uniquement « de garde ».
- Ressources d'appui : plutôt des employés du fournisseur (pas d'externalisation, ni de recours à des sous-traitants) situés dans votre pays, au moins pendant les heures ouvrables.
- Accès à l'appui : selon que vous préférez téléphoner, envoyer un e-mail ou remplir un formulaire, étudiez la manière dont vous pouvez joindre le service à tous les niveaux (niveau 1 et ressources d'escalade).
- Définition précise : niveaux de priorité/gravité et délais de réponse associés.

Support pour l'optimisation de votre environnement

- Bilans ou autres vérifications de suivi régulières : pour permettre une optimisation continue des solutions.
- Améliorations apportées à l'architecture et aux applications, y compris approche pour les mises à niveau et les correctifs.
- Partenariat : ressources et engagement à entretenir une relation étroite et à s'efforcer de comprendre votre activité.

Au niveau du centre de contacts, la « tempête » de la complexité technologique, des contraintes liées aux ressources et des solutions existantes, le tout au milieu des importantes exigences professionnelles d'un centre de contacts critique pour l'activité, peut conduire les décideurs à opter pour le cloud afin de compter sur une solution économique et plus simple, avec une mise en œuvre accélérée. Il est primordial de noter que ce choix ne doit pas (ou ne devrait pas) uniquement tenir compte de la mise en œuvre et d'une vision à court terme incitant les entreprises à régler un problème rapidement, avec des contraintes de temps, de coûts et de ressources. Il convient plutôt de considérer l'utilisation au quotidien de la solution et l'impact, ainsi que l'impact potentiel sur le fonctionnement. En réalité, **voir plus loin que la mise en œuvre est probablement l'approche la plus importante sur le long terme afin de garantir le succès de votre centre.** (Voir encadré)

En effet, les problèmes et difficultés auxquels les entreprises se retrouvent généralement confrontées avec leurs technologies de centres de contacts sont souvent davantage liés à la gestion et au support qu'à l'installation initiale et aux capacités. Les mises en œuvre peuvent évidemment rencontrer des obstacles et entraîner des retards susceptibles de contrarier vos projets et de menacer le succès de ces derniers. Ces problèmes finissent cependant presque toujours par être identifiés et résolus, permettant le lancement du système et la réussite de la réalisation des projets. Mais si l'entreprise et la solution ne sont pas en adéquation sur le long terme, préparez-vous à vivre un calvaire qui ne cessera que lorsque le cycle d'amortissement arrivera à son terme ou que la situation se sera détériorée au point de vous obliger à tout recommencer.

La bonne approche pour trouver la meilleure alternative technologique, le meilleur fournisseur et la meilleure solution afin de répondre à vos besoins est de prendre votre temps, en considérant à la fois le court terme et le long terme. Vous devez aborder les sujets qui « vous empêchent de dormir », que vous soyez responsable du centre de contacts ou de l'équipe informatique (voir le tableau 1, page 6). Posez-vous notamment ces questions :

- Votre système sera-t-il toujours disponible et offrira-t-il les fonctionnalités requises ?
- Pourrez-vous réagir rapidement aux changements métiers qui nous obligent à faire preuve de flexibilité au niveau de notre personnel, du routage des messages, des rapports, etc. ?
- Serez-vous en mesure de protéger vos données et de satisfaire les autres exigences de conformité en vigueur (HIPAA, PCI, par exemple) ?
- Disposerez-vous du temps et des ressources nécessaires pour optimiser les performances de nos solutions en continu ?
- En cas de dysfonctionnement, pourrez-vous résoudre le problème assez rapidement et vous assurer qu'il ne se reproduira pas ?
- Seriez-vous préparés pour les divers incidents et événements susceptibles d'affecter votre centre de contacts et sa technologie comme les pannes système, les problèmes liés aux bâtiments, les catastrophes naturelles ou humaines, le prochain virus ou un pic de volume record ?

Un processus de sélection ou de mise à niveau organisé à la hâte laissera nécessairement certaines questions de côté. Si vous tenez à votre sérénité, prenez le temps d'examiner les solutions les plus pertinentes à court terme et à long terme.

Préoccupations IT / CC	Besoins du centre de contacts
Fonctionnalité	<ul style="list-style-type: none"> • Ensemble complet de capacités fonctionnant ensemble • Possibilité d'ajouter des nouvelles fonctionnalités si besoin
Évolutivité	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité d'ajouter (ou de supprimer) des licences rapidement si nécessaire
Souplesse	<ul style="list-style-type: none"> • Facilité d'utilisation pour la configuration et la gestion • Dépendance limitée vis-à-vis des ressources informatiques ou tierces pour les modifications régulières
Sécurité et conformité	<ul style="list-style-type: none"> • Technologie résidant dans des centres de données fiables • Politiques, procédures et protection des données appropriées
Fiabilité et conformité	<ul style="list-style-type: none"> • Architectures fiables basées sur des composants éprouvés, avec une bonne intégration • Niveaux de redondance appropriés • Basculement rapide et transparent des systèmes
Ressources limitées	<ul style="list-style-type: none"> • Solutions faciles à déployer • Solutions faciles à gérer
Stratégie et planification	<ul style="list-style-type: none"> • Référence en matière de définition de ce qui est possible et d'évaluation de la valeur commerciale • Partenaires collaborant ensemble pour réussir
Résolution des problèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Attention continue et proactive prêtée à l'état du système • Réponse et résolution rapides • Analyse des causes profondes et mesures pour empêcher que les problèmes ne se reproduisent
Reprise d'activité en cas de catastrophe	<ul style="list-style-type: none"> • Architecture conçue pour permettre la reprise des activités • Possibilité de distribuer les composants d'infrastructure • Options permettant au personnel de prendre en charge des contacts client à différents endroits
Performances du système	<ul style="list-style-type: none"> • Architecture et réseaux garantissant accessibilité, disponibilité et réactivité • Optimisation proactive de la capacité, de l'utilisation, etc.
Contraintes budgétaires	<ul style="list-style-type: none"> • Solutions économiques • Flexibilité permettant de payer uniquement ce qui est vraiment utilisé • Solutions avec des dépenses d'investissement à l'avance minimales • Solutions présentant un faible coût total de possession

