

# La réussite à l'ère du travail hybride

Success stories de quatre entreprises ayant simplifié la vie de leurs collaborateurs comme de la direction, tout en mettant en place une organisation de travail hybride et flexible.

ÉDITION ENTREPRISE



# Table des matières

L'heure de la flexibilité a sonné ! .....	3
IDEX poursuit sa croissance grâce à la téléphonie cloud .....	4
Intescia bénéficie d'un système téléphonique intégré à ses outils .....	7
PHMG améliore ses conditions de télétravail .....	10
Plus d'évolutivité et d'économies pour Lush Cosmetics .....	13
Libérez-vous avec RingCentral ! .....	16

# L'heure de la flexibilité a sonné !

Quand on est responsable IT dans une grande entreprise, la gestion d'une foule de systèmes distincts, avec des solutions sur site qui monopolisent les ressources, peut être une lourde charge. Et c'est sans compter la nécessité de développer les fonctions nécessaires au télétravail pour accroître la satisfaction des collaborateurs et assurer la continuité de l'activité. Rassurez-vous, vous n'êtes pas seuls !

Aujourd'hui, de plus en plus d'entreprises offrent à leurs employés la flexibilité de travailler de n'importe où. En février 2023, 59% des Français éligibles au télétravail avaient adopté une organisation hybride. 7% sont même en télétravail à temps plein.<sup>2</sup> Vous hésitez encore à proposer des modèles hybrides à vos équipes ? Voici quelques chiffres qui pourraient finir de vous convaincre :

**52 %**

des salariés en mode hybride sont très satisfaits de la flexibilité géographique que leur offre le télétravail.<sup>1</sup>

65 % des employés

se trouvent plus productifs en télétravail.

18 % des employés

se trouvent plus productifs au bureau.

Mais s'il déjà majoritaire, le travail hybride s'accompagne aussi d'inconvénients. Ainsi, quantité d'entreprises ont du mal à donner à leurs collaborateurs en télétravail l'accès à leur système de téléphonie professionnelle sur n'importe quel terminal, et finissent par réaliser de nombreux transferts d'appels manuels depuis leurs bureaux. Il peut aussi sembler plus laborieux et plus long de rendre de nouvelles recrues opérationnelles : c'est un problème fréquent.

Mais malgré ces défis, il est tout à fait possible, quelle que soit la taille de votre entreprise, d'adopter des modèles hybrides ou 100 % télétravail. Nous vous présentons quatre entreprises qui ont réussi à surmonter des difficultés de ce type, et tirent désormais des bénéfices de leur nouvelle organisation hybride.

1. [People at Work 2023 : l'étude Workforce View](#)

2. Ipsos a interrogé 1000 personnes âgées de 21 à 65 ans résidant en France. Tous les répondants travaillent actuellement à temps plein (occupent un poste à temps plein, occupent deux postes à temps partiel ou travaillent à temps plein à leur compte).

# Idex poursuit sa croissance grâce à la téléphonie cloud



DOMAINE D'ACTIVITÉ :  
Services

NOMBRE DE COLLABORATEURS :  
Plus de 400

EMPLACEMENT :  
Boulogne-Billancourt, France

SITE INTERNET :  
[idex.fr](http://idex.fr)

## Portrait d'Idex

Depuis sa création en 1963, Idex se distingue en tant que première ETI (Entreprise de Taille Intermédiaire) indépendante en France dans le domaine des services énergétiques. Sa gamme de solutions couvre l'intégralité des besoins pour les bâtiments et les infrastructures, incluant toutes les sources d'énergie renouvelable disponibles sur le marché. Idex intervient à tous les niveaux de la chaîne énergétique pour accompagner les entreprises dans leur démarche de neutralité énergétique à long terme.

## Le défi

Les enjeux énergétiques devenant de plus en plus cruciaux dans l'économie actuelle, Idex fait face à une forte croissance. En dix ans, le nombre de collaborateurs a été multiplié par dix, et les appels des clients se sont intensifiés. L'entreprise commence alors à ressentir les limites de son système de téléphonie sur site, qui ne lui permet pas d'accueillir ses clients avec un service de qualité et de s'adapter aux nouveaux modes de travail.

