

RingCentral

10 transformations des modes de travail que les communications vocales engendreront d'ici 5 ans



Les entreprises ont su s'adapter aux bouleversements majeurs provoqués par le coronavirus avec une agilité remarquable. Certaines d'entre elles sont passées au 100 % télétravail du jour au lendemain, tandis que d'autres ont repensé leurs modes de travail, mis en place de nouveaux outils et vu leurs équipes s'épanouir dans de nouveaux environnements distants.

Dans ce contexte de changements sans précédents, les process d'entreprise ont évolué. Non seulement le virus nous a fait prendre conscience de nos anciennes habitudes non adaptées aux règles sanitaires, mais les confinements, l'isolement et les avalanches de messages ont peu à peu suscité notre intérêt pour un élément clé de la collaboration future : la communication orale.

Que ce soit lorsque nous utilisons des technologies de reconnaissance vocale ou quand nous appelons un collègue par téléphone, la voix joue un rôle de plus en plus central dans notre vie quotidienne, tant à titre privé que professionnel. 93 % des entreprises pensent même que les communications orales [sont sur le point de connaître un vrai boom](#).

Dans les cinq années à venir, les technologies dédiées aux communications vocales feront l'objet d'avancées majeures : les innovations révolutionneront pour de bon nos modes de vie, de travail et de communication à vitesse grand V.

Le saviez-vous ?



4 collaborateurs et responsables sur 5 affirment que les communications vocales ont augmenté leurs liens avec leurs collègues.



Les trois quarts des personnes employées à temps plein trouvent les appels téléphoniques aussi efficaces que les échanges en face à face.



Plus de la moitié des personnes actives affirment que les appels téléphoniques leur permettent de s'exprimer plus rapidement et plus facilement.

Source : [rapport 2022 sur les relations humaines au travail](#)

Pour vous aider à être fin prêts à appréhender cette nouvelle ère d'innovation, nous avons listé 10 façons dont les communications vocales changeront bientôt le monde du travail.

1. L'essor de la reconnaissance vocale

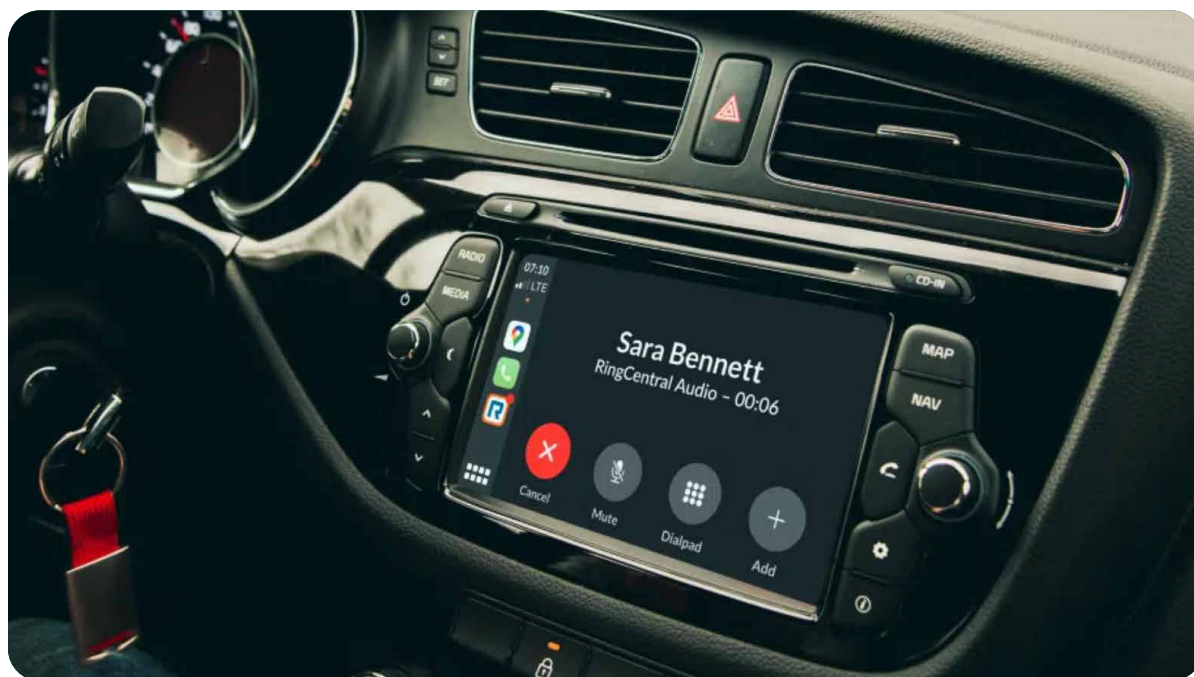
Ces deux dernières années, les technologies de reconnaissance vocale ont suscité un engouement inédit. L'utilisation d'[Alexa a augmenté de 65 %](#) durant les deux premiers mois de confinement, et Twitter a annoncé il y a peu que ses utilisateurs pouvaient à présent publier des [tweets vocaux](#).

