



# Indicateurs de réussite 2022 des clients RingCentral

Déployer des solutions de communication, de collaboration et de centre de contact dans le cloud est bénéfique non seulement pour simplifier les communications, mais aussi pour offrir une valeur ajoutée à l'entreprise. RingCentral a interrogé des clients issus de sa communauté internationale de clients afin d'en savoir plus sur la valeur ajoutée de ses solutions calculée sur cinq (5) catégories d'indicateurs : retour sur investissement et indicateurs généraux, réduction des coûts/IT, productivité du personnel et agilité opérationnelle, amélioration des processus métier/mobilité du personnel et expérience client.



Découvrez une synthèse des résultats de l'enquête répartis sur 30 indicateurs. Vous pouvez utiliser ces informations comme référence pour vos propres objectifs de déploiement.

	Faible (25° centile)	Médian (50° centile)	Élevé (75° centile)	Moyenne	Description
<b>Retour sur investissement (ROI) et indicateurs généraux</b>					
Croissance du chiffre d'affaires (CA) (%)	10	20	50	<b>30</b>	Augmentation de la croissance du CA avec RingCentral
Retour sur investissement (%)	10	25	75	<b>55</b>	ROI avec RingCentral
Période d'amortissement (mois)	2	6	12	<b>9</b>	Amortissement prévu avec RingCentral
Augmentation de la satisfaction client (%)	20	48	80	<b>48</b>	Augmentation de la satisfaction client avec RingCentral
Augmentation de la satisfaction du personnel (%)	30	50	90	<b>58</b>	Augmentation de la satisfaction du personnel avec RingCentral
Période de déploiement (mois)	1	1	3	<b>2</b>	Durée prévue pour le déploiement avec RingCentral

	Faible (25 <sup>e</sup> centile)	Médian (50 <sup>e</sup> centile)	Élevé (75 <sup>e</sup> centile)	Moyenne	Description
<b>Indicateurs du coût total de possession (%)</b>					
Accélération du déploiement des processus	1	35	75	<b>43</b>	Processus plus rapides avec RingCentral
Accélération de l'intégration	0	30	75	<b>42</b>	Intégration plus rapide avec la plateforme RingCentral
Baisse des coûts liés aux télécommunications	5	20	35	<b>23</b>	Baisse des coûts liés aux télécommunications avec RingCentral
Baisse des coûts liés au matériel	0	5	25	<b>20</b>	Baisse des coûts liés au matériel avec RingCentral
Baisse des dépenses informatiques	5	10	20	<b>16</b>	Baisse des dépenses informatiques avec RingCentral
<b>Productivité du personnel et agilité opérationnelle (%)</b>					
Réduction des réunions physiques	3	50	75	<b>42</b>	Réduction des réunions physiques avec RingCentral
Augmentation de l'efficacité des réunions	5	25	60	<b>37</b>	Augmentation de l'efficacité des réunions avec RingCentral
Augmentation de la productivité du personnel	15	30	60	<b>42</b>	Augmentation de la productivité du personnel avec RingCentral
Baisse du temps passé à naviguer entre les applications	0	15	50	<b>29</b>	Baisse du temps passé à naviguer entre les applications avec RingCentral
Diminution des départs des agents	0	10	33	<b>24</b>	Diminution des départs des agents avec RingCentral
<b>Amélioration des processus métier et de la mobilité du personnel (%)</b>					
Augmentation de la mobilité du personnel	36	88	100	<b>69</b>	Augmentation de la mobilité du personnel avec RingCentral
Augmentation de l'accès aux ressources	10	45	70	<b>43</b>	Augmentation de l'accès aux ressources avec RingCentral
Augmentation de l'accès à l'information	3	25	73	<b>39</b>	Augmentation de l'accès à l'information avec RingCentral
Baisse de la période de développement	0	15	50	<b>25</b>	Baisse de la période de développement avec RingCentral

	Faible (25 <sup>e</sup> centile)	Moyen (50 <sup>e</sup> centile)	Élevé (75 <sup>e</sup> centile)	Moyenne	Description
<b>Expérience client (%)</b>					
Amélioration du taux d'autonomie	2	18	48	27	Amélioration du taux d'autonomie avec RingCentral
Réduction du coût du service	6	20	40	30	Réduction du coût du service avec RingCentral
Hausse de la bascule des volumes d'appels vers le digital	15	50	89	50	Hausse de la bascule des volumes d'appels vers le digital avec RingCentral
Baisse du temps de traitement moyen	5	17	50	30	Baisse du temps de traitement moyen avec RingCentral
Augmentation du taux de résolution au premier contact	10	25	65	42	Augmentation du taux de résolution au premier contact avec RingCentral
Diminution des temps d'attente	5	23	50	38	Baisse des temps d'attente avec RingCentral
Augmentation de la vitesse moyenne pour répondre	5	20	50	38	Augmentation de la vitesse moyenne pour répondre avec RingCentral
Augmentation du respect des horaires	0	10	39	30	Augmentation du respect des horaires avec RingCentral
Diminution des temps morts pour les agents	0	10	35	32	Baisse des temps morts pour les agents avec RingCentral
Augmentation du chiffre d'affaires moyen par agent	0	15	30	25	Augmentation du chiffre d'affaires moyen par agent avec RingCentral

Source : Enquête RingCentral sur la réussite client menée entre décembre 2020 et avril 2022. 1 202 clients ont répondu à l'enquête : il s'agissait pour la majorité d'entre eux de propriétaires d'entreprises et de décideurs, sélectionnés au hasard parmi les clients RingCentral sur tous les secteurs d'activités aux États-Unis, au Canada et au Royaume-Uni. Ces informations sont fournies uniquement à des fins informatives et sont susceptibles de changer. RingCentral décline toute responsabilité quant à la qualité marchande, à l'intégralité, à l'exactitude ou à la pertinence de l'étude à des fins spécifiques. RingCentral ne peut garantir, certifier ou déclarer que l'utilisation de ces informations permettra d'obtenir des performances ou résultats spécifiques.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à prendre contact avec un représentant commercial. Rendez-vous sur [ringcentral.com/customer\\_success](https://ringcentral.com/customer_success) ou composez le 0800 90 39 18.

RingCentral, Inc. (NYSE: RNG) est un fournisseur leader de solutions globales de communication, de collaboration et de centre de contact dans le cloud pour entreprises, basées sur la puissante plateforme Message Video Phone™ (MVP™). Plus flexible et rentable que les systèmes traditionnels, RingCentral permet aux équipes de communiquer, collaborer et se connecter en tout lieu et sur tout terminal. RingCentral propose trois produits phares dans son portefeuille, incluant RingCentral MVP™, une plateforme de communications unifiées en tant que service (UCaaS) comprenant des fonctionnalités de messagerie, visioconférence et téléphonie dans le cloud; RingCentral Video™, la solution gratuite de visioconférence de l'entreprise, dotée d'une messagerie d'équipe qui permet des réunions de type Smart Video Meetings™; et les solutions RingCentral de centre de contact le cloud. La plateforme ouverte de RingCentral intègre les applications d'entreprise et permet aux clients de personnaliser facilement la gestion des flux. Le siège de RingCentral est situé à Belmont en Californie, et l'entreprise possède des bureaux dans le monde entier.



RingCentral France SAS, 3 rue Saint-Georges Paris, France. [ringcentral.fr](https://ringcentral.fr)

© 2021 RingCentral, Inc. Tous droits réservés. RingCentral et le logo RingCentral sont des marques déposées de RingCentral, Inc. Les éventuels autres marques et logos de tiers figurant dans le présent document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.