Cette croissance entraîne également des changements et des mouvements fréquents au sein du personnel, nécessitant des opérations de gestion des postes récurrentes, telles que l'ajout d'utilisateurs, les paramétrages, les restrictions d'accès, etc. Comme le dit Kevin Plessis, Chef de Projet Infrastructure Réseau et Téléphonie :

« Nous voulions un système plus flexible pour gérer la croissance de l'entreprise et réduire le temps passé à la gestion des utilisateurs. »

## La solution

En choisissant RingCentral MVP pour migrer son système de téléphonie vers le cloud, Idex a trouvé réponse à ses besoins. L'administration simplifiée offerte par la solution permet au service informatique de ne pas seulement gérer facilement les évolutions du personnel, mais aussi de gagner du temps sur d'autres points essentiels à l'activité du groupe, comme la mise à jour fréquente de la redirection du numéro d'astreinte ou le paramétrage des Serveurs Vocaux Interactifs (SVI). Comme l'indique Kevin Plessis :

« N'importe quel utilisateur peut paramétrer le système d'accueil clients en quelques minutes, nous permettant ainsi de déléguer la gestion du SVI aux agences, pour nous concentrer sur les opérations plus techniques. »

Côté utilisateur, Idex dispose désormais d'une solution accessible de n'importe où, depuis n'importe quel terminal et grâce à une simple connexion Internet. Ce changement a permis de faciliter le télétravail de ses équipes, qui bénéficient d'une interface homogène et facile à utiliser, et qui vivent une expérience plus fluide lorsqu'ils travaillent à distance. Grâce à l'intégration de RingCentral MVP avec la suite Google, ils accèdent facilement à une base annuaire et à la disponibilité de leurs collègues en temps réel.

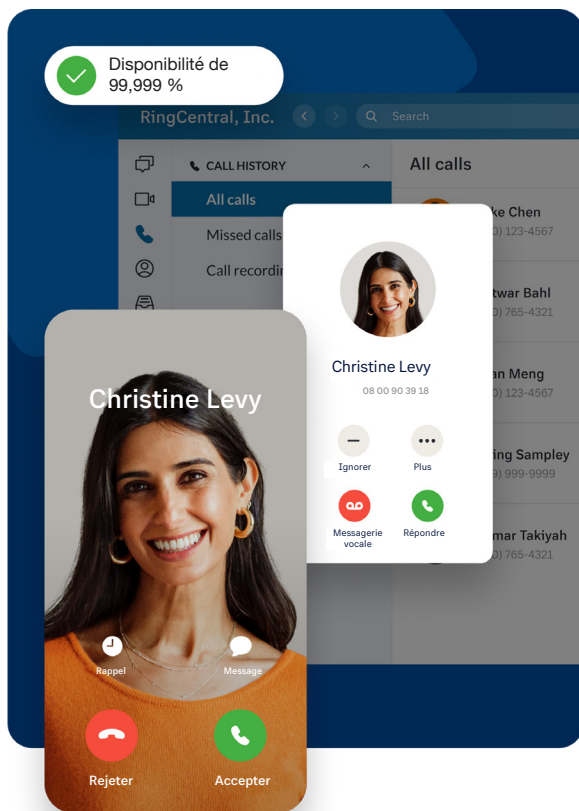
En outre, RingCentral permet à Idex de garantir la sécurité de ses communications grâce à un chiffrement de bout en bout des données et au respect des normes et réglementations les plus strictes.

Enfin, l'entreprise dispose d'analyses précises de son activité sur le réseau téléphonique, qui se révèlent très utiles pour optimiser les opérations.

« Auparavant, nous n'avions pas de vision au niveau de chaque poste, » se souvient Kevin Plessis.  
« Maintenant, nous pouvons suivre l'activité des utilisateurs et agir en conséquence. »

Grâce à ce reporting affiné, les agences peuvent bénéficier d'informations utiles, comme l'identification des périodes de forte activité, et ainsi gagner en efficacité en adaptant leur organisation en fonction des besoins.

