



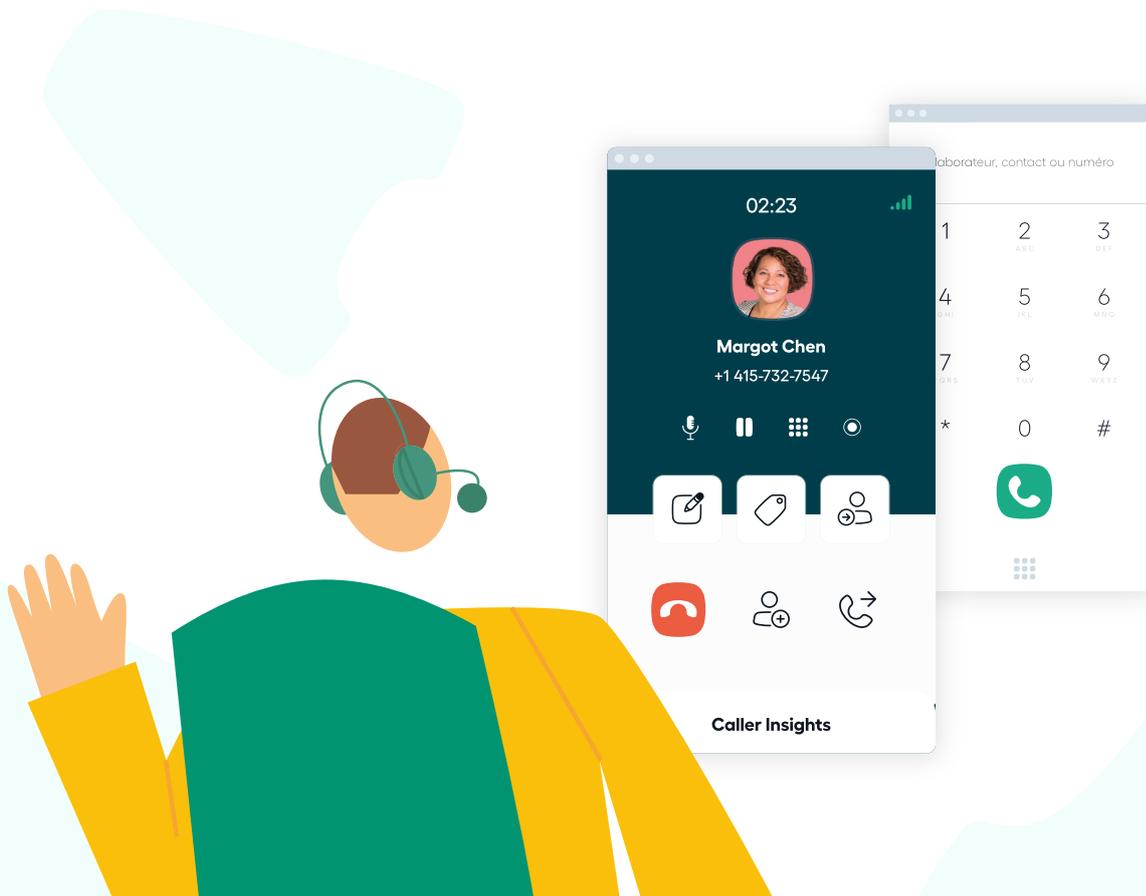
Avant/après : Cinq raisons qui font de la téléphonie cloud une révolution pour l'IT