Pas moins de 65 % des personnes âgées de 25 à 49 ans utilisent la reconnaissance vocale de leurs terminaux [au moins une fois par jour](#). Cette tranche d'âge est la plus susceptible de réaliser des recherches vocales [de manière quotidienne](#) (suivie par celle des 18-24 ans puis par celle des plus de 50 ans) et sont plus susceptibles d'être considérés comme de "gros" utilisateurs de technologies vocales.

Deuxième cas dans lequel les assistants vocaux sont les plus souvent utilisés : en voiture. Ainsi, [19 millions d'adultes au Royaume-Uni](#) indiquent parler à au moins un appareil tout en conduisant.

Les enceintes connectées à reconnaissance vocale, quant à elles, représentent le premier type d'appareils intelligents utilisés à domicile : [38 % des adultes vivant au Royaume-Uni](#) affirment en utiliser un chez eux.

Il y a fort à parier que les assistants vocaux trouveront bientôt leur place au travail pour aider les employés à programmer et annuler des réunions par commande vocale, à lire des notes à voix haute et à leur rappeler des échéances imminentes.



2. L'IA apporte une toute nouvelle dimension aux communications vocales.

À mesure qu'elle accroît l'efficacité des technologies vocales, l'intelligence artificielle (IA) gagne en intérêt et en impact. Voici une sélection d'évolutions actuelles en la matière :

«L'association de l'IA et de la reconnaissance vocale est la promesse d'une diminution des tâches ingrates : employés et entreprises auront ainsi plus de temps à consacrer à des activités vraiment utiles et efficaces. Quand ce sera le cas, cette nouvelle donne nous semblera toute naturelle, car elle sera omniprésente. »



Praveen Mamnani,
Vice-président Product Management,
RingCentral

De plus en plus de solutions professionnelles incluent l'IA vocale pour améliorer le quotidien des collaborateurs, à l'image d'[Einstein Voice, du système de CRM de Salesforce](#), qui leur permet, entre autre, de saisir des données, d'interpréter des mémos vocaux et même de programmer des événements par commande vocale.

L'IA nous aidera à mieux nous comprendre en éliminant les obstacles à la communication tels que le jargon propre à une entreprise ou encore les barrières linguistiques.

Ainsi, [Oracle s'est récemment enrichi d'un assistant vocal basé sur l'IA](#) capable de comprendre les acronymes et termes utilisés par les employés. Cet outil intègre aussi la compréhension du langage naturel multilingue et une fonction de vocabulaire personnalisable qui aide les utilisateurs à échanger dans leur langue maternelle.

L'IA nous aidera à mieux nous comprendre en éliminant les obstacles à la communication.

Les produits audio et vidéo de RingCentral exploitent chaque jour le potentiel de l'IA. Nos fonctionnalités innovantes englobent notamment les suivantes :

- **La transcription en temps réel** : les échanges oraux menés lors de réunions sont consignés à l'écrit en temps réel.
- **Les comptes-rendus de réunion** : les utilisateurs obtiennent un résumé de leurs discussions ainsi qu'un bilan succinct généré automatiquement, une synthèse vidéo des moments forts et des mots clés.
- **RingOut et masquage du numéro** : avec une ligne professionnelle RingCentral, les utilisateurs peuvent passer des appels depuis leur numéro de téléphone RingCentral au lieu de leur numéro personnel, ce qui garantit la confidentialité et la séparation entre identités personnelles et professionnelles.

3. La 5G repoussera les limites du possible en matière d'appels téléphoniques.

La capacité de la 5G à diffuser en temps réel des ensembles de données de haute capacité va changer à jamais les appels téléphoniques. Qu'est-ce que cela signifie pour les utilisateurs ?

