



# Trophée « Top Provider » MetriStar

*plateformes de centre de contact*

*RingCentral*

T1 2022

Robin Gareiss  
*Président et analyste principal  
Metrigy*

## Trophées MetriStar attribués dans le cadre de l'étude Metrigy 2022 : RingCentral

*Catégorie : plateformes de centre de contact*

RingCentral a décroché le trophée MetriStar « Top Provider » de Metrigy pour sa plateforme de centre de contact. Ce titre est décerné au vu des notes décernées par les clients aux fournisseurs, ainsi que d'indicateurs quantitatifs témoignant de l'impact de l'utilisation des produits et services d'un fournisseur sur la réussite commerciale mesurable de ses clients.

### *Catégorie de produit*

**Plateformes de centre de contact :** les plateformes de centre de contact sont l'élément clé de toutes les technologies de communication avec la clientèle. Elles offrent au minimum une distribution automatique des appels (ACD) permettant d'acheminer les appels vers les bons agents du service client. Souvent, ces solutions incluent aussi un système de serveur vocal interactif. De plus en plus de fournisseurs se dotent aussi d'applications basées sur l'Intelligence Artificielle, à l'instar de l'IA conversationnelle, ainsi que des solutions d'optimisation des effectifs, d'analytics et de self-service. Certaines plateformes proposent également d'interagir avec des clients via plusieurs canaux intégrés.

### *Description des trophées MetriStar*

Les trophées MetriStar décernés sont les suivants :

- **MetriStar « Top Provider »** : titre décerné aux fournisseurs de technologies dont les clients ont atteint une réussite commerciale élevée **et** qui obtiennent une note de satisfaction client supérieure à la moyenne.
- **« Top Business Success »** : titre décerné aux fournisseurs totalisant un pourcentage de clients ayant atteint une réussite commerciale élevée, supérieur à la moyenne.
- **« Top Customer Sentiment »** : titre décerné aux fournisseurs obtenant score de satisfaction client supérieure à la moyenne

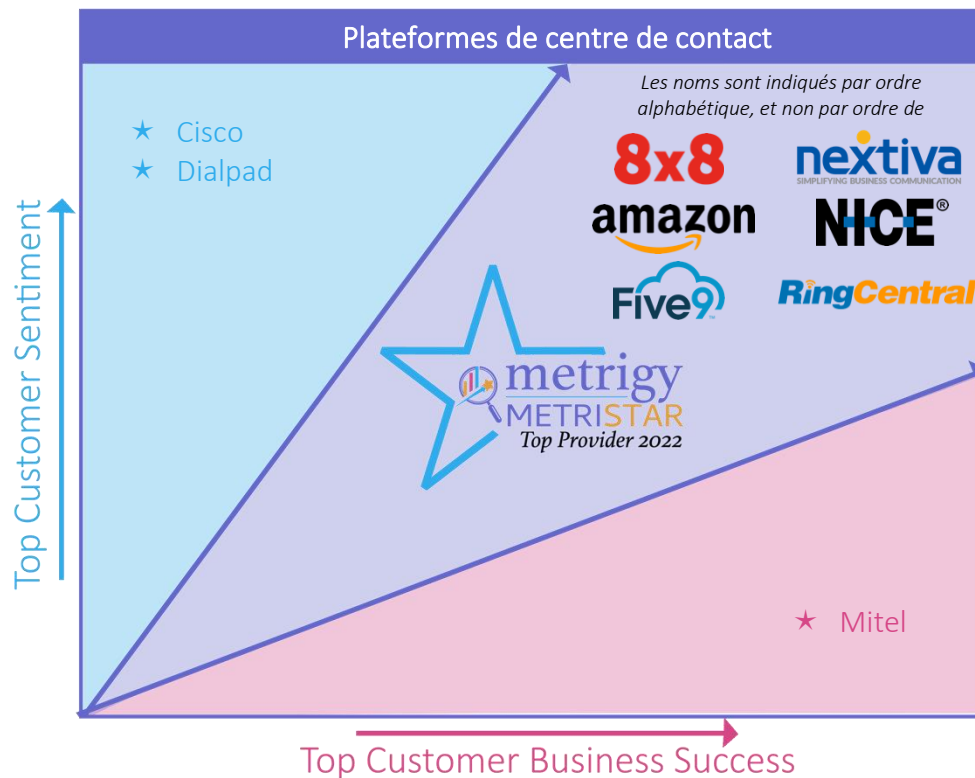


Figure 1 : Plateformes de centre de contact MetriStar (listées par ordre alphabétique)

