



Les communications d'entreprise à l'ère de la nouvelle normalité



Présentation

Au cours du premier semestre 2020, le terme « sans précédent » est devenu un cliché.

La façon dont nous vivons, achetons et travaillons a été soudainement bouleversée. À cause de la crise sanitaire mondiale, de nombreuses entreprises ont été contraintes de fermer leurs portes presque du jour au lendemain, et les familles ont été sommées de rester chez elles.

Les communications d'entreprise font parties des domaines qui ont subi les conséquences de ce nouvel environnement. De nombreux centres de contact ont fait leur possible pour faire face à l'augmentation massive de la demande. Parallèlement, les entreprises ont pris conscience qu'elles n'étaient pas prêtes à évoluer dans un environnement où le bureau traditionnel n'est pas une option.

Alors que le monde commence à retrouver un équilibre et que les pays se rouvrent progressivement au commerce, toutes les organisations doivent avoir un plan. Les leaders du marché doivent s'assurer qu'ils sont prêts à offrir les solutions et les flux de communications que les employés et les clients attendent.

La façon dont les entreprises communiqueront aura un impact significatif sur leur avenir.





Le nouvel espace de travail : l'essor du télétravail

À cause du confinement, les entreprises ont dû se réinventer à de multiples niveaux. Le télétravail et les pratiques de travail à distance sont devenus monnaie courante du jour au lendemain. Les entreprises ont compris que la seule façon d'assurer la continuité des activités en cette période de crise était de permettre aux employés de travailler à distance.

Bien que pour de nombreuses organisations le passage au télétravail se soit déroulé sans encombre (compte tenu des circonstances), les chefs d'entreprise doivent éviter de tomber dans certains pièges. La transition vers un environnement de travail à distance post-pandémique nécessitera une approche structurée et une planification adéquate.

Malgré les circonstances malheureuses, les entreprises ont eu l'occasion de découvrir les avantages du travail à distance,¹ et il est peu probable que nous assistions à un retour en force de l'ancien mode opératoire. L'espace de travail n'est officiellement plus un lieu spécifique. Avec une connexion Internet et des services de communication efficaces, les équipes peuvent être parfaitement productives où qu'elles se trouvent.

Les chefs d'entreprise qui se préparent à cette nouvelle normalité doivent être conscients que le travail à distance continuera d'être une stratégie payante. C'est donc le moment idéal pour mettre en place les outils dont vos équipes ont besoin pour un environnement de travail flexible et durable.

Tandis que vous préparez le retour au bureau, l'objectif ne doit pas être de remettre tous vos employés derrière leur poste de travail au plus vite. De toute façon, le « retour au travail » très progressif prévu par les gouvernements du monde entier rendrait la chose impossible. À la place, demandez-vous quels outils ont aidé vos employés à s'épanouir au cours de ces derniers mois.

Comment pouvez-vous améliorer votre installation technologique à distance pour obtenir de meilleurs résultats pour vos employés ? Le feedback des membres de votre équipe, combinés aux données sur l'adoption recueillies grâce à vos outils collaboratifs dans le cloud, sera d'une grande utilité.

1 <https://www.weforum.org/agenda/2020/06/coronavirus-covid19-remote-working-office-employees-employers>



Préparer l'avenir

Les experts estiment que, dans un avenir prévisible, les entreprises s'appuieront sur des stratégies de télétravail pour au moins une partie de la main-d'œuvre, plus des [deux cinquièmes](#)² restant à distance. Vous l'avez probablement déjà remarqué ces derniers mois : le travail à distance présente de nombreux avantages. En plus d'assurer la continuité des activités en temps de crise, un espace de travail dans le cloud et le travail à distance peuvent également améliorer la productivité et la satisfaction des employés.

Avec une stratégie de travail à distance appropriée, les entreprises peuvent également réduire leurs frais généraux. Un point certainement essentiel dans une économie incertaine. Mais comment être sûr que l'on dispose de la technologie adaptée ?

Si la téléphonie d'entreprise et la collaboration entre équipes sont toutes deux essentielles dans ce nouvel environnement, il faut savoir qu'elles restent deux éléments bien distincts.

