RingCentral

Le pouvoir de la connectivité

Découvrez tout ce que l'intégration de vos applications métier avec les UCaaS peut vous apporter.

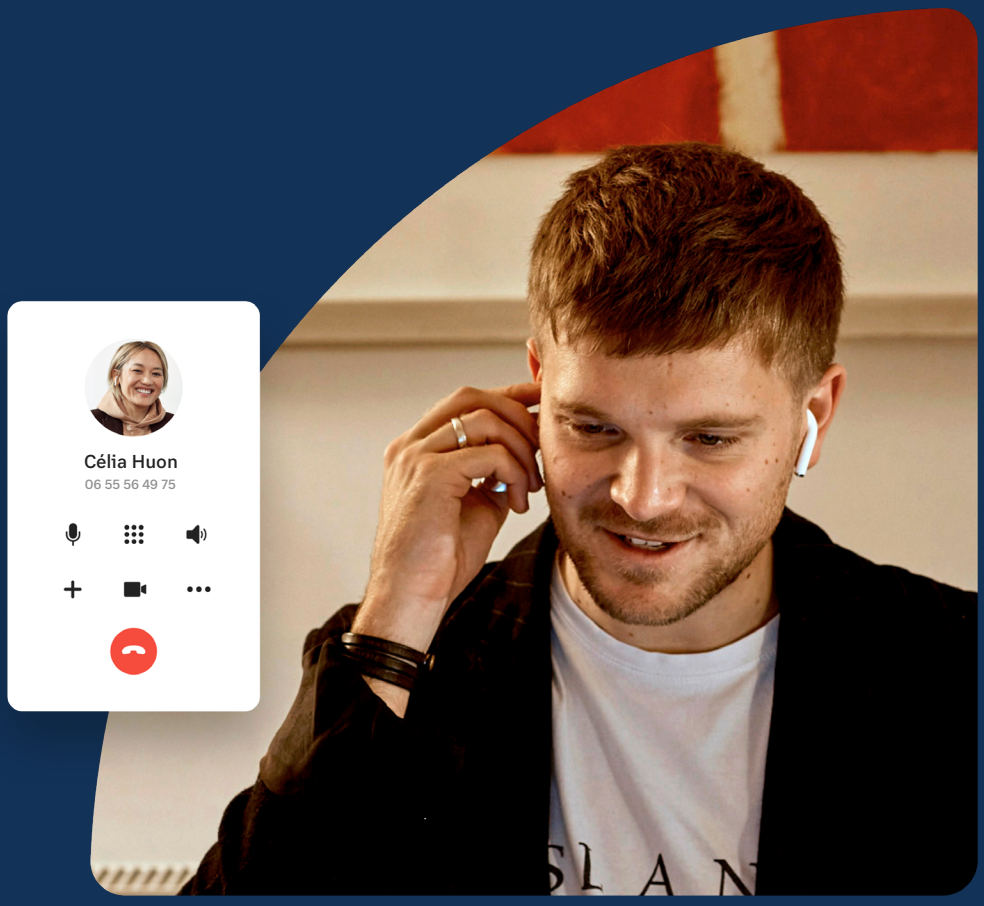


Table des matières

CHAPITRE 1
Intégrations actuelles et futures 3

CHAPITRE 2
L'intérêt d'une solution de communications sur le cloud 5

CHAPITRE 3
Communications d'entreprise et applications : l'association optimale 7

Exemple de cas d'intégration : Commercial 9

Exemple de cas d'intégration : Collaboratrice d'une société de prêts hypothécaires 9

Exemple de cas d'intégration : Responsable du support client 10

Exemple de cas d'intégration : Directrice des ventes 10

CHAPITRE 4
Adopter des postes de travail connectés 11

À propos de RingCentral 12

CHAPITRE 1

Intégrations actuelles et futures

31 %
des entreprises françaises ont mis en place au moins 2 outils de stockage/ transfert de fichiers

28 %
utilisent 2 outils de communication en ligne ou plus

De nos jours, les entreprises ont à leur disposition différents outils pour booster leur productivité, automatiser leurs processus, exploiter des systèmes de service client et de gestion de la relation client, ou encore gérer leurs communications internes comme externes.