## Méthodologie de recherche

### Réussite commerciale

Les participants à notre étude « *Customer Experience MetriCast 2022* » nous ont fourni des données sur l'impact de l'utilisation de plateformes de centre de contact sur leur activité, via des indicateurs tels que le chiffre d'affaires, les coûts, les notes de satisfaction client et l'efficacité des agents.

Pour chaque rubrique de la figure 2 ci-après, la première sous-colonne indique le nombre de participants ayant affirmé que l'utilisation d'une plateforme de centre de contact a eu un impact positif, négatif ou nul sur l'indicateur correspondant. Le pourcentage d'amélioration ou de dégradation de chaque indicateur est précisé dans la deuxième sous-colonne. Nous calculons la moyenne générale pour chaque indicateur en tenant compte de *tous* les chiffres figurant à la ligne surlignée en violet ci-après, y compris les 0 % en l'absence d'évolution. Les participants dont la moitié des indicateurs sont au moins supérieurs ou égaux à la moyenne générale sont intégrés au groupe des entreprises performantes.

Ensuite, nous calculons, pour chaque fournisseur évalué dans le cadre de l'étude, le pourcentage de clients affectés au groupe des entreprises performantes. Dans le cas des fournisseurs de centre de contact, 31,4 % à 61,5 % des clients de chaque entreprise étaient affectés au groupe des entreprises performantes, avec une moyenne de 45,2 %. **Les clients de RingCentral affichent une réussite mesurable : 45,5 % d'entre eux figurent dans le groupe des entreprises performantes. Plus précisément, le groupe des entreprises performantes de RingCentral fait état d'une hausse du chiffre d'affaires de 31,4 %, d'une baisse des coûts de 25,6 %, d'une amélioration des notes de satisfaction client de 42,0 %, et d'une amélioration de l'efficacité des agents de 30,3 %.**

Contact Center Platform Business Metric Changes								
Change	Revenue		Costs		Customer Ratings		Agent Efficiency	
	How many?	Mean change	How many?	Mean change	How many?	Mean change	How many?	Mean change
Improved	74.4%	28.0%	55.7%	-26.7%	68.4%	29.5%	69.2%	29.8%
Made worse	6.0%	-29.8%	16.2%	23.3%	10.5%	-31.2%	8.8%	-22.1%
No change	17.1%	0.0%	24.8%	0.0%	18.3%	0.0%	18.8%	0.0%
<b>Success Group ≥ overall mean change</b>	<b>18.0%</b>		<b>-10.7%</b>		<b>16.8%</b>		<b>17.6%</b>	

Unsure responses may result in "How many?" columns totaling < 100%

Figure 2 : Impact de l'ajout d'une plateforme de centre de contact sur les indicateurs de l'entreprise

La majorité des entreprises, toutes catégories confondues, interrogées dans le cadre de l'étude « Customer Experience MetriCast 2022 » témoigne d'une amélioration de leurs indicateurs. Pour autant, dans certaines sociétés, ces indicateurs stagnent ou enregistrent une baisse après l'adoption d'une nouvelle technologie CX (expérience client). Ainsi, les dépenses liées à l'achat, au déploiement et à la formation peuvent engendrer une hausse des coûts avant que des économies puissent être réalisées. Il arrive aussi que les notes données par les clients (et le chiffre d'affaires) chutent lorsque la nouvelle technologie n'est pas appréciée par certains clients, n'est pas correctement implémentée ou intégrée, ou ne leur fait pas gagner de temps. Enfin, les agents peuvent perdre en efficacité lorsque la formation qui leur est dispensée est insuffisante et qu'ils n'arrivent pas à comprendre comment utiliser la nouvelle technologie pour automatiser certaines de leurs tâches manuelles, mettre à profit une stratégie de call deflection en live, ou apporter une valeur ajoutée à un échange.