- **La téléphonie** : la voix restera toujours la principale composante des communications d'entreprise. Lorsqu'elles travaillent à distance, vos équipes doivent avoir accès au même ensemble d'outils téléphoniques professionnels riches en fonctionnalités que ceux dont elles disposent au bureau. Tirez profit de votre infrastructure de communication existante lorsque vous le pouvez et tenez compte des avantages du passage au cloud en termes de flexibilité. Aussi, vous devrez peut-être fournir aux membres de votre équipe des téléphones de bureau ou des softphones performants pour répondre à leurs besoins. Renforcez la mobilité en octroyant à vos employés l'accès à des outils de messagerie vocale, de gestion des appels et à d'autres outils de manière flexible.
- **Collaboration** : votre investissement dans les [communications unifiées](#) (UC) et les [communications unifiées en tant que service \(UCaaS\)](#) devra comprendre une stratégie de collaboration. Avant de commencer votre transition vers cette nouvelle normalité, prenez le temps de réfléchir à la manière dont vous fournissez des services de collaboration à votre personnel. Une approche orientée cloud vous aidera à préparer l'avenir, mais vous devrez peut-être y ajouter des outils de collaboration en ligne et hors ligne. Les outils de collaboration hors ligne peuvent inclure le partage de fichiers et les discussions en salle, tandis que les possibilités en ligne incluront les appels vidéo et le partage d'écran.

² <https://www.computerweekly.com/news/252481579/Coronavirus-More-than-two-fifths-of-employees-likely-to-continue-remote-working-after-pandemic>



Transformer les services d'entreprise à distance

Le confinement dû à la pandémie mondiale a entraîné une forte demande de services numériques efficaces. La plupart des entreprises ont dû fermer presque du jour au lendemain. Cependant, même si les magasins physiques ont fermé, les entreprises ont dû continuer à assurer leur service client. Nombre d'entre elles, en particulier dans le secteur des voyages, de la santé et du commerce de détail, ont reçu des milliers de demandes relatives aux achats.

Même si la demande qui pèse sur votre entreprise n'est peut-être pas aussi importante que la pandémie le laisse supposer, vous aurez quand même besoin d'une stratégie pour aider votre service client à gagner en efficacité. Vous devrez notamment trouver un moyen de continuer à servir vos clients, même si vos employés travaillent à distance.

Pour réussir dans ce nouveau contexte commercial, les entreprises doivent :

- **Fournir à leur personnel les bons outils :** les employés en contact avec les clients ont besoin des mêmes applications de communication et de service client que lorsqu'ils sont au bureau. Grâce à la technologie cloud, il sera plus facile de leur fournir les mêmes technologies, et ce quel que soit l'environnement.
- **Renforcer les capacités multicanaux :** les pics de demande déclenchés par une augmentation des appels vocaux génèrent des files d'attente plus longues. Le résultat : certains clients commencent à se tourner vers la concurrence. Des capacités multicanaux seront nécessaires pour offrir une expérience client cohérente dans tous les environnements.
- **Procéder à une intégration avec les applications d'entreprise :** vous devrez intégrer une stratégie de services numériques aux applications d'entreprise

déjà utilisées par vos employés. Il faut donc trouver un service qui s'intègre à votre CRM ou à vos outils de billetterie.

- **Renforcer le libre-service :** lorsque les clients ne peuvent pas accéder aux services d'une entreprise aussi rapidement qu'ils le souhaitent, ils peuvent opter pour le libre-service. Il faut donc avoir les bons outils en place, ce qui inclut des chatbots intelligents pour les sites web et des SVI avec routage intelligent pour la voix.
- **Améliorer la collaboration en aval :** les agents sont plus efficaces lorsqu'ils travaillent en équipe. Une solution de collaboration adaptée garantit que les employés peuvent travailler ensemble à la résolution de problèmes complexes. L'intégration avec l'UCaaS par le biais d'API ouvertes et de solutions CPaaS (plateforme de communications comme service) est essentielle. Vous pouvez donc combiner le back-end et le front-end de votre stratégie de communication.



Fournir le service que les clients attendent

Même avant la crise sanitaire, une étude de PwC a révélé que 59 % des clients mondiaux avaient le sentiment que les entreprises négligeaient l'aspect humain de leur stratégie de service. De plus, 75 % des clients interrogés dans le même rapport ont déclaré qu'ils préféreraient toujours interagir avec un être humain plutôt qu'avec une machine automatisée.³