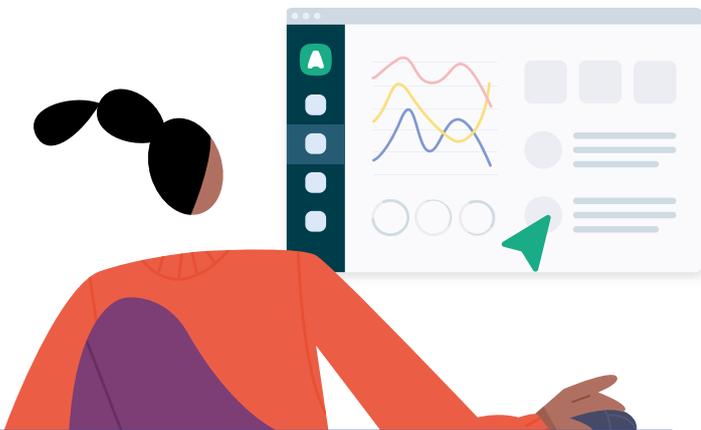
Introduction :

Vous êtes sans cesse sollicité et manquez de temps pour vous focaliser sur vos projets de transformation digitale ? Et pour cause, les DSI et responsables informatiques sont très souvent sur tous les fronts ! Dans un contexte de démocratisation du télétravail, coopérer de façon plus agile avec les métiers devient une nécessité. Certains outils technologiques apportent les réponses pratiques et économiques idéales pour les équipes IT. La téléphonie cloud en fait partie et offre de nombreux avantages aux différents services, en permettant de **limiter l'intervention du support informatique.**

Automatisation, gain d'autonomie et gain économique, autant d'atouts libérant la DSI au profit de tâches à plus forte valeur ajoutée. De sa configuration à son utilisation, voici un tour d'horizon des bénéfices de la téléphonie VoIP pour les équipes IT.



1 Configuration et gestion des utilisateurs



Avec la téléphonie classique :

Nombreuses sont les contraintes inhérentes à un système de téléphonie classique. Câbles, boîtiers imposants, fils s’emmêlant, logistique complexe..., l’installation physique est une réelle contrainte pour l’équipe IT comme les utilisateurs. Par ailleurs, si cette technologie paraît lourde, elle prive aussi les collaborateurs de mobilité, et nécessite une maintenance régulière.

La téléphonie traditionnelle n’étant pas dotée d’une interface technologique intuitive, les collaborateurs conservent difficilement l’historique de leurs appels, et peuvent remonter ces plaintes auprès du service IT. Enfin, l’ajout de nouvelles lignes au sein d’un service s’avère long et fastidieux, et implique nécessairement de mobiliser l’IT pour les mettre en place.

Avec la téléphonie cloud :

La téléphonie cloud fait fi de toutes les contraintes liées à la téléphonie filaire classique. Ne nécessitant que peu de matériel (un casque pour le confort), seuls internet et une application “softphone” sur ordinateur ou smartphone suffisent. **Cette solution VoIP offre donc plus de flexibilité** (mobilité, évolutivité, et gestion simplifiée). Plus **performante** que la téléphonie classique, l’application de téléphonie cloud se connecte et s’intègre aisément aux outils métiers, sans développement ni maintenance additionnelle, pour un gain de temps considérable de votre équipe IT sur le court comme le long terme.

Un nouveau collaborateur intègre votre entreprise ? Quelques clics suffisent pour lui ajouter une nouvelle ligne. Ainsi, l’onboarding se simplifie, et votre nouvel employé devient vite opérationnel.

Nombreuses sont les entreprises en pleine transformation digitale. Les équipes IT n’ont donc pas de temps à perdre avec l’installation d’un nouveau poste téléphonique, et ont tout intérêt à réduire leur temps de maintenance sur le matériel.

2 Automatisation et autonomie des équipes

Avec la téléphonie classique :

De toute évidence, la téléphonie filaire demeure la bête noire des équipes IT, y consacrant un temps de maintenance considérable, mais également pour les collaborateurs manquant d'efficacité et d'autonomie : obligation de passer les appels depuis le bureau, aucune connectivité entre les différents outils, etc. Par ailleurs, les demandes et les échanges entre les métiers et l'équipe IT sont souvent recopiés manuellement lors d'un travail d'équipe ou d'une éventuelle transmission de dossier, ou d'être répétés par les collaborateurs, entraînant une perte de temps conséquente pour l'ensemble des parties concernées.