Un temps de latence réduit

Les décalages, instabilités et autres défauts de qualité seront bientôt de l'histoire ancienne. Ces problèmes sont souvent liés à un temps de latence important ou à des retards de transmission de données entre les participants à un appel. Quelques millièmes de secondes de temps de transfert supplémentaire peuvent suffire à gêner les interlocuteurs : la vitesse de la 5G sera donc source d'améliorations majeures.

Des appels plus interactifs

La 5G offre une opportunité de taille : celle d'ajouter des fonctionnalités pour rendre les appels encore plus interactifs et collaboratifs.

Vous pourrez par exemple partager votre écran pendant un appel téléphonique classique (sans utiliser d'application spéciale), ce qui vous permettra ainsi qu'à votre interlocuteur de naviguer sur Internet, de visionner des photos ou vidéos du téléphone de l'un ou de l'autre ou de jouer à un jeu ensemble.

4. L'IA conversationnelle posera de nouveaux jalons en termes d'efficacité.

Avez-vous déjà interagi avec un système d'assistance automatisé ? Si oui, il est probable que cette expérience vous ait laissé un goût amer.

L'IA conversationnelle, qui inclut des technologies telles que des [chatbots alimentés par l'IA](#) et des [agents virtuels](#), repose sur de vastes volumes de données, [l'apprentissage automatique](#) et [le traitement naturel de la langue](#) pour apporter une touche plus humaine à ce type d'échanges.

Tous les départements d'une entreprise en tireront une foule de bénéfices :

en répondant par exemple aux questions fréquentes telles que les dimensions d'un produit ou d'autres questions techniques, sur la commande en cours, la procédure de retour, les chatbots basés sur l'IA accéléreront l'expérience client.

En développant les aptitudes des chatbots, l'intelligence artificielle permettra aussi d'offrir des expériences en ligne plus humaines et plus engageantes via des bots vocaux.

L'IA conversationnelle rend les entreprises bien plus accessibles pour les utilisateurs de technologies d'assistance. Des fonctionnalités telles que la [transcription de textes en messages parlés](#), la dictée et la traduction, élargiront encore l'accès à ces services.

De l'intégration à la formation des collaborateurs en passant par la souscription à des avantages sociaux, l'IA conversationnelle pourra aussi contribuer à optimiser les processus RH et à améliorer l'expérience des employés.

Service client amélioré

Plus d'options d'accessibilité

Expériences RH humanisées



5. Les investissements dans des technologies vocales augmenteront le chiffre d'affaires.

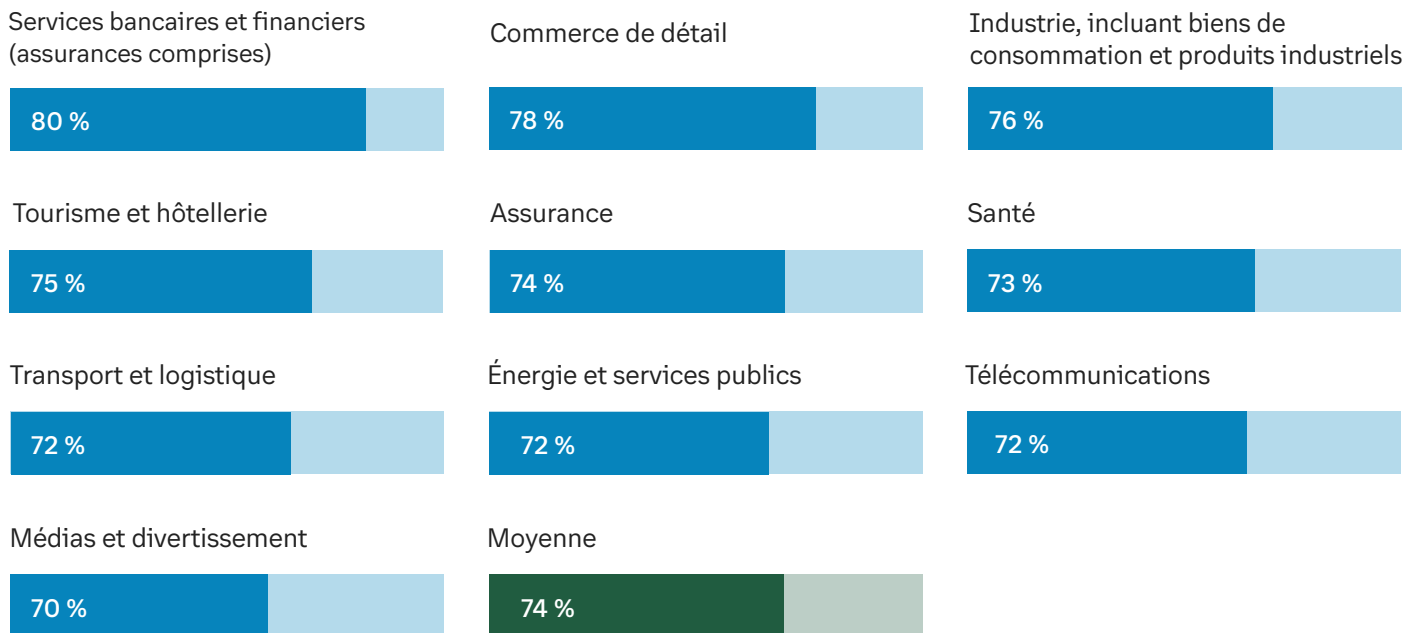
Les attentes des entreprises vis-à-vis de leurs solutions de communications téléphoniques sont multiples :