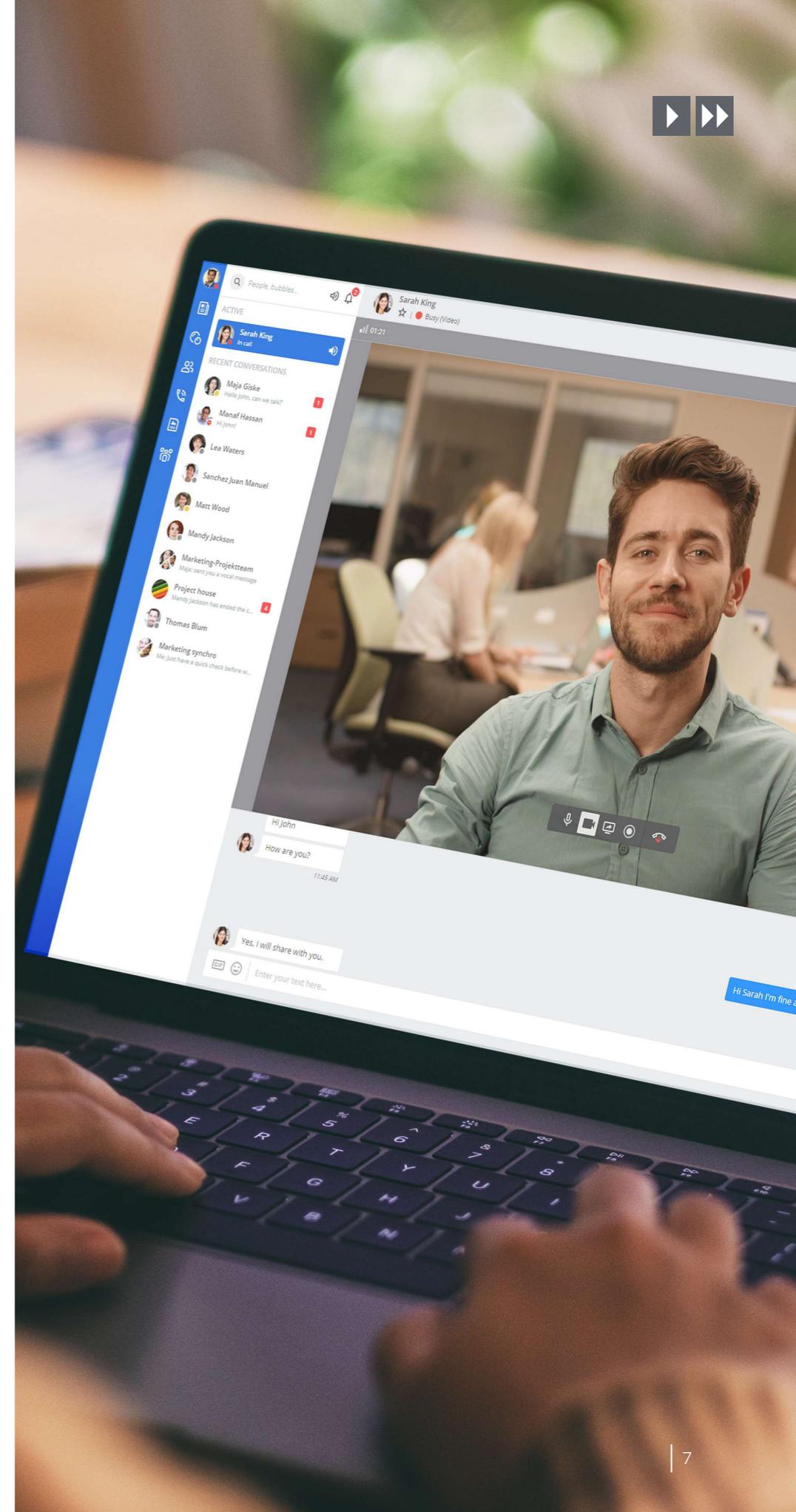
La bonne combinaison d'options de libre-service et de systèmes de services client multicanaux peut vous permettre de mieux répondre aux besoins de tous vos clients. Veillez simplement à ne pas sur-automatiser dans le seul but de limiter les coûts. Plus que jamais, le nouveau contexte nécessitera d'ajouter une touche humaine aux interactions avec les clients.

Les entreprises devront se demander ce que les clients attendent d'elles aujourd'hui et demain. Le libre-service ne sera peut-être pas ce que les clients souhaitent lorsque le retour au bureau commencera. Toutefois, lorsque la situation reviendra à la normale, les clients seront peut-être plus enclins à se tourner à nouveau vers le libre-service si cela leur fait gagner du temps.

Comme toujours, la fidélisation des clients dans les mois et les années qui suivront la crise sanitaire mondiale commencera par l'analyse de leur parcours d'achat. Vos outils de communications unifiées et centres de contact vous permettront de gagner en visibilité et ainsi de déterminer ce dont vos clients ont le plus besoin. Avec le déclin des dépenses économiques mondiales, il est plus important que jamais pour les chefs d'entreprise d'imaginer de nouveaux moyens de fidéliser leurs clients.