Tableau 1 : Ne perdez pas pied !

Encadrer les besoins essentiels en matière de support et de gestion pour les technologies de centres de contacts

En plus de cette perspective complète à long terme qui va au-delà de la mise en œuvre, les acheteurs doivent se pencher sur un large éventail de besoins en matière de support et de gestion pour les technologies de centres de contacts. L'illustration 1 fait apparaître les activités stratégiques et tactiques, ainsi que les exigences relatives aux tâches proactives et réactives, avec un parti pris pour l'action qui contribue à des environnements optimisés. Il s'agit d'un défi de taille, dont le succès repose sur une définition claire des rôles et des devoirs, ainsi que des responsabilités incombant à

l'équipe informatique, aux fournisseurs, à la direction du centre de contacts et aux fonctions de support. Si la capacité à réagir rapidement aux problèmes ou aux exigences professionnelles en temps réel est primordiale, cette vision globale permet de veiller à ce que les questions tactiques n'éclipsent pas les questions stratégiques. Le centre et sa technologie peuvent poursuivre leur évolution et leur optimisation afin de répondre aux besoins d'efficacité et de disponibilité de l'entreprise tout en garantissant une expérience client satisfaisant ou dépassant les attentes.

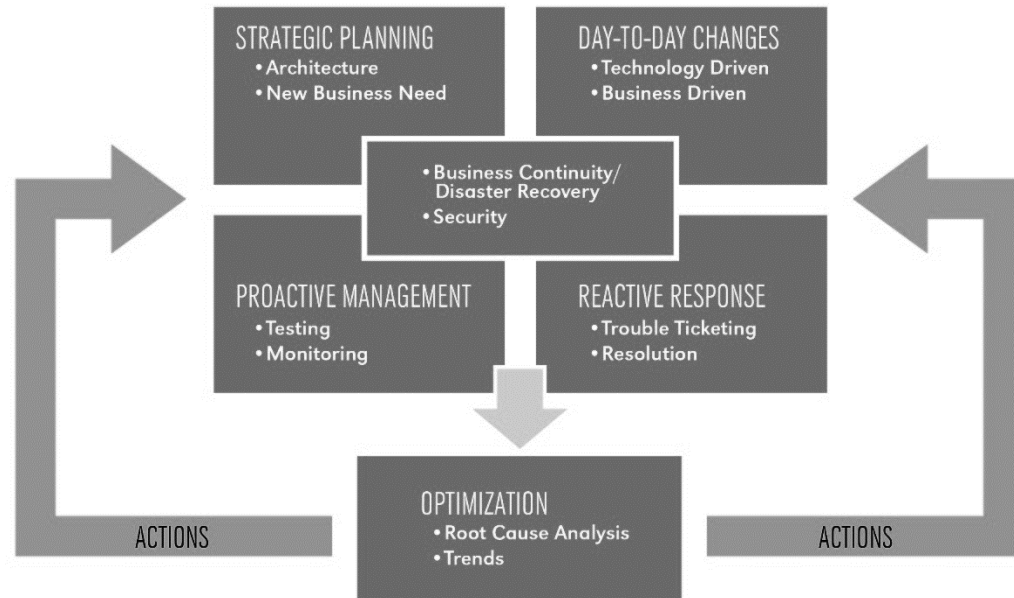


Illustration 1 : Éléments à prendre en compte en matière de support et de gestion des technologies

Une combinaison de personnes, de processus et de technologies travaille à assurer une gestion et un support efficaces des technologies de centres de contacts. Pour résoudre de manière proactive ces problèmes qui « les empêchent de dormir » et dont nous avons déjà parlé, les entreprises ne doivent pas uniquement prendre en considération leurs besoins de remplacement des technologies, mais aussi les ressources dont elles disposent et dont elles ont besoin pour accomplir ces missions. Il leur faut aussi évaluer objectivement leur capacité à exécuter efficacement les tâches identifiées dans l'illustration 1 en utilisant les processus existants ou en en développant de nouveaux. Nombre d'entreprises manquent d'expérience dans ces domaines. Elles doivent donc envisager des alternatives pour construire ou acquérir cette expérience par l'intermédiaire de ressources internes ou externes.

Les entreprises voient dans le modèle du cloud une solution efficace avec des avantages sur lesquels elles peuvent s'appuyer pour mieux gérer les difficultés et s'offrir un fonctionnement fluide. Les meilleurs fournisseurs proposent des ressources spécialisées, des processus bien définis et configurés, ainsi que des outils de gestion et de support performants pour des capacités technologiques fiables.