Avec la téléphonie cloud :

Installer une solution de téléphonie cloud permet un **gain de temps et de productivité** évident pour les équipes IT comme pour les collaborateurs. Une fois l'implémentation et la prise en main des outils effectuées, **les employés gagnent en autonomie et libèrent du temps pour l'IT**. En effet, quelques clics suffisent pour :

- Créer de nouvelles lignes téléphoniques,
- Paramétrer un serveur vocal interactif (SVI),
- Mettre en place des plages horaires de disponibilité,
- Établir des règles de distribution d'appels depuis un tableau de bord,
- Synchroniser l'activité des équipes avec des outils de type CRM, etc.

L'autonomie générée par la téléphonie cloud représente un véritable atout pour les équipes IT, libérées pour des tâches à plus haute valeur ajoutée !

Les managers d'équipe peuvent donc paramétrer seuls de nombreuses fonctionnalités pour leurs collaborateurs, réduisant ainsi leur dépendance auprès du service informatique. En cas de besoin, ce dernier pourra toujours intervenir rapidement et facilement à distance en quelques clics grâce à la technologie Cloud.

Dans cette nouvelle ère où le télétravail et le flexoffice rentrent dans la norme, prendre ses appels et accéder à l'ensemble des données en temps réel devient une nécessité, mais aussi un enjeu pour les équipes IT qui doivent contrôler ou assister à distance comme s'ils étaient en présentiel. Avec une solution cloud, le service informatique dispose d'une meilleure visibilité et maniabilité sur l'ensemble de la téléphonie d'entreprise, au bureau comme en télétravail.

Le témoignage de Caudalie :

La marque de cosmétique Caudalie était en phase de test sur deux marchés lorsque la crise sanitaire a imposé le télétravail.

Le déploiement rapide d'Aircall sur une dizaine de pays a permis à l'entreprise d'assurer la continuité de ses opérations business. Les équipes ont ainsi pu continuer à prendre tous les appels via l'application mobile et maintenir l'efficacité sur l'ensemble de leurs services de relation client.



“ Le déploiement rapide d'Aircall et sa flexibilité nous ont permis de passer la crise du COVID sans aucun impact pour notre service client.”

Charlotte Rodrigues,
responsable de l'administration des ventes
chez Caudalie.



“Aujourd'hui, les équipes métier sont très satisfaites de la solution Aircall. Je recommanderais Aircall à toute entreprise voulant adopter un téléphone cloud pour se digitaliser.”

Caudalie
Chef projets informatiques



3 Satisfaction des équipes métiers et service client de qualité

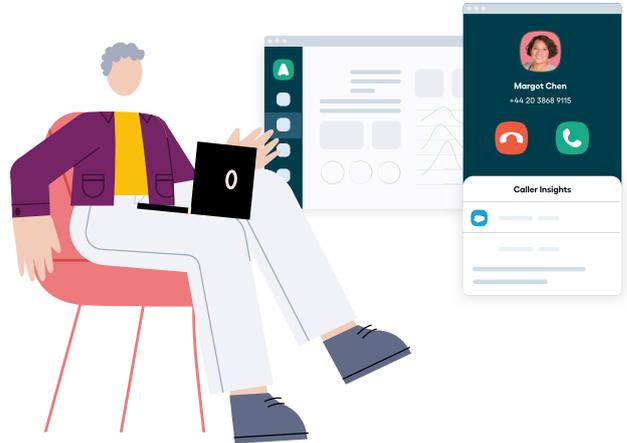
Avec la téléphonie classique :

Un employé vous signale une anomalie dans sa boîte mail ? Vous n'êtes pas responsable de ce type de demande et devez confier la résolution de l'anomalie à l'un de vos collègues. La téléphonie filaire ne permettant aucune traçabilité des échanges, l'employé devra donc formuler sa demande à un autre membre de l'équipe IT. Par ailleurs, toute perte de temps liée à une anomalie génère une baisse de productivité, notamment lorsqu'un service client est touché. S'il s'avère moins performant, cela entraîne logiquement une baisse de la satisfaction client, et ainsi de suite jusqu'à la détérioration de l'image de marque de l'entreprise.