1. Accélérer des temps de réponse aux demandes de clients
2. Proposer des expériences personnalisées
3. Augmenter les niveaux de service client

Ces exigences sont aussi valables pour les applications utilisées par les employés.

Intégrer les technologies vocales à une solution d'automatisation intelligente permet d'accélérer le traitement des tâches quotidiennes et de réaliser des économies, de fidéliser le personnel et de booster le chiffre d'affaires.

Pourcentage de responsables d'entreprises considérant les interfaces vocales comme importantes, voire décisives pour la future réussite de leur marque :



Base de réponse : 1400

Source : [centre du monde de travail de demain de Cognizant](#)

6,3 % du chiffre d'affaires généré grâce à des investissements dans des technologies vocales.

Les entreprises interrogées dans le cadre de cette [étude](#) prévoient d'investir **3 % de leur chiffre d'affaires dans le développement de leurs solutions de communications vocales dans les cinq ans à venir**. Leurs attentes en termes de retour sur investissement sont élevées, puisqu'elles espèrent que les technologies vocales généreront une hausse de 6,3 % de leur chiffre d'affaires au cours de la même période.

6. Les investissements dans la cybersécurité et la sécurité de vos communications vocales protégeront votre marque.

Dans le domaine de la cybersécurité, les coûts augmentent considérablement d'une année sur l'autre. Ainsi, le montant des amendes infligées pour non-respect du RGPD, la législation européenne sur la confidentialité des données, a presque atteint [1 milliard d'euros](#) uniquement pour le troisième trimestre 2021.

L'éventail des menaces s'étend à d'autres domaines que la confidentialité des données et le RGPD. L'infrastructure de sécurité de votre fournisseur UCaaS est, par essence, un élément essentiel de votre stratégie de sécurité.

Votre fournisseur doit être transparent quant aux investissements qu'il a réalisés pour protéger vos utilisateurs et vos données contre les menaces de sécurité et les pertes de données, jour après jour.

Si la sécurité de votre fournisseur de services UCaaS est défaillante, votre organisation sera plus exposée aux risques de violation de données, qui peuvent nuire à la valeur de votre marque et à votre activité. Le coût moyen d'une violation de données a connu une hausse considérable en 2021, atteignant quelques 3,8 millions d'euros. D'après le FBI, les cas de hameçonnage par téléphone ou SMS ont engendré près de 50 millions d'euros de pertes en 2021.

Le coût financier croissant des failles de sécurité et des interruptions de service

115 M€

Coût des violations de données
Augmentation de 143 % par rapport à 2019

Source : [FBI IC3](#)

50 M€

Coût du vishing/smishing en 2020, selon le FBI

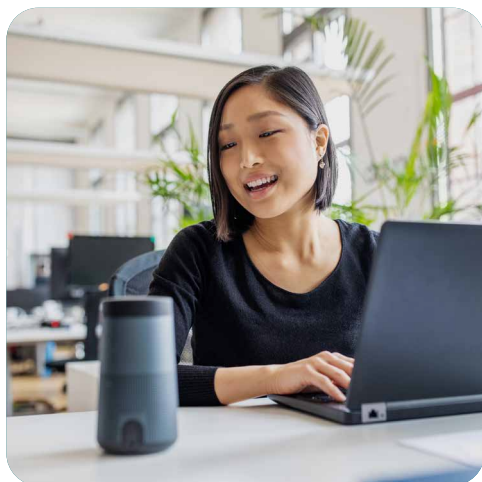
Source : [FBI IC3](#)

5000 €

Coût des interruptions de service par minute
Estimation Gartner IT

Source : [Gartner](#)

7. Analyse du ressenti : utiliser la voix pour **mieux** nous comprendre.



Les API vocales de RingCentral vous permettent d'enregistrer et d'analyser automatiquement des données relatives aux appels et aux messages vocaux.