« Nous avons été conquis par la simplicité et la flexibilité de RingCentral, qui sont essentielles dans une société en croissance comme la nôtre. Rattacher un numéro à une nouvelle personne se fait en 3 clics, et nous avons tous les outils pour analyser l'activité et réagir en cas de besoin. »



# Intescia bénéficie d'un système téléphonique intégré à ses outils



DOMAINE D'ACTIVITÉ :  
Services

NOMBRE DE COLLABORATEURS :  
Plus de 400

EMPLACEMENT :  
Paris, France

SITE INTERNET :  
[intescia-group.com](https://intescia-group.com)

## Portrait d'Intescia

Quand les entreprises ont besoin de mieux connaître leur activité et leur marché pour optimiser leurs investissements et améliorer leur chiffre d'affaires, elles se tournent vers Intescia. Le Groupe Intescia leur propose une solution complète de détection, analyse et qualification des opportunités sur un marché, et ceci sur un socle technologique unique, intégrant la Business Intelligence. En dix ans, le groupe s'est développé dans 4 pays et emploie désormais plus de 400 collaborateurs, au service de 12 000 clients.

## Le défi

Historiquement, le système de communications d'Intescia était composé de plusieurs solutions de téléphonie sur site, accumulées peu à peu avec l'expansion du groupe. Cependant, les nouveaux modes de travail hybrides et à distance ainsi que les ambitions de l'entreprise ont mis en évidence les problèmes du système existant, en termes de fonctionnalités, d'intégration et de disponibilité de service. Intescia avait alors opté pour une solution basée dans le cloud, mais la solution choisie a rapidement présenté des limites : « nous avons atteint un plafond de verre avec la solution cloud existante, » explique Philippe Sidommo, Directeur Général Adjoint d'Intescia Group et CTO de l'entité DoubleTrade.

« Nous voulions proposer une solution unifiée, performante et évolutive qui apporte un vrai confort à la fois pour les administrateurs et pour les utilisateurs, et qui réponde également aux besoins de développement de notre activité. »

## La solution

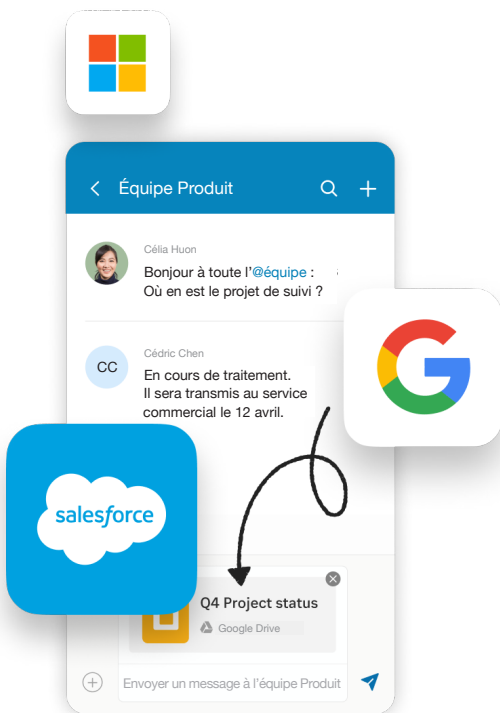
Intescia a donc déployé la solution de communications cloud RingCentral MVP. Grâce à cette plateforme, le travail à distance s'est installé de manière sereine et efficace dans les habitudes d'un grand nombre de collaborateurs d'Intescia. Ces derniers peuvent désormais collaborer et communiquer avec leurs collègues et clients de manière aussi fluide qu'au bureau.

« Nous avons choisi RingCentral MVP pour son interface utilisateur moderne et ergonomique. Cette simplicité contribue au confort des collaborateurs, qui se retrouve également dans la qualité sonore et la fiabilité des communications. »

À présent, les commerciaux ne subissent que très rarement des coupures d'appels et ils peuvent même basculer du téléphone à la visioconférence sans interrompre l'appel, ce qui est très utile quand ils veulent faire une démonstration du produit. Les équipes du groupe apprécient également la simplicité de passer d'un terminal à un autre tout en conservant la même ergonomie.

Par ailleurs, l'intégration de la nouvelle solution dans les outils métiers utilisés par Intescia est aussi déterminante pour le groupe. L'intégration de Salesforce permet aux commerciaux d'appeler leurs clients à partir de la fiche contact en un clic et de conserver l'historique des appels, ce qui facilite la qualité des interactions.