Avec la téléphonie cloud :

Passer d'un interlocuteur à un autre au sein de l'équipe IT se fait simplement grâce à la téléphonie cloud. En effet, cette dernière s'intègre et se synchronise entre vos outils helpdesk et CRM, permettant de garder un historique complet de la demande initiale et de mieux contextualiser les appels. Cela offre un gain de temps non négligeable aux métiers comme au support IT.

Mieux encore, la solution de téléphonie VoIP se connecte facilement aux outils de ticketing IT (plateforme permettant d'enregistrer et de suivre les demandes nécessitant une intervention). Ainsi, l'équipe informatique prend connaissance du ticket depuis le tableau de bord, et peut donc rappeler directement le collaborateur pour



agir rapidement. L'ensemble des actions menées pour la résolution des tickets est enregistré afin que l'équipe IT puisse suivre et analyser efficacement les résolutions des demandes des collaborateurs.

Enfin, une bonne adoption des fonctionnalités proposées par la téléphonie cloud par les équipes métier augmente la productivité, améliore le bien-être en interne, et génère donc de meilleurs résultats. En effet, l'équipe IT étant moins sollicitée et pouvant mieux répondre aux besoins des collaborateurs rapidement, le service client devient plus performant et aide donc à améliorer la satisfaction client.

La téléphonie cloud apparaît comme relais performant entre l'IT et les métiers.

Le témoignage de Glovo :

Leader à l'international de la livraison à la demande, la plateforme Glovo basée à Barcelone propose aujourd'hui son service de livraison via son application dans plus de vingt pays à travers le monde. Pour accompagner la croissance accélérée de son service client, Glovo recherchait une solution de téléphonie fiable en matière de qualité de service et mettant à disposition une interface administrateur pour une plus grande flexibilité de gestion. Auparavant, l'administration de la plateforme était gérée par l'hébergeur, ce qui pouvait créer des délais pour certaines configurations.

Glovo a ainsi choisi de basculer son infrastructure téléphonique vers une solution 100% cloud. La simplicité de mise en place et d'administration, les possibilités de configuration et d'intégrations ont convaincu Glovo de se tourner vers Aircall. L'utilisation d'Aircall a permis aux équipes de Glovo de gagner en autonomie, comme en témoigne Ludovic Magnier, Global Customer Service Tools Manager chez Glovo.



“Le nombre de tickets d'incident a été significativement réduit. Les équipes de supervision ont gagné en autonomie sur la configuration de la plateforme. Et les utilisateurs après une période d'adaptation relativement courte sont globalement très positifs par rapport au changement d'outil.”



4 Performance et optimisation des coûts

Avec la téléphonie classique :

Les coûts liés à la téléphonie filaire avaient tendance à s'envoler, notamment lorsque des appels internationaux devenaient fréquents. Abonnements peu flexibles, investissement dans du matériel physique et complexe, maintenance chronophage, appels à l'étranger coûteux..., autant de raisons incitant à faire des économies d'infrastructures pour l'IT.

Par ailleurs, les équipes informatiques ne disposent d'aucune information ou donnée sur l'utilisation de la téléphonie des équipes métiers : évaluer leur utilisation et les problèmes rencontrés au quotidien est très compliqué, voire impossible.

Avec la téléphonie cloud :

La téléphonie VoIP permet de réaliser d'importantes économies d'infrastructures. D'une part, hormis une connexion internet, aucun matériel supplémentaire n'est nécessaire : l'application de téléphonie cloud s'installe directement sur l'ordinateur ou le smartphone, de manière très intuitive. D'autre part, les abonnements permettent d'adapter le nombre de lignes et d'utilisateurs en fonction de la croissance de l'entreprise en quelques clics, simplifiant l'ouverture de nouvelles lignes par la DSI.