Toute discussion professionnelle regorge de données exploitables. Analyser de larges volumes d'appels peut ainsi vous aider à évaluer la performance d'agents ou d'équipes, tandis que des données plus détaillées sur chaque appel contribuent à identifier des formulations de phrases particulièrement efficaces.

Aujourd'hui, une multitude d'API vocales utilisent l'intelligence artificielle pour fournir des informations cruciales et les mettre à disposition des équipes en contact avec la clientèle au travers de leur ressource n°1 : les **appels téléphoniques**

Ces API vocales vous permettent d'enregistrer et d'analyser automatiquement les données relatives aux appels et aux messages vocaux via la transcription directe de vos discussions dans votre solution de CRM. Elles peuvent même vous éclairer sur la meilleure stratégie à adopter pour conclure de nouvelles affaires (via une analyse de votre historique).

Elles fournissent des informations à grande échelle, permettant aux différents services d'identifier les mesures les plus lucratives.

Les [analyses vocales intelligentes](#) sont au cœur du logiciel de centre de contact de RingCentral. Intégrées à nos partenaires IA, des fonctionnalités telles que l'analyse des appels offrent la possibilité de passer au crible les échanges vocaux pour identifier les émotions de votre interlocuteur en fonction des mots utilisés : de quoi donner une précieuse longueur d'avance à vos agents (et managers) lors de n'importe quel appel client.

Une multitude d'API vocales utilisent l'intelligence artificielle pour fournir des informations cruciales et les mettre à disposition des équipes en contact avec la clientèle au travers de leur ressource n°1 : les **appels téléphoniques**

8. Expérience client : les appels restent le canal privilégié.

Les barrières linguistiques entravent l'accès aux canaux digitaux.

Les clients souhaitent interagir avec des personnes.

Quel que soit le pays ou la culture, la voix reste le mode de communication privilégié, ce qui s'explique par quelques raisons simples.

La très large majorité des documents tels que les foires aux questions ou les formulaires en ligne ne sont disponibles qu'en anglais et dans une poignée d'autres langues.

Or, les entreprises qui investissent dans des fonctionnalités omnicanales et associant différents canaux ne peuvent se permettre de négliger la voix si elles souhaitent pouvoir répondre aux demandes de leurs clients dans la langue de leur choix.

Quand un client a besoin d'aide, il veut traiter avec des personnes capables de répondre à leurs besoins propres (voire l'exige).

En lui offrant la possibilité de parler avec un agent, vous renforcez deux points majeurs : soulagement et proximité.

Quels sont les canaux de contact privilégiés selon le type de demande ?

Fidélisation/Escalade/Règlement de litiges



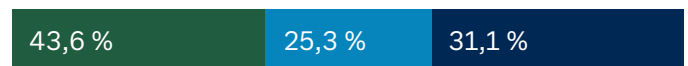
Ventes proactives (contacts sortants)



Ventes réactives (contacts entrants)



Service client générique



Identification et vérification (authentification)



Gestion des commandes (y c. traitement et suivi)



● Téléphone / en personne

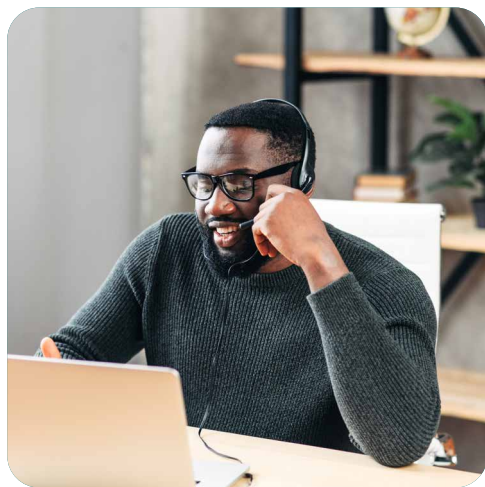
● Service assisté

● Canaux automatisés

Base : 748 structures de service client

Source : [rapport d'évaluation comparative de l'expérience client mondiale NTT pour 2020](#)