« Le téléphone est la porte d'entrée de nos clients. Nous avons mis en place des workflows permettant de traiter efficacement les appels, de les transférer facilement, et de garder des traces dans nos systèmes, et notamment notre CRM Salesforce. »





Intescia souhaitait également relier son système d'analyse sémantique Modjo à la téléphonie. En effet, l'outil n'était pas inclus dans la galerie d'applications présentant les intégrations disponibles, mais les API de RingCentral ont permis une intégration rapide.

« Nous avons apprécié l'accompagnement de RingCentral pour gérer cette particularité de notre projet, » affirme Philippe Sidommo. « Nous attendons de nos prestataires qu'ils comprennent nos besoins et qu'ils fassent évoluer leur solution, et RingCentral s'inscrit dans cette démarche. »

Enfin, compte tenu de son activité fortement liée au traitement de données, Intescia est également très attaché à la sécurité de ses systèmes. La sécurité, la conformité, la fiabilité et la protection offertes par RingCentral permettent au groupe d'être en confiance, même au niveau de ses communications. Comme le souligne Philippe Sidommo :

« Avec RingCentral MVP, la téléphonie n'est plus un sujet de préoccupation, elle est devenue un contributeur de notre performance. »

# PHMG améliore ses conditions de télétravail



DOMAINE D'ACTIVITÉ :  
Technologies

NOMBRE DE COLLABORATEURS :  
Plus de 650

EMPLACEMENT :  
Manchester, Royaume-Uni

SITE INTERNET :  
[phmg.com](http://phmg.com)

## Portrait de PHMG

PHMG est le leader mondial de la valorisation de marque sur le canal audio. Des standards automatiques aux messages d'attente, en passant par les enregistrements pour messagerie vocale professionnelle, l'agence élabore des contenus sur mesure pour personnaliser les expériences téléphoniques que les entreprises proposent à leurs clients. Pour ce faire, elle mise sur des copywriters hors pair, des producteurs de musique primés et d'autres professionnels créatifs et talentueux afin d'imaginer une expérience audio inédite pour ses 40 000 clients, parmi lesquels Coca-Cola, Audi, Samsung et Jaguar.

## Le défi

Les systèmes de téléphonie sur site de PHMG étaient loin de répondre aux attentes et aux besoins opérationnels de l'agence, notamment en termes de fiabilité et de capacité à acheminer les appels vers le bon site régional.

Anthony Finn, en charge des communications cloud chez PHMG, explique :