### Satisfaction client

Outre la réussite commerciale, nous avons aussi demandé aux participants à l'étude de noter la performance de leur fournisseur sur un certain nombre de points (voir figure 3 à la page suivante), sur une échelle de 1 (= faible), 2 (= correcte), 3 (= satisfaisante) et 4 (= excellente). La note moyenne attribuée pour tous les fournisseurs au titre de la satisfaction client s'établit à 3,33. Les notes vont de 2,97 à 3,48.

*RingCentral décroche une note globale de 3,37 ; ses meilleures notes sont accordées aux fonctionnalités d'analyse (3,58) et techniques (3,52).* La figure 3 montre les notes obtenues par chaque fournisseur par rapport à la moyenne de chaque catégorie.

Plateformes de centre de contact MetriStar : notes attribuées au titre de la satisfaction client par rapport à la moyenne, par fournisseur

Fournisseur	Fonctionnalités techniques	Temps de traitement des problèmes et questions	Fiabilité de la plateforme	Valeur ajoutée (ROI)	Intégrations à d'autres applications	Fonctionnalités d'analyse	Fonctionnalité d'Intelligence Artificielle	Fonctionnalités de sécurité	Note moyenne
8x8	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
AWS	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
Aspect	▼	▼	▼	▼	▲	▼	▼	▲	▼
Avaya	▼	▲	▲	▲	▲	▲	▼	▼	▼
Cisco	▼	▲	▲	▲	▲	▲	▼	▼	▲
Dialpad	▼	▼	▲	▲	▲	▲	▲	▼	▲
Five9	▲	▲	▲	▼	▲	▼	▼	▲	▲
Genesys	▲	▲	▲	▼	▼	▼	▲	▲	▼
Mitel	▼	▼	▲	▼	▼	▼	▲	▲	▼
NEC	▼	▲	▼	▼	▼	▼	●	▼	▼
Nextiva	▼	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▼	▲
NICE	▲	▼	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
RingCentral	▼	▲	▲	▼	▲	▲	▲	▲	▲
Taldesk	▼	▲	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
Twilio	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
Zendesk	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
Note moyenne	3,39	3,34	3,40	3,27	3,36	3,29	3,25	3,40	3,33

D'autres fournisseurs ont été notés et intégrés au calcul des notes moyennes, mais le nombre de réponses collectées était insuffisant pour permettre de les prendre en compte

LÉGENDE ▲ = Supérieur à la moyenne ▼ = Inférieur à la moyenne ● = Égal à la moyenne

Figure 3 : Notes attribuées au titre de la satisfaction client par rapport à la moyenne, par fournisseur

### Synthèse des résultats MetriStar :

Voici une description des résultats pour les catégories incluses dans l'étude MetriStar relatives aux centres de contact.

- **MetriStar « Top Provider ».** Les participants à l'étude délivrent une note d'au moins 3,33 à ces fournisseurs et au moins 45,2 % des clients de ces fournisseurs figurent dans le groupe des entreprises performantes établi par Metrigy. Ces fournisseurs, à savoir 8x8, Amazon, Five9, Nextiva, NICE et RingCentral, remportent un **trophée MetriStar**. Tous ont obtenu des notes élevées au titre de la satisfaction client et assurent une réussite commerciale à leurs clients via leurs produits et services.
- **« Top Business Success ».** Le critère des 45,2 % minimum de clients figurant dans le groupe des entreprises performantes n'est rempli que pour un seul autre fournisseur : Mitel.
- **« Top Customer Sentiment ».** Deux autres fournisseurs obtiennent une note moyenne de 3,33 au titre de la satisfaction client, à savoir Cisco et Dialpad.