9. Les SVI intelligents signeront l'entrée du service client et du self-service dans une nouvelle ère.



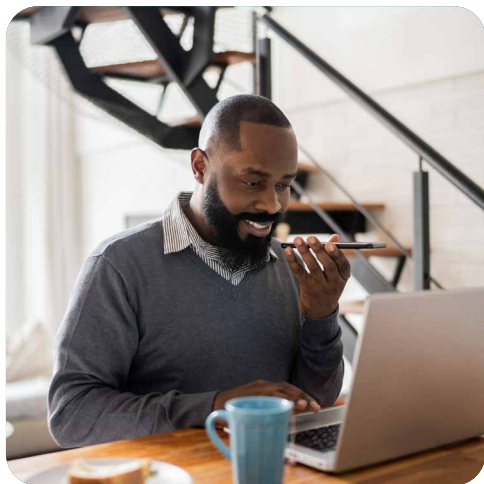
Améliorez la capacité de votre entreprise à répondre aux demandes des clients dès le premier contact et limitez vos temps de traitement.

Les SVI intelligents sont de nouvelles solutions dans le cloud capables d'acheminer et de gérer intelligemment les appels entrants afin d'accroître la satisfaction client et de limiter les étapes répétitives généralement réalisées par du personnel.

Voici différents cas dans lesquels ils peuvent se révéler particulièrement utiles :

- **Cibler les messages sortants**
Cette stratégie permet aux entreprises de ne transmettre certaines informations (p. ex. retard de livraison ou données d'urgence) qu'aux personnes qui en ont besoin, limitant ainsi la portée de problématiques individuelles.
- **Routage intelligent**
Améliorez la capacité de votre entreprise à accéder aux demandes des clients dès le premier contact et limitez vos temps de traitement. Le routage intelligent rassemble en amont les informations pertinentes et transfère les appels aux agents les plus compétents pour les traiter.
- **Gérer des volumes d'appels accrus**
En dirigeant directement les appels vers les ressources self-service adéquates ou vers les agents les plus compétents, les SVI limitent les tâches de tri des contacts entrants et aident à accélérer le traitement des demandes clients. Résultat : les agents peuvent prendre en charge davantage d'appels.
- **L'IA conversationnelle pour un routage intelligent**
Le routage des appels n'implique pas forcément de naviguer dans un menu associé à des chiffres et numéros de poste. Enrichi de l'IA conversationnelle, le système peut poser aux appelants différentes questions pour cibler leurs besoins et les orienter automatiquement vers la bonne personne;
- Ce routage dit « intelligent » s'améliore au fur et à mesure que vous l'utilisez et optimise l'expérience client en tirant des enseignements de chaque appel et en peaufinant les règles de routage à la lumière de ces échanges.
- **Rappels vocaux automatisés**
Un SVI intelligent peut envoyer des notifications de paiement, des rappels de renouvellement d'ordonnances, des messages de prise de rendez-vous et d'autres informations urgentes en seulement quelques clics.
- **Paielements**
Un SVI intelligent peut sécuriser un paiement directement depuis n'importe quel téléphone, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et fournir une autorisation de paiement en temps réel. Les paiements de n'importe quelle provenance peuvent être transmis à votre point de vente ou à vos systèmes de CRM.

10. La fiabilité de la connexion reste la priorité absolue.



Nous vous garantissons une disponibilité de 99,999 % garantie financièrement par SLA.

Quand vos lignes de téléphone sont indisponibles, vos clients ne peuvent plus vous joindre et vos collaborateurs ne peuvent plus travailler. Votre activité est donc à l'arrêt.

Selon la durée de la panne, une interruption peut se solder par des pertes de plusieurs millions d'euros. La fiabilité est donc essentielle à des communications vocales efficaces.

Avec plus de 30 centres de données répartis à l'échelle mondiale, la redondance géographique du réseau de RingCentral vous assure des services d'une fiabilité inégalée où que vos collaborateurs se trouvent.