Avantages technologiques du cloud

Les fournisseurs qui prennent au sérieux les solutions cloud offrent des avantages de support, de gestion, de continuité des activités et de reprise d'activité en cas de catastrophe via leurs architectures. Cela passe notamment par une diversité géographique faisant intervenir plusieurs centres de données. Ce que l'on entend par là, ce n'est pas un centre en ville et un autre en banlieue, mais des centres fonctionnant sur des réseaux électriques distincts, avec une connectivité réseau totalement indépendante. Ces centres ne peuvent donc pas être victimes d'une même tempête ou d'un même séisme. Ils contiennent en outre des images en miroir de toutes les applications critiques pour votre activité et possèdent une faculté de basculement qui peut être appliquée en cas de nécessité sans vous affecter, ni affecter vos interactions avec les clients.

Avec les meilleurs fournisseurs, vous aurez par ailleurs à votre disposition des outils de surveillance et de test de grande qualité. Ces outils serviront à mener à bien des tâches proactives régulières afin d'éviter que des problèmes n'apparaissent ou, si jamais des difficultés surviennent malgré tout, de procéder

rapidement à leur résolution et au dépannage. Ces fournisseurs mettront à jour leurs plateformes avec les dernières versions et éditions logicielles (contrairement à ce qui se passe généralement sur site, où les mises à niveau ne sont pas prises en charge ou ne peuvent être intégrées dans l'emploi du temps surchargé des équipes informatiques, d'où des solutions obsolètes ou sans possibilité de support). Les technologies que les fournisseurs mettent en place pour tous les clients doivent répondre à des exigences en termes de redondance, de résilience, de sécurité, etc. Ainsi, vous n'êtes pas tout seul face à ces normes et les fournisseurs bénéficient d'économies d'échelle qui leur permettent de parfaitement les respecter.

Qu'il pleuve, qu'il vente ou qu'il neige...

La continuité des activités et la reprise d'activité en cas de catastrophe constituent des défis perpétuels pour la plupart des centres. Vous savez bien que vous devriez avoir une architecture adaptée à ces préoccupations, ainsi que des plans fiables régulièrement testés et mis à jour pour un déploiement à tout moment. Cependant, cet objectif est souvent trop ambitieux pour les centres et peu parviennent en réalité à l'atteindre. Les ressources semblent toujours avoir quelque chose de plus urgent à faire et le « retour sur investissement » est difficile à justifier. Mais ne craignez plus les affres de la nature, de la technologie et de l'humanité : le cloud peut devenir votre solution intégrée pour la continuité des activités et la reprise d'activité en cas de catastrophe.

Un événement affecte votre bâtiment ? Vous subissez une coupure de courant ? Un virus s'est invité dans votre entreprise ? Quelle que soit la raison pour laquelle vos agents ne peuvent travailler dans votre centre, une solution existe. Avec un système cloud, la technologie est accessible où que se trouvent vos agents. Ces derniers peuvent ainsi travailler depuis chez eux ou depuis un autre site. Vous pouvez aussi réquisitionner tout le monde et acheminer les appels vers d'autres emplacements où vous avez de l'aide à portée de main. Si vos craintes concernent davantage les éléments du système que des problèmes liés au bâtiment, il y a aussi une réponse. Les fournisseurs de solutions doivent inclure la résilience dans leurs offres afin que ces préoccupations soient prises en charge. Des télécommunications défectueuses ? Aucun souci. Le fournisseur de services cloud contournera le problème à l'aide de son réseau ou du vôtre. Même les pics de volumes records ne doivent pas vous faire peur. Vous avez en effet la possibilité d'ajouter rapidement des agents, et ce n'importe où. Quant au test et à la mise à jour des plans de continuité des activités et de reprise d'activité en cas de catastrophe, là encore, le fournisseur de services cloud se chargera de la technologie de votre centre de contacts.

Si vous songez depuis longtemps à régler cette histoire de continuité et de reprise d'activité, pensez à tous les avantages que présente le passage au cloud et optez pour cette solution afin de ne plus avoir à vous en soucier.

Avantages du cloud au niveau des personnes et des processus

Outre ces avantages en matière d'architecture et de technologie, un bon fournisseur de solutions cloud mettra à votre disposition des personnes et des processus efficaces, à commencer par un centre d'exploitation de réseau (NOC, Network Operations Center) disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ce centre garantit une surveillance continue pour tous les éléments clés de la solution. Les ressources qui examinent l'état technologique sont des spécialistes des technologies des centres de contacts, et non des ressources généralistes du service de support qui ne feraient qu'enregistrer la déclaration du problème pour la transférer à un spécialiste. Dans un environnement cloud, les ressources qui gèrent et surveillent l'activité sont des experts produit qui se consacrent entièrement à fournir une distribution et un support efficaces.

Dans certains cas, il se peut même que les personnes du service de support soient proches de celles qui conçoivent, construisent, configurent, déploient et testent la solution. L'illustration 2 présente l'éventail des possibilités en matière de solutions cloud, de l'utilisation d'un produit tiers sur lequel on travaille tous les jours à un produit modifié ou personnalisé, en passant par un produit combiné (ensemble de produits tiers) et par le développement et la prise en charge de la solution (modèle Interactive Intelligence). Si le degré de proximité de l'équipe de support avec le produit peut varier, la base reste la même, c'est-à-dire des ressources et des processus dédiés et ciblés.