Les entreprises adoptent des outils à des moments et dans des buts différents. Pour ce qui concerne la communication et la collaboration par exemple : les systèmes de téléphonie fixe et d'envoi de fax ont souvent plusieurs dizaines d'années au compteur, tandis que les dernières mises à jour des plateformes d'e-mail et autres logiciels de calendrier remontent, eux, à plusieurs années. Dans le même temps, les entreprises utilisent en général d'autres types d'applications déployées depuis peu, par exemple des outils de visioconférence ou de messagerie instantanée.

En France, une étude récente de Capterra montre que 31% des collaborateurs utilisent au moins 2 outils pour stocker ou transférer des fichiers, 28% pour communiquer en ligne, et 18% pour collaborer en ligne. Sans compter les autres applications métier, administratives, etc.

Il n'est pas rare que les entreprises traitent chacun de ces systèmes comme une entité distincte, par manque de solution automatisée permettant de transférer les données entre les différents outils. Ces entreprises utilisent souvent des processus manuels improvisés pour connecter ces plateformes les unes aux autres.

Si cette méthode permet d'éluder certains problèmes et de s'équiper rapidement pour répondre à un besoin urgent, elle peut aussi, à terme, générer une baisse de la productivité et la perte d'outils au fil du temps. Les équipes informatiques subissent les conséquences négatives de cette approche ad hoc : elles doivent gérer des processus déconnectés et les risques de sécurité et de conformité associés à l'utilisation d'applications non approuvées, par les employés qui n'ont pas d'autre choix pour contourner des flux de travail inadéquats.

Les communications et applications métier déconnectées les unes des autres sont source de stress et de perte de productivité. Lors du sondage mené par Capterra auprès de 1001 français, 36% des interrogés ont ainsi déclaré se sentir « dépassés » par la quantité d'outils utilisés au travail. Selon une étude réalisée dans les pays anglo-saxons, les collaborateurs peuvent perdre jusqu'à 59 minutes de temps de travail par jour, rien qu'en devant jongler entre leurs divers outils.

Aussi appelé « app overload », ce phénomène se traduit par une surabondance d'applications telle, que les collaborateurs ne savent plus quelle solution utiliser pour une tâche donnée ni comment maîtriser tous les outils qu'ils sont censés utiliser. Non seulement la productivité en pâtit, mais l'implication des collaborateurs est elle aussi mise à mal.

1/3

collaborateurs français se sentent « dépassés » par la quantité d'outils utilisés au travail.

Mais ce n'est pas une fatalité. En adoptant une stratégie de déploiement d'applications sur le cloud, votre entreprise peut :

- faciliter l'implémentation de ses outils ;
- réduire les tâches de maintenance, et, partant, la pression exercée sur son service informatique ;
- accroître sa productivité dans un environnement solide de travail sur le cloud ;
- intégrer diverses applications de manière beaucoup plus efficace que ce qui est possible avec une approche traditionnelle.

Les technologies cloud permettent d'unifier tout l'écosystème d'une entreprise, facilitant ainsi le travail de l'équipe informatique mais aussi de tous les utilisateurs finaux.

CHAPITRE 2

L’intérêt d’une solution de communications sur le cloud

Cela fait plus de 10 ans désormais que le cloud a vu le jour et de nombreuses entreprises utilisent déjà des applications métier sur le cloud depuis des années, comme Microsoft 365, Salesforce et Google Workspace. Ces outils permettent d’accroître l’efficacité des entreprises et de tirer profit de leurs des données.

Mais leur intérêt est décuplé dès lors qu’on les intègre à une application de communications sur le cloud, ce que quantité d’entreprises n’a pas encore fait. Passer à des applications de communication sur le cloud n’est en effet que la première étape dans l’exploitation du potentiel de ces technologies. Les entreprises doivent intégrer leurs outils de communication aux autres applications cloud qu’elles utilisent déjà pour en tirer le meilleur parti.