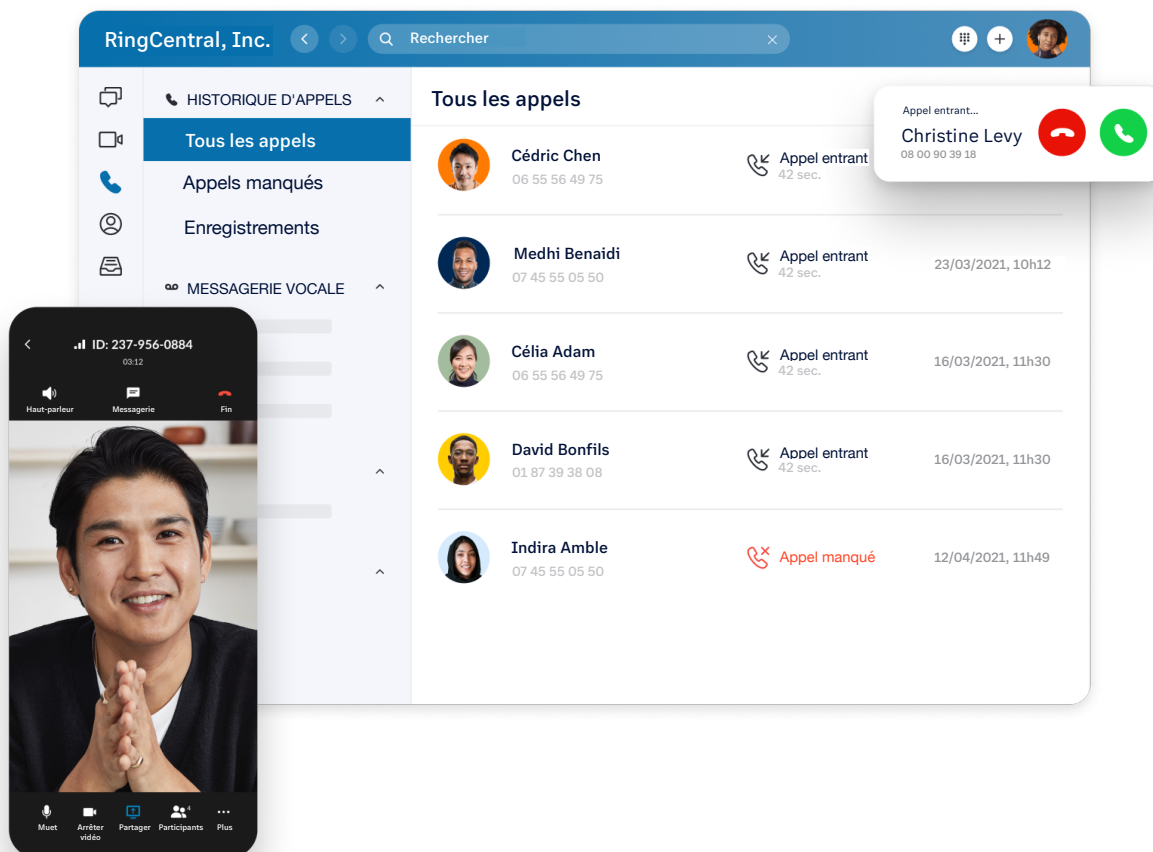
« La téléphonie est notre cœur de métier, non seulement parce que c'est notre canal d'interaction n° 1 avec nos clients et prospects, mais aussi car les produits que nous proposons sont des contenus audio sur mesure destinés aux environnements téléphoniques de nos clients. Nous ne pouvions plus travailler avec un système de téléphonie instable, faillible et qui ne nous garantissait pas une qualité audio exceptionnelle à tout instant. »

L'équipe de PHMG devait aussi tenir le rythme des nouvelles technologies adoptées par ses clients. « Ces dernières années, nos clients ont été nombreux à abandonner leurs infrastructures téléphoniques sur site au profit du cloud, » affirme Chris Berisford, le directeur financier de PHMG. « Nous avons réalisé que nous devons en faire autant pour maîtriser pleinement les expériences de téléphonie cloud que nos clients offraient à leurs propres clients. »

## La solution

PHMG a donc opté pour le système de téléphonie cloud de RingCentral, que la société a déployé dans ses bureaux au Royaume-Uni, en Amérique du Nord et en Australie. Une transition qui n'a pas tardé à porter ses fruits, notamment en termes d'amélioration du fonctionnement et d'accès à davantage de profils talentueux.

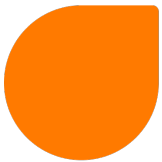
« Nous avons enfin l'infrastructure nécessaire à un télétravail efficace, » explique Chris. « Désormais nos collaborateurs peuvent passer et recevoir des appels de chez eux, sur leurs ordinateurs portables ou leurs smartphones, aussi simplement qu'au bureau. » Il poursuit : « Et comme nous pouvons maintenant proposer des modèles 100 % télétravail partout dans le monde, nous avons aussi accès à davantage de profils talentueux. »



Le nouveau système aide aussi l'entreprise à fournir une expérience client optimisée, car les agents du service client de PHMG comptent parmi les utilisateurs les plus actifs de l'entreprise. Chris Berisford explique : « Grâce à RingCentral, nos chargés de clientèle peuvent maintenant utiliser un tableau de bord intuitif pour configurer les flux d'appels et les files d'attente comme bon leur semble, et apporter des modifications facilement quand ils en ont besoin. À la clé : une meilleure expérience pour nos clients. »

Bilan d'Anthony Finn :

« Nous comptons plus de 40 000 clients professionnels partout dans le monde et le téléphone est notre point de contact n° 1. Ainsi, nous traitons chaque mois plusieurs centaines de milliers d'appels entrants et sortants. Grâce à l'expérience offerte par la solution, aux infrastructures mondiales et à la disponibilité de 99,999 % de RingCentral, nous sommes en mesure de gérer ces activités monumentales avec confiance et sérénité. »



Consultez notre plan  
d'entreprise pour le 3<sup>e</sup> trimestre.