Le meilleur moyen de prouver la fiabilité que nous garantissons à nos clients est notre promesse en matière de disponibilité. RingCentral offre le nec plus ultra en termes de disponibilité de service : les « cinq 9 », ou une [disponibilité de 99,999 % garantie par SLA](#).

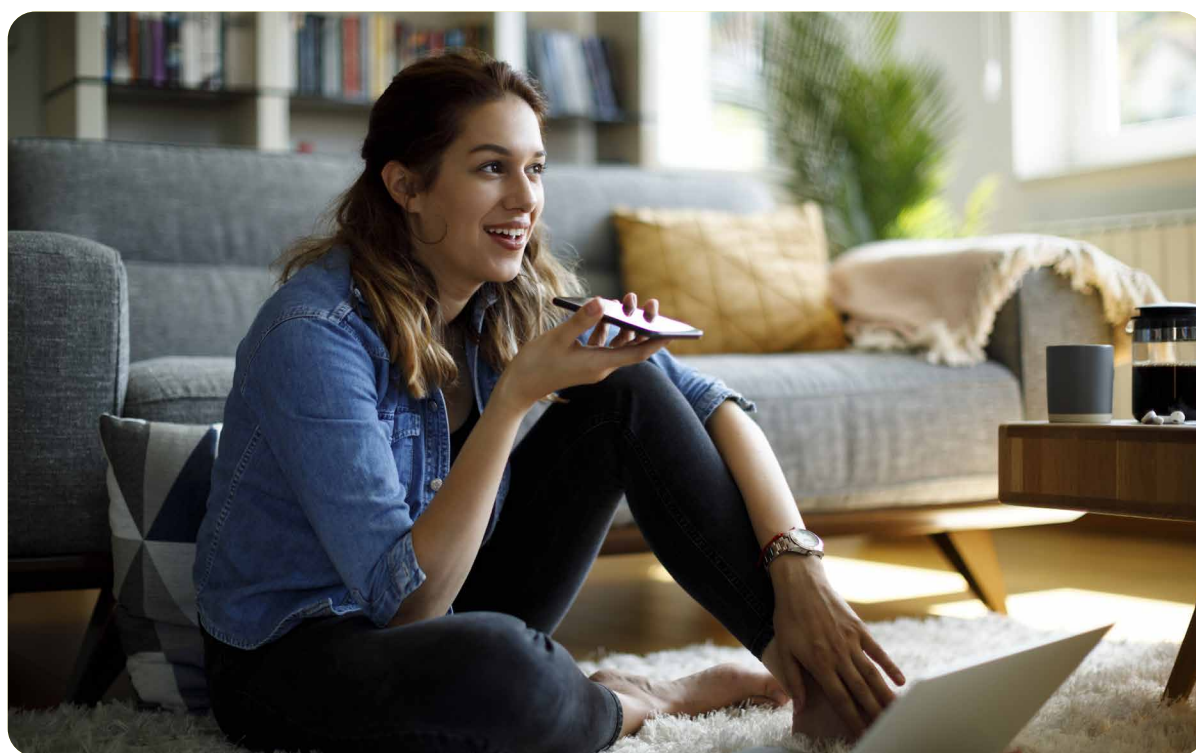
Nous nous engageons ainsi à ce que nos services soient disponibles 99,999 % du temps, soit 5,26 minutes d'indisponibilité maximum par an. Une promesse que nous sommes fiers d'avoir tenue pendant 15 trimestres consécutifs.

Avec plus de 30 centres de données répartis à l'échelle mondiale, la redondance géographique du réseau de RingCentral vous assure des services d'une fiabilité inégalée où que vos collaborateurs se trouvent.

La nouvelle ère de la voix est déjà là.

La voix a toujours été l'un des moyens les plus simples de communiquer avec celles et ceux qui nous entourent. Rejoindre une conférence téléphonique en mode mains libres en conduisant ou encore changer la température de son thermostat chez soi par commande vocale : tels sont des exemples d'innovations montrant combien les dernières technologies vocales repousseront les limites du possible dans les années à venir.

À mesure que les avancées technologiques s'enchaînent et que de nouvelles innovations voient le jour, les communications orales seront plus que jamais essentielles pour entretenir des relations humaines aptes à stimuler votre activité, à plus forte raison avec l'avènement des modes de travail hybrides et distants.



À propos de RingCentral

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 appareil. 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 dans 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.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à prendre contact avec un représentant commercial.

Rendez-vous sur ringcentral.fr ou composez le 0800 90 39 18.