Par exemple, intégrer des solutions de fax sur le cloud à sa plateforme d’e-mail permet de lire et de recevoir des fax aussi facilement que des e-mails. Intégrer des outils de visioconférence à son logiciel de calendrier donnera la possibilité de programmer automatiquement des réunions avec un lien dans l'invitation. Et la liste des intégrations possibles avec les solutions cloud est loin de s’arrêter là.

Grâce aux intégrations dans un système de communications sur le cloud, l’écosystème de l’entreprise ne se résume plus à la somme de ses éléments, que ces intégrations soient prêtes à l’emploi ou passent par des API sur mesure.

Les communications sur le cloud offrent aussi une foule d'avantages décisifs par rapport aux outils de communication installés sur site.

- Les outils de communications de dernière génération sur le cloud augmentent la productivité et fluidifient les processus. Ils favorisent l'automatisation. Par exemple, automatiser la numérotation ou la programmation de réunions sur un système sur site est extrêmement complexe. Sur le cloud, rien n'est plus simple que de planifier et d'automatiser des tâches classiques pour gagner du temps et permettre aux collaborateurs de se consacrer pleinement à des activités plus essentielles.
- Disponibles à la fois aux postes de travail, sur smartphone et depuis des appareils de communication de bureau (postes téléphoniques, etc.), les outils de communications sur le cloud donnent aux collaborateurs la flexibilité requise pour travailler en tout lieu.
- Les plateformes de communications centralisées sur le cloud offrent une meilleure expérience utilisateur puisqu'il n'est plus nécessaire d'apprendre à manipuler des interfaces de télécopieur archaïques ou des logiciels de planification désuets, par exemple.
- Ces plateformes facilitent aussi l'enregistrement et la sauvegarde, directement sur le cloud, de données telles que des enregistrements d'appels ou de webinaires, accessibles instantanément et depuis n'importe où.

Les entreprises performantes d'aujourd'hui mettent en place des solutions qui fusionnent les nouvelles technologies cloud avec de multiples applications comme Microsoft, Google et Salesforce pour offrir une expérience de communication complète dans une interface familière.

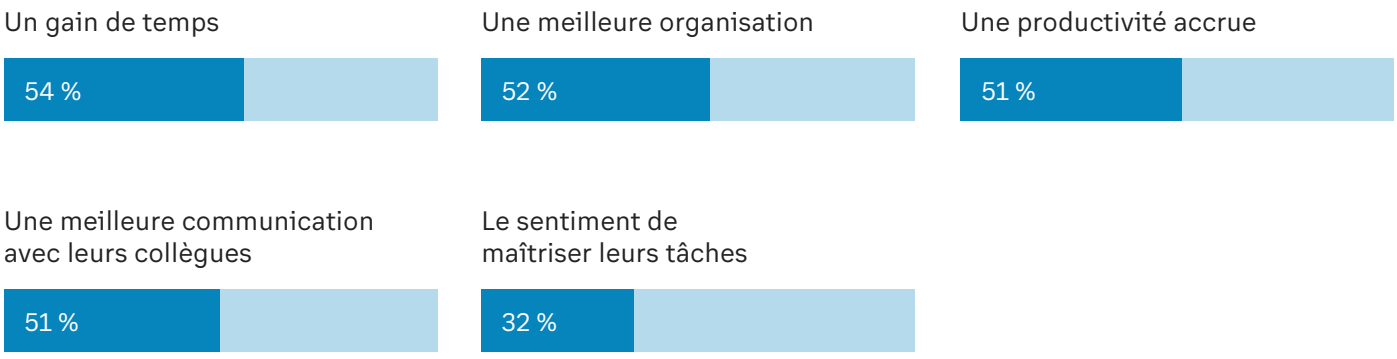
CHAPITRE 3

Communications d'entreprise et applications : l'association optimale

Les consommateurs sont désormais à l'aise avec les technologies cloud dans leur vie personnelle, ce qui a modifié leurs attentes vis-à-vis des applications d'entreprise. Qu'ils échangent dans le cadre du travail ou à titre privé, ils souhaitent, pour ne pas dire exigent, des expériences utilisateur aussi simples et des processus aussi efficaces. Là où ils se contentaient autrefois d'un courrier électronique et du calendrier associé, ils recherchent aujourd'hui une expérience de communication beaucoup plus intégrée, comprenant les appels vocaux, la messagerie, les réunions, le fax, etc.