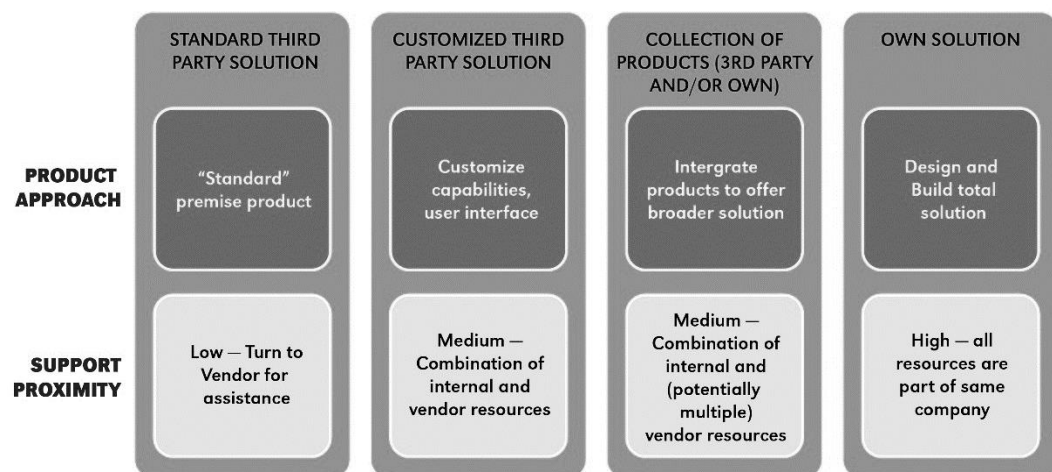


Illustration 2 : Éventail de possibilités pour les solutions cloud

Les fournisseurs de solutions cloud offrent des processus clairement définis et standardisés pour les différentes tâches de gestion et de support des technologies des centres de contacts mentionnées dans l'illustration 1. Ils ont également à leur disposition des personnes dédiées à l'exécution de ces tâches régulières. Prenez l'application de mises à jour et de correctifs par exemple, qui constitue souvent une source d'inquiétude avec les solutions sur site. Les fournisseurs s'occupent systématiquement de ces correctifs et de ces mises à niveau. Ils s'appuient sur leurs compétences et se chargent de l'exécution, en prenant soin de réaliser des tests pour vérifier que tout fonctionne parfaitement et que les utilisateurs ne subissent aucun impact négatif. En matière de cloud, un bon partenaire veillera à ce que le moment choisi soit opportun pour vous et évitera vos heures de travail, vos périodes de forte activité ou la haute saison dans votre secteur. Il ne vous oubliera pas pour autant et gèrera de manière proactive vos relations pour s'assurer que les tâches sont effectuées sans que vos opérations soient exposées à des risques inutiles.

Examinons un autre exemple : celui des processus standards pour le signalement et la résolution des problèmes, et des ressources dédiées responsables des résultats. Avec des catégories bien définies pour les types de problèmes et des accords de niveau de service (SLA, Service Level Agreements) qui établissent les mesures prises, par qui elles sont prises et selon quels délais, vous avez la certitude que l'impact sera limité si un problème survient. S'il souhaite renforcer sa solution, un fournisseur de services cloud prendra des engagements contractuels avec les SLA et ira peut-être jusqu'à accepter des pénalités en cas de non-respect de ces accords. Les entreprises en mesure d'organiser un tel système de responsabilisation avec leur service informatique ou leur fournisseur sur site sont rares.

Activité de gestion/support en matière de technologies de centres de contacts	Avantages du cloud
<p>Nouveau besoin professionnel : projet concernant un nouveau produit/service</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avec planification, mise en œuvre, test, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Objectifs professionnels atteints plus rapidement • Sollicitation minimale des ressources informatiques • Davantage de responsabilité et de contrôle vis-à-vis de l'utilisateur professionnel • Coûts réduits
<p>Actions quotidiennes – Préoccupations technologiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Application de mises à niveau/correctifs et autres interventions de maintenance, dont sauvegardes • Mesures d'urgence (dossier d'absence d'incident) 	<ul style="list-style-type: none"> • Fournisseur responsable de la mise à niveau et de la maintenance, avec une implication limitée du service informatique ou de l'entreprise • Ressources dédiées et processus de routine pour garantir la mise à jour du système sans impact négatif sur le fonctionnement • Mesures d'urgence limitées grâce à une surveillance proactive • Outils performants et ressources expérimentées dédiées pour une résolution rapide des situations d'urgence
<p>Actions quotidiennes – Préoccupations professionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modifications ponctuelles • Modifications régulières • Mesures d'urgence (fermeture du centre, par exemple) 	<ul style="list-style-type: none"> • Davantage de contrôle pour l'entreprise • Délai de réponse respecté avec les accords de niveau de service (SLA) contractuels du fournisseur • Traitement rapide et efficace des demandes par des ressources dédiées et expérimentées • Équipements permettant de se connecter n'importe où pour réagir en cas d'urgence
<p>Signalement et résolution des problèmes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impact sur le client et/ou le centre • Pas d'urgence 	<ul style="list-style-type: none"> • Outils de test et de surveillance performants, ressources expérimentées dédiées à la résolution des problèmes • Délai de réponse respecté avec les accords de niveau de service (SLA) contractuels du fournisseur • Processus de test et de surveillance proactifs contribuant à limiter les problèmes susceptibles d'affecter le centre et le client
<p>Analyse des causes profondes et optimisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processus d'analyse des incidents, de surveillance et de test pour éviter que les problèmes ne se reproduisent 	<ul style="list-style-type: none"> • Identification des tendances et analyse basées sur tous les clients pour des avantages élargis • Procédures et outils de test et de surveillance efficaces pour garantir le respect permanent des résolutions identifiées
<p>Optimisation proactive</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation des résultats de test et de surveillance pour identifier les modifications requises 	<ul style="list-style-type: none"> • Optimisation efficace, gage et condition de réussite des fournisseurs de solutions cloud • Outils de test et de surveillance performants utilisés par des ressources dédiées et expérimentées responsables de l'amélioration des résultats

Activité de gestion/support en matière de technologies de centres de contacts

Avantages du cloud

Test

- Performances (charge, continuité des activités et reprise d'activité en cas de catastrophe, etc.)
- Test fonctionnel (SIT, System Integration Testing ; UAT, User Acceptance Testing, etc.)