 [T3\\_Plan.gslides](#)

# Plus d'évolutivité et d'économies pour Lush Cosmetics

## LUSH

DOMAINE D'ACTIVITÉ :  
Commerce de détail

NOMBRE DE COLLABORATEURS :  
Plus de 11000

EMPLACEMENT :  
Poole, Royaume-Uni

SITE INTERNET :  
[lush.com](https://lush.com)

### Portrait de Lush

Classée 8<sup>e</sup> à l'échelle mondiale par le Global Cosmetify Index, Lush Cosmetics est aujourd'hui l'une des marques de produits de beauté les plus réputées. En 25 ans d'existence, Lush a mis au point des innovations qui ont révolutionné son secteur, à l'image des bombes de bain effervescentes, des gelées de douche et des shampoings solides. Chaque année, des millions de clients se rendent dans ses quelque 950 boutiques, dont une centaine sont situées au Royaume-Uni et une quarantaine en France.

### Le défi

Cette entreprise internationale était freinée par des systèmes de téléphonie sur site obsolètes. Comme l'explique Brad Candy, en charge de l'exploitation technique chez Lush, les équipes rencontraient des problèmes quotidiennement :

« Le système n'était pas fiable : il lui arrivait régulièrement de se couper, ou d'empêcher des collaborateurs de se connecter à distance à l'aide d'un VPN. L'administration était aussi extrêmement complexe : nous devions contacter le fournisseur chaque fois que nous rencontrions un problème ou voulions changer quelque chose. »

L'entreprise faisait aussi face à un problème plus profond : chaque fois qu'elle souhaitait s'implanter dans une nouvelle région, il lui fallait installer un autre système de téléphonie sur site. Le service informatique ne pouvait ni intégrer ces systèmes distincts à un réseau global, ni les gérer efficacement depuis le siège situé au Royaume-Uni : un obstacle majeur pour une entreprise opérant à l'échelle mondiale.

## La solution

Lush s'est adressée à CDW, son partenaire technologique de longue date, pour évaluer un certain nombre de solutions et de fournisseurs. CDW lui a finalement conseillé d'opter pour le système de téléphonie cloud de RingCentral, accessible sur n'importe quel terminal et de n'importe où, ce qui lui a apporté une foule d'améliorations. Brad Candy explique :



« Nos équipes chantent déjà les louanges de RingCentral. Nous sommes tous soulagés d'être passés d'un système sur site poussif à une solution de communications cloud de pointe. Les mises à jour, qui nous prenaient généralement des heures, sont maintenant installées en quelques minutes seulement avec RingCentral. »

La nouvelle solution permet à Lush d'intégrer et de former plus rapidement ses nouvelles recrues, de proposer une option en libre service pour les remboursements et d'obtenir des statistiques détaillées sur la performance des agents du service client. Résultat : une expérience client améliorée. Brad Candy souligne aussi la flexibilité accrue dont bénéficient les collaborateurs de Lush :

« Avec RingCentral, nos employés sont aussi productifs chez eux qu'au bureau. Notre ancien système de téléphonie était incapable de leur fournir une solution fiable pour télétravailler. »

La technologie cloud permet aussi à Lush de réaliser des économies grâce à une infrastructure de communications plus réactive et rentable. Ainsi, l'entreprise peut, lorsqu'elle embauche des saisonniers, ajouter des licences en un tournemain et les restituer aussi facilement quand elle n'en a plus besoin. Elle réduit également ses dépenses informatiques :

« En déployant RingCentral à notre siège, au Royaume-Uni, nous avons pu résilier nos contrats de services de télécommunications et de maintenance de matériel, » poursuit Brad Candy. « D'où des économies de plus de 20 000 livres par an. »

Mais l'avantage premier du nouveau système de téléphonie de l'entreprise réside indubitablement dans sa capacité à faciliter le développement plutôt qu'à le freiner, comme l'indique Brad Candy :