### Entreprises évaluées

Au total, Metrigy a reçu des données pour 30 fournisseurs de plateformes de centre de contact. Nous avons reçu suffisamment de notes pour 16 de ces 30 fournisseurs. Nous avons reçu assez de notes pour AT&T et Verizon, mais comme les réponses portaient sur des plateformes de partenaires, ces données n'ont pas été prises en compte dans le cadre de notre analyse. D'autres fournisseurs n'ont pas reçu suffisamment de notes pour être pris en compte individuellement, à savoir : Bell and Rogers, Enghouse, Grasshopper, Lifesize, Lumen, Microsoft (utilisation de la fonction audio de Teams avec des partenaires de Direct Routing), Oracle, Telstra, Ujet, Vonage, Zoho et Zoom.

### Appréciation de Metrigy

La plateforme RingCentral Centre de Contact permet à ses clients de gérer des appels, d'assurer un engagement omnicanal, d'acheminer les demandes clients à l'agent le plus à même d'y répondre, de

gérer les plannings des agents et de fournir des données concernant la performance de l'expérience client.

RingCentral poursuit une approche pluridisciplinaire de la CX : la société entretient en effet depuis de nombreuses années un partenariat étroit avec NICE pour ses fonctionnalités cloud téléphoniques et digitales, qu'elle a élargies en mai 2021. Ces capacités sont aussi intégrées à sa propre plateforme digitale, ce qui lui permet de proposer un grand nombre de canaux d'intégrations, de l'IA et de l'analytics. Les entreprises peuvent aussi intégrer cette solution de centre de contact à la plateforme de collaboration et de communications unifiées de RingCentral : un argument-clé quand on sait qu'intégrer les solutions de communications unifiées à celles de centres de contact est aujourd'hui l'une des priorités de beaucoup d'entreprises. Recourir à un seul fournisseur pour intégrer les solutions de communications à celles de centres de contact permet en effet d'améliorer le chiffre d'affaires de 54,1 % et la satisfaction client de 36,9 %, comme le révèle l'étude « *CX & Workforce Optimization* » menée par Metrigy en 2021.

Outre ces fonctionnalités, RingCentral propose aussi une plateforme de communications en tant que service (CPaaS) permettant de développer des applications de communication sur mesure, comme les appels en un clic et les SMS de rappel.

On pourrait croire que c'est grâce à la solution CXone de NICE que RingCentral a décroché son titre MetriStar, étant donné que cette solution est pleinement intégrée à sa plateforme MVP. Mais un service est loin de se limiter à la technologie sur laquelle il repose. D'autres facteurs, telles que la valeur ajoutée, les intégrations et le service client, ont une influence sur la satisfaction client et la réussite commerciale. Les participants à l'étude se disent sensibles à la possibilité d'acheter des fonctionnalités de communication internes et externes auprès d'un fournisseur unique.

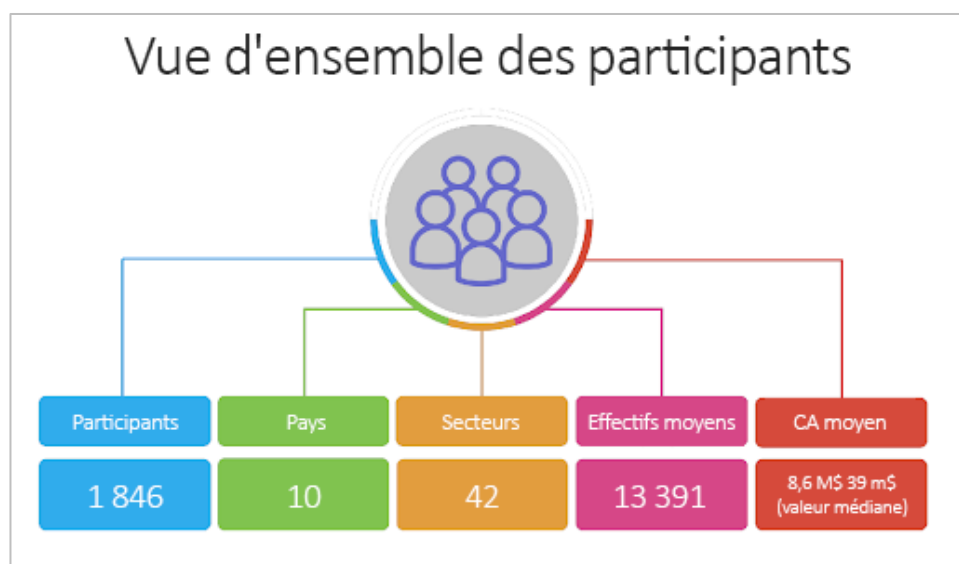
Notre étude met au jour les aspects suivants, dignes d'intérêt :