Les outils intelligents que vous utilisez pour améliorer les conversations avec les clients, tels que les outils d'analyse et les chatbots, peuvent vous aider à renforcer votre visibilité. Ne sous-estimez pas le pouvoir de vos informations, elles peuvent également vous aider à anticiper la suite des événements.

³ <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf>





Tirer les leçons d'une expérience hors du commun

La pandémie du COVID-19 a été l'un des événements les plus marquants de notre histoire. Mais elle offre également aux entreprises la possibilité d'apprendre et de se développer.

Pratiquement toutes les grandes sociétés d'analyse s'accordent à dire que le monde a changé du tout au tout au cours des derniers mois. L'ère du sans contact pour l'engagement numérique des clients s'est développée à un rythme incroyable. Les entreprises sont désormais contraintes de répondre aux besoins d'une clientèle qui a évolué beaucoup plus vite que prévu.

Nous ne savons pas ce que l'après-pandémie nous réserve. Toutefois, les expériences que nous avons vécues ces derniers mois nous permettront de tirer des enseignements précieux sur la manière de préparer l'avenir. Il est temps que les organisations réfléchissent à la manière de se préparer à la prochaine crise. Après tout, l'avenir n'est jamais gravé dans le marbre. Une crise financière ou une autre crise sanitaire pourrait très bien survenir dans quelques années.

Il s'agit également d'une opportunité non-négligeable pour chacun de comprendre ce qui a fonctionné ces derniers mois et ce qui doit être amélioré pour préparer les années à venir. Par exemple, pour de nombreuses entreprises, la priorité sera de développer leurs stratégies de télétravail. Il est clair que le télétravail n'est plus seulement une stratégie pour l'avenir. Pour assurer une véritable continuité des activités, les entreprises devront se préparer à un télétravail permanent.

En même temps, il est crucial de repenser l'expérience du client et son rôle dans les années à venir. Pour de nombreuses entreprises, une nouvelle stratégie de transformation numérique sera nécessaire. Depuis des années, l'expérience client est un facteur de différenciation clé. Cependant, nous savons maintenant avec certitude que lorsque tout le reste échoue, un service de qualité supérieure permet de garder une lueur d'espoir.



Amenez votre expérience client à l'excellence

Outre le travail à distance, l'expérience client et l'expérience collaborateur sont les deux concepts les plus importants à développer dans ce nouveau contexte. Voici les quatre domaines que les entreprises devront approfondir :

- **Le cloud** : tous les services offerts par les entreprises devront être accessibles partout et à tout moment. Seule la flexibilité du cloud peut permettre cela.
- **Les informations** : toutes les informations, des archives à des analyses, et les profils de vos clients, revêtent une importance capitale. Ces informations permettent de replacer chaque interaction dans son contexte.
- **La mobilité** : tous les services doivent être accessibles depuis n'importe quel appareil. Les clients doivent donc pouvoir vous joindre même avec leur smartphone.

- **L'aspect social (collaboration)** : lorsque les employés collaborent efficacement en amont, ils peuvent offrir une meilleure expérience aux clients.

C'est l'occasion idéale pour les entreprises de toutes tailles de voir ce qui fonctionne et ne fonctionne pas. Les processus obsolètes devront être repensés et de nouveaux objectifs apparaîtront, par exemple : comment assurer le lien entre les collaborateurs et préserver leur santé mentale ? Après tout, une expérience collaborateur positive est la garantie d'une expérience client réussie.

Si vous ne soutenez pas correctement vos employés et ne leur fournissez pas les outils dont ils ont besoin, ils ne peuvent pas répondre aux besoins de vos clients. Au cours des derniers mois, l'attention portée à la sécurité et au bien-être des employés s'est

considérablement accrue. Les entreprises devront continuer à prendre soin de leur personnel dans les mois à venir.

Quand et si les employés retournent au bureau, les chefs d'entreprise devront veiller à ce que le lieu de travail soit plus sûr et plus accueillant. Vous devrez mettre en place davantage de solutions de notification et d'urgence pour les aider à faire face aux problèmes qui se posent. En outre, une nouvelle approche sera nécessaire pour divers aspects, comme le partage des équipements et des terminaux. Les chefs d'entreprise devront réfléchir à la manière dont ils peuvent protéger la santé de leurs employés.

Si vous saisissez les opportunités de cette nouvelle ère des communications et si vous êtes informé et conscient des domaines à développer, le potentiel de votre entreprise sera illimité.



Nous sommes Alcatel-Lucent Enterprise.

Nous trouvons des solutions pour tout connecter avec des technologies efficaces, conçues pour vous. Grâce à notre présence mondiale et à nos implantations locales, nous fournissons des solutions de réseau et de communication