« Grâce à RingCentral, nous avons maintenant accès à un système évolutif capable de s'adapter à notre croissance rapide. Désormais, quand nous créons d'autres sites en Europe, donner à nos nouveaux collaborateurs l'accès à nos outils téléphoniques est un jeu d'enfant. Il suffit de déterminer le nombre de comptes, de fixer une date de lancement, et le tour est joué ! »

# Libérez-vous avec RingCentral !

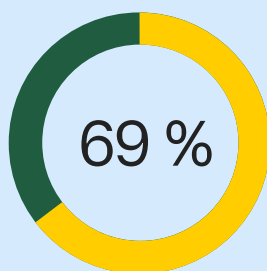
Prêt à optimiser votre organisation du travail hybride ? Avec la solution maintes fois primée de RingCentral, assurez-vous que vos collaborateurs restent connectés entre eux, avec vos clients et avec vos fournisseurs, où qu'ils soient.

Que diriez-vous de vous passer de téléphones fixes ? De pouvoir basculer facilement un appel d'un terminal à un autre sans interrompre votre discussion ?

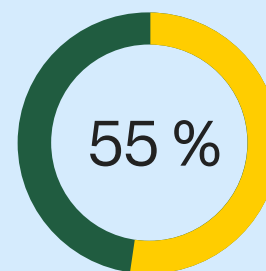
Dites adieu aux systèmes de communication dépassés : tout ce dont vous avez besoin est à portée de main sur une seule et même application. Gérez toutes vos communications professionnelles en tous lieux via votre téléphone, tablette ou ordinateur portable.

RingCentral aide les entreprises de toutes tailles à gagner en flexibilité.

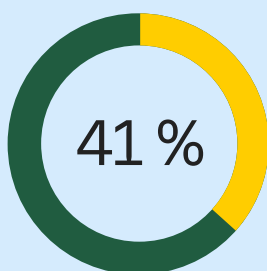
En moyenne, les sociétés qui utilisent RingCentral pour leurs communication et leur collaboration mesurent les bénéfices suivants :<sup>3</sup>



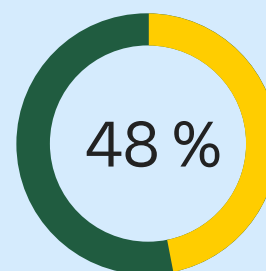
d'augmentation de la mobilité de leur personnel



de retour sur investissement (ROI)



d'augmentation de la productivité



d'augmentation de la satisfaction client

3. Source : [Indicateurs de la réussite client 2022 RingCentral](#)



Mais ce n'est pas tout : plus de 250 pré-intégrations vous attendent aussi dans [l'App Gallery de RingCentral](#) pour intégrer notre solution à vos applications favorites telles que Salesforce, Microsoft 365 et Google Workspace. Si vous le souhaitez, vous pouvez aussi créer vos propres applications avec nos API ouvertes.

Avec des avantages tels que l'évolutivité, une baisse du coût total de possession et une disponibilité de 99,999 % garantie par SLA, c'est la solution idéale pour les grandes entreprises.

[Plus d'infos sur RingCentral MVP.](#)

# À propos de RingCentral

RingCentral, Inc. (NYSE: RNG) est un fournisseur leader de solutions de communications et de centre de contact dans le cloud pour les entreprises, basées sur la plateforme mondiale Message Video Phone (MVP<sup>MD</sup>). Plus flexible et rentable que les PBX sur site et les systèmes de visioconférences qu'elles remplacent, les solutions RingCentral permettent aux collaborateurs de communiquer en tout lieu et sur tout terminal. RingCentral propose trois produits phares dans son portefeuille. RingCentral MVP<sup>MD</sup> combine la messagerie d'équipe, les visioconférence, la téléphonie cloud et d'autres fonctionnalités, en une seule interface. RingCentral Video<sup>MD</sup>, dotée aussi d'une messagerie d'équipe, permet des réunions de type Smart Video Meetings. RingCentral Centre de Contact<sup>MD</sup> apporte aux entreprises les outils dont ils ont besoin pour se connecter avec leurs clients sur tous les canaux. Ces produits sont disponibles sur la plateforme ouverte de RingCentral, qui intègre des centaines d'applications tierces et facilite la personnalisation de 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/](https://ringcentral.com/fr/fr/) ou composez le 0800 90 39 18.