Par ailleurs, à l'échelle de l'entreprise, les équipes IT se libèrent un temps considérable, passé autrefois dans l'acquisition, la mise en place, le paramétrage, la maintenance et les mises à jour des combinés fixes de la téléphonie analogique classique. La téléphonie cloud impliquant une réduction du temps à passer de l'équipe IT, les ressources humaines sont donc moins importantes pour gérer la téléphonie d'entreprise. Ce temps précieux peut donc être utilisé sur d'autres projets d'envergure.

Également, les fonctionnalités offertes par la téléphonie cloud apportent une vue d'ensemble de l'activité du service IT en temps réel. Combien de temps l'équipe IT passe au téléphone avec les collaborateurs métiers ? Quel est le temps moyen pour résoudre les demandes des collaborateurs ? L'analyse de ces KPIs favorise une prise de recul et une meilleure performance des équipes IT.

Enfin, la protection des données téléphoniques apportée par les échanges cryptés de la téléphonie VoIP est un avantage non négligeable pour l'équipe IT, chargée de veiller sur les potentielles attaques et vols de données téléphoniques.

Le cas Beaver Group

La société australienne Beaver Group est spécialisée dans le domaine de l'énergie et le secteur minier. Ces deux industries bien établies comptent parmi les plus importantes du pays. L'entreprise fournit des services allant de l'équipement minier à la logistique d'expédition, mais c'est surtout son esprit ingénieux et innovant qui la démarque de ses concurrents.

La plateforme HubSpot est au cœur des processus de vente de Beaver Group depuis plusieurs années. Elle s'adaptait bien aux besoins de l'entreprise, cependant les employés perdaient beaucoup de temps à enregistrer manuellement toutes les activités d'appel dans leur CRM. C'est pourquoi le responsable des systèmes informatiques, Clinton Van Kampen, a décidé de trouver une nouvelle solution de téléphonie améliorant la productivité de l'entreprise et centralisant davantage les systèmes logiciels autour de HubSpot.



“ Le problème est le suivant : comme la plupart des options que nous avons étudiées, y compris les softphones, aucun des systèmes [traditionnels] intégrés à un CRM comme HubSpot n'était à la hauteur. ”

Clinton Van Kampen,
responsable des systèmes informatiques, Beaver

En effet, Clinton avait une exigence : son nouveau système téléphonique devait s'intégrer parfaitement à HubSpot, ce qui lui a laissé deux options :



“ J'ai testé les deux, mais quand je les mets face à face, il est évident qu'Aircall est un produit beaucoup plus abouti avec un cycle de développement largement plus dynamique. Aircall l'emportait donc haut la main. Aircall est une solution tout-en-un, qui s'est intégrée parfaitement à notre CRM tout en mettant l'accent sur la qualité et la performance. ”

Clinton Van Kampen,
responsable des systèmes informatiques, Beaver



5 Qualité d'appel et sécurité

Avec la téléphonie classique :

Le téléphone filaire est souvent synonyme d'une mauvaise qualité d'appel. En effet, des problématiques de réseaux ou de matériel usé et peu performant peuvent parfois compromettre certaines communications. Les échanges avec les clients comme entre les équipes, sont altérés. Cela génère une perte de temps, et une insatisfaction client comme collaborateurs, faisant régulièrement remonter le problème au service IT. Par ailleurs, la téléphonie traditionnelle ne possède pas de dispositifs de sécurité assez solides pour garantir la protection des données d'appels, mettant en porte-à-faux la responsabilité du service informatique.

Avec la téléphonie cloud :

Pour pallier les risques de cybersécurité, l'application de téléphonie cloud garantit un cryptage des données d'appel en transit ou en repos. Les équipes IT peuvent ainsi écarter toute crainte de cyberattaque. En effet, les données cryptées sont stockées dans des data centers surveillés 24h/24 et 7j/7 en conformité avec la RGPD.