- Outils de test performants avec des ressources dédiées et expérimentées responsables des résultats obtenus
- Fournisseur responsable du test de charge pour s'assurer que la capacité est appropriée (pas d'intervention de l'équipe informatique)
- Test interne limité à l'utilisation de la technologie propre à l'entreprise

Surveillance

- Tendances historiques en temps réel
- Processus destinés à détecter et à empêcher les problèmes
- Surveillance proactive (bilans de suivi, par exemple) et surveillance réactive pour la résolution des problèmes

- Outils de surveillance performants avec des ressources dédiées et expérimentées responsables des résultats obtenus
- Surveillance efficace, gage et condition de réussite des fournisseurs de solutions cloud
- Identification des tendances et analyse basées sur tous les clients pour des avantages élargis

Continuité des activités et reprise d'activité en cas de catastrophe

- Impact au niveau des installations, des technologies ou des personnes

- Continuité garantie pour les solutions des fournisseurs de services cloud avec plusieurs centres de données et une architecture résiliente
- Réseaux voix et données redondants pour des interruptions minimales
- Pas de contraintes liées aux sites pour la récupération interne

Sécurité

- Sécurité des données
- Conformité

- Services de sécurité, gage et condition de réussite des fournisseurs de solutions cloud
- Base importante de clients impliquant une capacité à résoudre de nombreuses questions de sécurité et de conformité (HIPAA, PCI, PHI, PII, etc.)

Tableau 2 : Avantages du cloud en matière de gestion et de support technologiques

Travailler sereinement en collaborant avec le bon partenaire

Il y a de nombreuses raisons de voir dans le cloud une stratégie d'achat viable. Les concepts de gestion et de support en matière de technologies des centres de contacts arrivent en tête de ces raisons. Le tableau 2 sur la page précédente résume les avantages d'une approche cloud avec toutes les responsabilités dont tiendront compte les acheteurs prudents en examinant la mise en œuvre et l'utilisation quotidienne. La sérénité ne revient pas à opter pour une solution rapide, sans investissement ou implication au niveau informatique. Il s'agit de mettre en place des solutions fiables, stables, résilientes et sûres. Il s'agit de pouvoir compter sur un fournisseur de confiance qui se charge de la surveillance et de la gestion de la solution, en offrant des services supérieurs à ce qu'il serait possible de faire en interne.

Lorsque vous choisissez votre solution cloud et votre fournisseur, examinez les caractéristiques qui différencient ces solutions et leurs fournisseurs :

- **Présence sur le marché des centres de contacts, statut de leader, longévité et performances** : mettez-vous en quête d'un leader en matière d'architectures, de fonctionnalités, de services et d'offres de solutions. Le partenaire approprié sera par ailleurs un acteur ayant fait ses preuves et ne présentant aucun risque de changement en termes de propriété, de financement et de stabilité.

- **Niveau de contrôle et influence sur la solution et l'innovation** : le fournisseur a-t-il acheté ou conçu l'application ? La solution a-t-elle été assemblée et dotée d'options, modifiée ou altérée, ou a-t-elle été créée de zéro afin de proposer une solution cohérente et complète ? Enfin, le fournisseur possède-t-il une vision qu'il applique et est-il connu pour fournir avec succès les innovations dont les centres de contacts ont besoin pour offrir un service d'excellence à leurs clients ?
- **Options disponibles pour le déploiement et le support** : tenez compte des facteurs professionnels et informatiques pour vous assurer que l'architecture de déploiement répond à vos besoins professionnels, en prenant en considération des éléments tels que la fiabilité, l'accessibilité, la sécurité, la continuité des activités et la reprise d'activité en cas de catastrophe. Aux yeux des grands fournisseurs, ces éléments constituent des enjeux majeurs dès lors que l'on parle de solutions cloud. Posez-vous également la question d'une éventuelle migration vers une solution sur site à laquelle vous pourriez finalement procéder.
- **Niveau de contrôle pour mener efficacement vos activités** : veillez à ce que les utilisateurs puissent bénéficier d'offres de solutions adaptées aux besoins spécifiques de leurs organisations.
- **Approche d'intégration** : examinez l'approche du fournisseur quant à l'intégration avec les outils technologiques propres aux centres de contacts (acheminement, rapports, RVI, CTI, gestion des performances, etc.) et avec les applications et systèmes professionnels (CRM et KM, par exemple).
- **Surveillance** : veillez à comprendre les outils de surveillance que le fournisseur utilise, ainsi que les données que ces systèmes capturent, signalent et génèrent. Renseignez-vous sur la visibilité que vous possédez sur le fonctionnement et la gestion de VOTRE plateforme.
- **Continuité des activités et reprise d'activité en cas de catastrophe** : enquêtez sur l'architecture, les capacités de commutation, le délai de basculement, la manière dont le fournisseur gère les interruptions prévues pour les mises à niveau et celle dont il appréhende les temps d'arrêt non prévus/d'urgence. Ces processus fondamentaux traduisent le sérieux du fournisseur et sa volonté de garantir votre réussite.
- **Niveaux de service** : examinez les définitions des types d'événements, l'engagement du fournisseur à faire face aux problèmes et à les résoudre (avec escalade le cas échéant), les ressources sollicitées et les engagements contractuels auxquels le fournisseur accepte de se soumettre. La volonté du fournisseur de donner une forme concrète à ses déclarations peut contribuer à vous offrir l'assurance que vous recherchez.
- **Propriété des données, sécurité et conformité** : s'il s'agit d'un domaine important pour vous, penchez-vous sur la manière dont l'architecture protège VOTRE système, VOS données, VOS certifications, etc. C'est un sujet où les spécificités comptent davantage que les généralités.