Voici ce qui ressort d'une étude de CITE Research :

Les travailleurs pensent qu'une approche intégrée et unifiée des communications et de la collaboration leur apporterait :

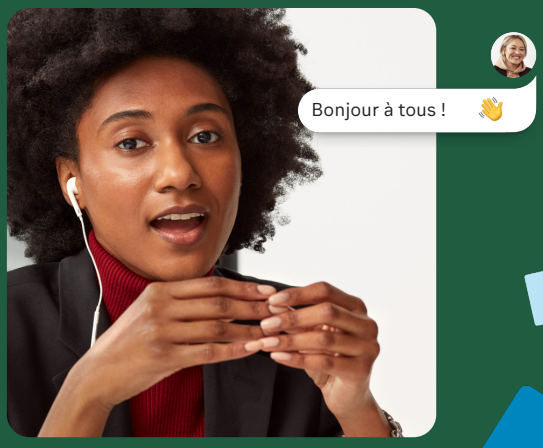


Il incombe aux équipes informatiques de satisfaire à cette exigence d'expérience de communication plus complète et fluide qu'expriment les utilisateurs finaux. Les entreprises prospères doivent associer des applications stimulant leur productivité à des solutions de communications spécialement conçues pour offrir à leurs collaborateurs tout l'éventail de fonctionnalités qu'ils souhaitent et dont ils ont besoin pour faire leur travail.

L'intégration des applications d'entreprise aux solutions de communication et de collaboration cloud lève les blocages dans le flux de travail. Plutôt que jongler sans cesse entre des applications déconnectées les unes des autres, les utilisateurs accèdent aux fonctionnalités dont ils ont besoin via une plateforme centralisée de communications sur le cloud.

C'est pourquoi l'usage de solutions intégrées qui combinent des outils tels que le courrier électronique, les calendriers et les visioconférences se répand, plutôt que la cumulation d'applications et de programmes distincts. La réunion de toutes ces solutions aide les entreprises à fluidifier les flux de travail, à gérer les calendriers et les communications, et à maintenir une identité unifiée.

L'intégration, sur une interface unique, d'applications telles que Microsoft 365 and Google Workspace, avec la messagerie, la vidéo et la téléphonie cloud, permet à chacun d'accéder à tout ce dont il a besoin, quand il en a besoin.



Exemple de cas d’intégration : Commercial

Jean, commercial, doit appeler chaque jour 50 prospects, un objectif difficile à atteindre s’il doit composer chaque numéro à la main et noter manuellement quel prospect il a contacté, quand et pour quel résultat. Jean utilise aussi son ordinateur fixe, son téléphone de bureau, son téléphone portable et sa boîte mail pour appeler et répondre à des prospects quotidiennement.

L’intégration d’un outil d’appels sur le cloud à une plateforme de CRM comme Salesforce permet à Jean d’automatiser la plupart de ses tâches. Depuis un PC ou un smartphone, il peut stocker automatiquement ses enregistrements d’appels sur sa plateforme de CRM et, ainsi, garder une trace des résultats de ses appels. Peu d’outils de CRM proposent ce type de fonctionnalités d’office, mais l’intégration à un outil de communication cloud permet de l’ajouter simplement.

Jean peut aussi passer plus rapidement des appels depuis une liste si un clavier numérique est intégré à la solution de CRM utilisée dans son entreprise.