Enfin, pour une qualité d'appel optimale, la téléphonie cloud est à ce jour une solution incomparable. La démocratisation de l'internet à haut débit ainsi que des réseaux 4G/5G permettent une transmission des données audio irréprochable et d'une qualité audio haut de gamme constante. Ainsi, les collaborateurs ne sollicitent plus l'IT pour obtenir une qualité d'appel de meilleure qualité, ou pour résoudre les soucis techniques liés au téléphone.

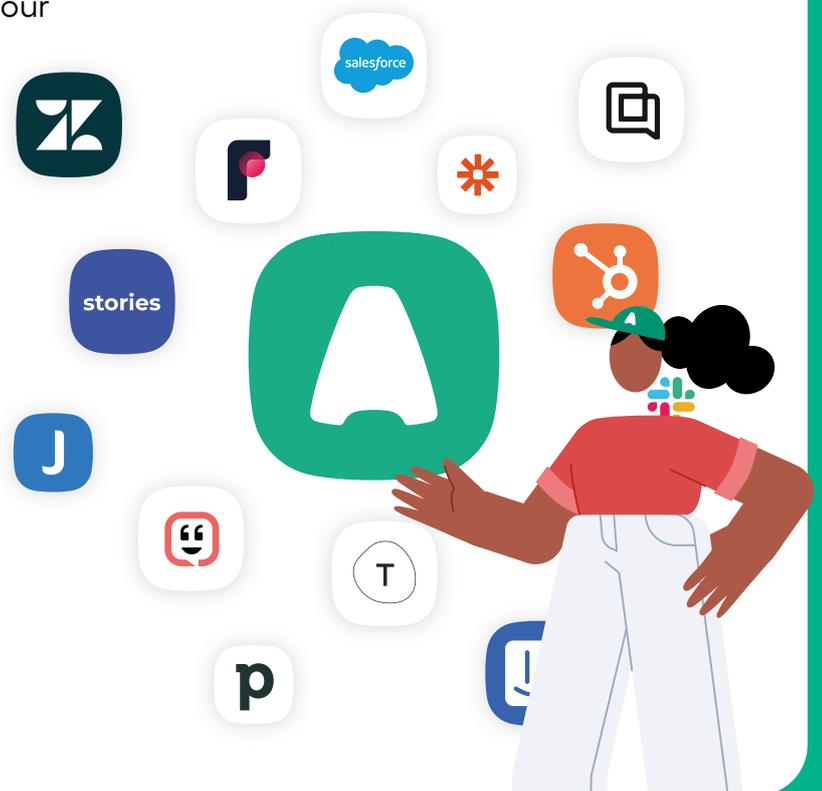


Conclusion :

La téléphonie cloud présente 5 avantages majeurs pour les DSI. D'une part, il s'agit d'une solution présentant un déploiement d'une grande simplicité, comparative-ment à la téléphonie classique dotée d'une infrastructure plus lourde et plus complexe à gérer. Hormis son aspect pratique, la baisse des coûts générés par la téléphonie cloud s'avère non négligeable (abonnements plus souples et personnalisés selon les besoins, peu de matériel nécessaire, etc.) à petite comme à grande échelle.

Par ailleurs, les solutions simples d'utilisation apportées par la téléphonie cloud offrent plus d'autonomie aux collaborateurs, souvent trop dépendants des équipes IT pour les questions informatiques.

Par ailleurs, ce système offre un réel gain de productivité en raison de l'automatisation de plusieurs process et de la connectivité entre les outils de type helpdesk et CRM. Enfin, les DSI sont confrontés à une problématique de sécurisation des données grandissantes, et les applications de téléphonie cloud garantissent un cryptage des données d'appel. Comme de nombreux responsables IT, adoptez la téléphonie cloud et dégagez du temps précieux pour d'autres projets d'envergure.



Pour plus d'informations 