En résumé : tout est question **d'outils, de ressources et de processus** pour garantir un support et une gestion efficaces de VOTRE solution cloud. Vous êtes un CLIENT avec des besoins spécifiques et importants. Trouvez un fournisseur partenaire qui vous apportera toute son expérience et toute son expertise technologique, avec des approches éprouvées, mais qui collaborera également avec vous pour proposer la solution adaptée à vos activités. Pour commencer, vous pouvez utiliser le tableau 1 (page 6) comme liste de contrôle afin d'étudier les éléments qui vont influencer vos décisions de sélection.

Données client

Sur la page suivante, la section de ce document consacrée aux données client présente le point de vue d'Interactive Intelligence et de ses clients CaaS (Communications as a Service) sur la confiance essentielle à votre succès... et à votre sommeil.

À qui faire confiance ?

L'analyse de Strategic Contact est un élément significatif et précieux pour notre secteur. Pour les raisons qui y sont mentionnées, de nombreuses entreprises qui investissent dans de nouvelles solutions de centres de contacts vont passer au cloud au cours des années à venir. Cette transition ne devrait pas se faire sans un processus d'examen approfondi. Vous mettez sciemment le destin de votre entreprise, de vos interactions avec les clients et de votre flux de revenus, dans les mains d'une organisation tierce, ici un fournisseur de centres de contacts cloud. Si c'est assurément le bon choix pour nombre d'entreprises, c'est aussi une décision extrêmement importante ! Dans ce contexte, à qui allez-vous accorder votre confiance ?

Facteurs de confiance

Selon leurs déclarations, les clients recherchent quatre principaux facteurs de confiance s'agissant d'une solution de centre de contacts cloud : la sécurité, la fiabilité, la stabilité et l'expérience. La sécurité est sans conteste leur plus grande préoccupation. Il est toutefois intéressant de noter qu'il existe d'autres facteurs influençant le niveau de confiance des clients.

Arguments en faveur du cloud

Le cloud vous aide à optimiser le support et la gestion des technologies des centres de contacts, ainsi que la sécurité, la continuité des activités et la reprise d'activité en cas de catastrophe. Pensez à ces avantages pour un passage au cloud :

Personnes

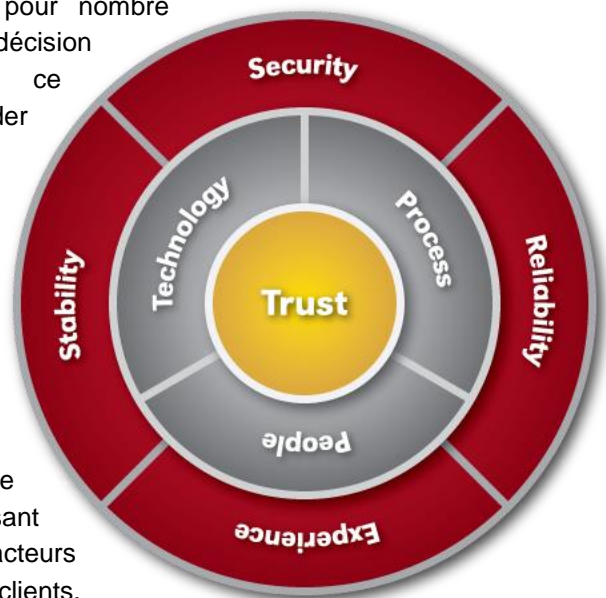
- Expérience, connaissances, concentration
- Disponibilité
- Économies d'échelle

Processus

- Processus complets et bien définis
- Responsabilisation
- Approche proactive

Technologies

- Stabilité, fiabilité et résilience intégrées
- Sécurité intégrée, avec des options permettant de répondre à vos besoins de conformité
- Procédures fiables et régulières de surveillance, d'alerte, de suivi et de définition des tendances



Évaluer la confiance

Nous allons d'abord nous pencher sur le facteur de confiance que constitue la **sécurité**. De nombreux clients commencent par vérifier que d'autres entreprises avec des exigences de sécurité identiques ou encore plus strictes souscrivent au service et voient leurs besoins de sécurité correctement pris en charge. Des appels de référence réalisés à un stade précoce du processus permettent d'éviter de perdre du temps sur l'évaluation de fournisseurs incapables de démontrer leurs capacités. Si le fournisseur répond aux exigences, l'équipe de sécurité du client souhaitera probablement le rencontrer pour approfondir la discussion sur plusieurs sujets, parmi lesquels la sécurité physique, la sécurité du réseau, la sécurité du système, la sécurité des applications, la sécurité des données, les procédures et les certifications, ainsi que les exigences spécifiques à l'activité du client. À mesure que ces interactions se mettent en place, le niveau d'adéquation des deux entreprises et le niveau de crédibilité du fournisseur en ce qui concerne la sécurité se confirment souvent. C'est également lors de cette phase que l'on découvre que certains fournisseurs sont plus flexibles que d'autres pour ce qui est de leur capacité à répondre aux besoins de sécurité spécifiques des entreprises. Grâce à ces discussions approfondies, il est possible de cerner les nuances propres à l'approche de sécurité de chaque fournisseur de services cloud.