Exemple de cas d’intégration : Collaboratrice d’une société de prêts hypothécaires

Suzanne travaille dans une société de prêts hypothécaires. Elle prépare un document sur une application cloud d’augmentation de la productivité comme Google Docs ou un compte Box, mais elle doit envoyer ce document à son client par fax en raison des exigences règlementaires en vigueur dans le secteur des services financiers. Pour y parvenir, elle doit passer par de nombreuses étapes fastidieuses. Elle doit télécharger le document dans un outil de traitement de texte hors ligne, l’imprimer, l’insérer dans un télécopieur, puis le faxer manuellement.

Avec une solution d’UCaaS intégrée, Suzanne peut ajouter facilement des modules d’extension pour faire son travail plus facilement. Le processus devient autrement plus simple avec une solution de fax sur le cloud intégrant Google Docs ou Box. Quelques clics lui suffisent pour envoyer son document directement en tant que fax depuis un poste de travail ou un téléphone, même si elle n’a pas accès à un télécopieur.

Exemple de cas d’intégration : Responsable du support client

Joël, responsable du support client, doit veiller à ce que ses collaborateurs résolvent 100 réclamations par semaine. Comment peut-il déterminer quels membres de son équipe sont les plus efficaces et lesquels ont besoin d’une formation supplémentaire ? Il pourrait demander à tous ses collaborateurs de faire manuellement le compte des appels et de prendre des notes sur le résultat de chacun d’entre eux. Il pourrait comparer ces données aux informations sporadiques qu’il reçoit d’un échantillon aléatoire de clients. Mais cette démarche ne fournit que peu d’enseignements parlants sur les résultats et capacités réels de son équipe.

Heureusement pour Joël, une intégration moderne peut transformer complètement ce processus désuet et fastidieux. Les analyses intégrées au sein d’une application de service client sur le cloud comme Salesforce Service Cloud lui donnent accès à des rapports instantanés sur la manière dont les appels sont gérés et traités. Grâce à l’affichage d’un message pop-up à chaque appel entrant, Joël connaît l’identité de la personne à l’origine de l’appel. Est-ce un client ou un prospect ? Avant même de répondre à un appel, Joël accède à toutes les informations sur le dossier de la personne au bout du fil.

Exemple de cas d’intégration : Directrice des ventes

Lina est en charge d’une large équipe de commerciaux dont l’objectif est de programmer 50 réunions par semaine. En n’utilisant qu’un logiciel de calendrier, Lina doit programmer chaque réunion à la main et passer par un processus fastidieux, notamment en échangeant des informations par e-mail ou par téléphone et en coordonnant les agendas des uns et des autres avant de pouvoir confirmer chaque réunion.

Avec une solution intégrée directement connectée à l’outil de courrier électronique préféré de Lina, finis les va-et-vient manuels incessants. Elle peut programmer des réunions de manière rapide et automatique sans jongler entre différentes applications.

Elle peut aussi exploiter les analyses des données de communication pour savoir comment travaille son équipe. Qui passe le plus d’appels et qui conclut le plus de ventes ?

CHAPITRE 4

Adopter des postes de travail connectés

Entretenir des systèmes installés sur site nécessite des ressources en temps et en argent, qui seraient mieux utilisées au service de la croissance de l'entreprise. Aujourd'hui comme demain, les outils d'augmentation de la productivité et les solutions cloud sont et resteront la clé pour les sociétés de toute taille. Les outils flexibles et évolutifs fournis par les systèmes de communication basés sur le cloud sont encore plus utiles aux utilisateurs finaux et aux équipes informatiques.

Dans une entreprise, l'efficacité dans les flux de travail et la fluidité des communications sont indispensables pour mener à bien les activités au quotidien. En intégrant un système de communications sur le cloud à leurs applications clés, les entreprises obtiennent une solution fiable rassemblant toutes les communications professionnelles et informations utiles sur un seul et même environnement productif sur le cloud.

Véritable carrefour des communications, la plateforme ouverte de RingCentral s'enrichit d'applications clés comme celles de Microsoft, de Google Workspace ou encore de Salesforce.

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 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 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.com/fr/fr/ ou composez le 0800 90 39 18.

RingCentral

RingCentral France SAS, 3 rue Saint-Georges Paris, France. ringcentral.com/fr/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.

955799180 08/2022