Qu'en est-il de la **fiabilité**, autre facteur de confiance ? De la même façon qu'avec la sécurité, les clients veulent avoir l'avis d'autres entreprises clientes présentant des exigences similaires ou supérieures en ce qui concerne le temps de disponibilité et s'assurer que le service est efficace également en matière de types de contacts, de volumes et de modèles. Un prestataire de soins de santé avec des milliers d'agents, de nombreux sites, des pics de volumes et un caractère saisonnier aura ainsi envie de savoir si d'autres fournisseurs travaillant dans le même domaine et présentant des caractéristiques analogues jugent le service fiable. Et les clients veulent entendre ces informations de la bouche des utilisateurs existants, qu'ils appartiennent aux services commerciaux ou informatiques, plutôt que de prendre connaissance de ces données via des supports marketing. Les clients souhaitent aussi savoir si la plateforme sur laquelle le service cloud est basé est fiable et a fait ses preuves sur le marché comme peuvent en témoigner des milliers de centres de contacts et des centaines de milliers d'agents et d'utilisateurs professionnels. Une fois qu'elle a atteint un certain niveau de certitude, l'équipe informatique interne demande généralement à consulter l'équipe d'exploitation du fournisseur pour mieux comprendre l'architecture de la solution, les processus concernés, les accords de niveau de service (SLA) et les personnes garantissant la fiabilité de la solution. La fiabilité compte parmi les sujets nécessitant un examen rigoureux afin de bien comprendre ce que chaque fournisseur est en mesure d'offrir. Les entreprises découvrent fréquemment que les fournisseurs de services cloud sont différents à cet égard. Certains fournisseurs offrent un niveau d'assurance supérieur à d'autres et montrent davantage de flexibilité dans le cadre de l'optimisation de l'équilibre entre disponibilité et coût pour fournir la solution de valeur souhaitée. Enfin, les clients recherchent des fournisseurs qui respectent leurs déclarations et qui s'engagent contractuellement à fournir le niveau de fiabilité qu'ils promettent.

Examinons à présent le troisième facteur de confiance cité, à savoir la **stabilité**. Il existe près d'une centaine de solutions de centres de contacts cloud différentes sur le marché aujourd'hui, un chiffre qui continue à croître. Si elle constitue une chance, cette profusion entraîne aussi un dilemme pour les clients, qui doivent deviner quels fournisseurs de services cloud et quelles solutions seront encore d'actualité dans les 3-5-7 années à

venir, avec l'évolution du marché, afin de prendre une décision d'investissement pertinente aujourd'hui. Et même si l'idée de pouvoir activer et désactiver des services dans le cloud est séduisante en théorie, les décisionnaires conscients des enjeux inhérents aux centres de contacts savent qu'un changement de fournisseur de services demande beaucoup de temps et d'énergie. Les centres de contacts ont donc tout intérêt à opter pour la bonne solution dès le début. Dans ce cadre, ils se posent généralement les questions suivantes :

- Le fournisseur est-il une entreprise publique ?
- Les performances financières de l'entreprise sont-elles constantes ?
- Comment l'activité cloud du fournisseur évolue-t-elle par rapport au marché dans son ensemble ?
- Les centres de contacts font-ils partie du cœur de métier du fournisseur ?
- Est-ce que le fournisseur contrôle (possède, développe et met à jour) les logiciels sur lesquels le service est basé ?
- Que disent les grands cabinets d'analystes de l'entreprise du fournisseur ?
- Le fournisseur fait-il partie du Carré magique des leaders de Gartner pour les centres de contacts ?
- L'équipe de direction de l'entreprise du fournisseur est-elle stable et le fournisseur possède-t-il des références solides avec de nombreux succès ?

Une fois qu'ils ont obtenu des réponses à toutes ces questions importantes, les clients sont en mesure de comprendre le niveau de stabilité qu'ils peuvent attendre et de prendre une décision d'investissement mûrement réfléchi. Il est intéressant de noter qu'un autre facteur influence le facteur de stabilité : il s'agit de la mesure dans laquelle le fournisseur de services cloud est proche, culturellement parlant, des entreprises clientes, et le type de ses antécédents de partenariat avec les clients. Les clients doivent être certains que les personnes à qui ils font confiance pour leur fournir des technologies de centres de contacts et gérer ces dernières seront de bons partenaires sur le long terme. En effet, la plupart des entreprises cherchent à développer des relations de partenariat étroites avec un fournisseur de services cloud plutôt que d'entretenir des relations classiques avec un fournisseur.

Nous allons enfin nous intéresser au quatrième facteur de confiance mentionné : **l'expérience**. En matière d'investissements cloud, l'une des valeurs les plus importantes pour les clients réside dans l'accès à des ressources expérimentées lorsqu'ils en ont besoin. Cette préoccupation se traduit par l'application de mesures qui n'étaient pas envisageables jusque-là et par une plus grande flexibilité. Il s'agit également de faire du service client une arme de compétitivité grâce à une bonne équipe et une bonne approche. Quels éléments les clients déclarent-ils rechercher dans ce domaine ? Ils souhaitent tout d'abord avoir accès à un large éventail d'experts capables de les former sur divers sujets liés aux centres de contacts et au service client : service multicanal, flux sortant, optimisation du personnel, libre-service, communications unifiées, réseaux sociaux et mobilité. Ils recherchent en outre de la substance et de la profondeur dans toutes les disciplines et tous les secteurs d'activité. Enfin, les clients entendent capitaliser sur les meilleures pratiques et les enseignements concrets que les fournisseurs cloud expérimentés ont recueillis grâce au déploiement de milliers de centres de contacts de toutes les tailles, de tous les types et dans tous les secteurs, partout dans le monde.

Réflexions

À bien y réfléchir, il est tout à fait normal que les entreprises qui font migrer leur centre de contacts vers le Cloud tiennent compte des critères sécurité, fiabilité et stabilité d'une solution et de l'expérience d'un fournisseur. Au bout du compte, ces entreprises décident en effet du fournisseur auquel elles vont confier le destin et l'avenir de leur activité, de leurs interactions clients et des flux de revenus associés.

Si vous vous apprêtez à vous lancer dans cette aventure, je vous encourage à suivre le conseil de Strategic Contact et à prendre le temps d'étudier la question de manière approfondie afin de choisir la bonne solution sur le long terme. Apprenez à connaître les personnes, les processus et les technologies dans lesquels vous investissez jusqu'à maîtriser parfaitement le sujet. Il peut également être utile de vous adjoindre les services d'un cabinet conseil dans le cadre de ce processus. Ces derniers peuvent regrouper plusieurs services pour un travail productif et distiller leur précieuse expérience dans le domaine afin de vous aider à élaborer un plan judicieux et de garantir le niveau de sécurité, de fiabilité, de stabilité et d'expérience dont vous avez besoin. L'objectif collectif est de trouver un fournisseur de services cloud qui se préoccupera de la santé et de la prospérité de votre entreprise autant que vous. Vous y gagnerez un partenariat qui optimisera votre activité, soulagera le service informatique pour le laisser se consacrer à des impératifs stratégiques et vous aidera, vous et votre équipe, à mieux dormir la nuit.



Strategic Contact est une société d'experts-conseils indépendante qui aide les entreprises à optimiser la valeur de leurs technologies et opérations en matière de contact client. Strategic Contact accompagne les entreprises dans le développement et la réalisation de plans reliés à des objectifs professionnels, dans la conduite d'évaluation et l'élaboration de feuilles de route, dans le développement d'exigences technologiques et la sélection des solutions appropriées, ainsi que dans la gestion de projets pour une mise en œuvre réussie.

www.strategiccontact.com



Interactive Intelligence Group Inc. (Nasdaq: ININ) est un fournisseur mondial de solutions et de services cloud dédiés à la collaboration & la communication d'entreprise et à l'engagement client. Forte de 21 ans d'expertise acquise auprès de ses quelques 6000 entreprises clientes dans le monde, Interactive Intelligence offre aux entreprises une véritable alternative aux solutions non éprouvées et peu évolutives du marché. Disponibles sur site, dans le Cloud ou en mode hybride, ses solutions offrent aux entreprises un ROI rapide et élevé, ainsi qu'une fiabilité et une sécurité maximales. Fondée en 1994, Interactive Intelligence compte 2000 collaborateurs dans le monde.

www.inin.com

Les auteurs



Lori Bocklund est la présidente de Strategic Contact, Inc. et fait figure de référence de l'industrie en matière de stratégie, technologie et opérations des centres de contacts. Elle s'appuie sur ses 27 ans d'expérience pour faire avancer chaque projet sur lequel elle travaille. Elle partage ses connaissances et son expérience lors de conférences, de séminaires, à travers des articles et dans un ouvrage dont elle est coauteure. Lori Bocklund est titulaire d'une licence en ingénierie électrique de l'université d'État du Dakota du Sud (Brookings, Dakota du Sud, États-Unis) et d'une maîtrise en ingénierie électrique de l'université George Washington (Washington, District de Columbia, États-Unis). Vous pouvez la contacter en envoyant un message à l'adresse lori@strategiccontact.com ou en appelant le (+1) 503 579 8560. Si vous souhaitez en savoir plus sur Strategic Contact, consultez le site www.strategiccontact.com.



Jason Alley est responsable du marketing des solutions cloud chez Interactive Intelligence. Avant de rejoindre Interactive Intelligence, Jason Alley a occupé pendant dix ans le poste de conseiller pour de grands centres de contacts et fournisseurs professionnels, au sein de Vanguard Communications et de l'entreprise qu'il a créée par la suite, SmartContact Consulting. Durant les sept premières années de sa carrière, il a travaillé dans la vente, le marketing et la gestion de produits au sein de sociétés telles que Nortel, Aspect et Hipbone (une entreprise de collaboration Web rachetée par Kana). Grâce à son expérience unique avec les utilisateurs finaux comme les fournisseurs, il s'efforce d'envisager chaque projet avec une perspective nouvelle et exhaustive. Jason Alley est titulaire d'une licence en économie d'entreprise de l'université de Californie à Los Angeles (UCLA, États-Unis).