- Les solutions de RingCentral s'adressent aux entreprises de différentes tailles et de différents secteurs, avec des produits spécifiques bien pensés.
- En intégrant RingCentral Centre de Contact à MVP, les entreprises peuvent élargir leurs fonctions de collaboration et bénéficier de fonctionnalités telles que le routage configurable et la consultation d'un spécialiste via l'annuaire unifié, la synchronisation de statuts de présence, les conférences téléphoniques et les transferts d'appels.
- De nombreuses intégrations CRM sont disponibles.
- RingCentral propose une solution d'optimisation des effectifs (WFO pour Workforce Optimisation), notamment la gestion de la planification, de la performance et de la qualité, la gestion des feedbacks clients, les analyses des interactions et l'enregistrement du contenu affiché à l'écran.
- L'IA permet d'acheminer les interactions clients vers l'agent le plus à même de les traiter, en fonction d'analyses de la performance en temps réel, et inclut une suite complète de capacités d'automatisation comme le self-service, les chatbots ou encore placer un appel à déclencher dans une file d'attente.
- RingCentral propose des campagnes d'appels sortantes nécessaires aux commerciaux, mais aussi la gestion des listes d'appels et des campagnes, ou encore des contrôles de conformité et de réduction des risques.
- Le co-browsing est aussi inclus, une option jugée importante par Metrigy et qui n'est pas disponible dans toutes les solutions de centre de contact.

- Enfin, en plus de proposer tout un éventail d'analyses et de rapports, RingCentral permet d'exploiter la voix de ses clients via l'envoi automatisé d'enquêtes permettant aux entreprises de mesurer et de contrôler régulièrement l'évolution d'indicateurs clés tels que le CSAT, Net Promoter Score, ou encore le Customer Effort Score.

### Présentation de l'étude

Metrigy a mené l'étude mondiale « **Customer Experience MetriCast 2022** » au cours des mois de novembre et décembre 2021. Ce faisant, nous avons interrogé 1846 responsables de l'expérience client d'entreprises installées dans dix pays représentant trois régions (Amérique du Nord, Europe et Asie-Pacifique). Nous avons ainsi compilé des informations détaillées sur de nombreuses thématiques telles que les projets d'adoption de technologies CX, les dépenses actuelles et prévues, le choix de fournisseurs, les projets de changement de fournisseurs (et leurs raisons), les applications utilisées, les notes attribuées aux fournisseurs, ou encore la réussite commerciale. Notre analyse a porté sur les commentaires à la fois quantitatifs et qualitatifs (via des questions ouvertes) de responsables de l'expérience client sur les points que ces derniers apprécient le plus et le moins au sujet de leurs fournisseurs.



Le bilan MetriStar de l'étude se concentre sur les notes attribuées aux fournisseurs et la réussite commerciale associée dans les domaines suivants : plateformes d'intelligence artificielle (IA), plateformes de communications en tant que service (CPaaS), plateformes de centre de contact, outils de gestion de plateformes de centre de contact, IA conversationnelle, bases de connaissance en self-service, applications d'engagement visuel, biométrie vocale, plateformes de Voix du Client (VoC) et applications d'optimisation des effectifs (WFO).

Pour de plus amples informations sur cette étude ou sur d'autres projets de recherche, rendez-vous sur [www.metrigy.com](http://www.metrigy.com).

À PROPOS DE METRIGY : Metrigy est un cabinet de recherche innovant spécialisé dans des domaines en rapide évolution comme les communications unifiées et la collaboration, l'environnement de travail digital, la transformation digitale, l'expérience client/le centre de contact, et les technologies associées. Metrigy fournit des conseils stratégiques et du contenu informatif, sur la base de recherches et d'analyses, aux fournisseurs de technologies et aux entreprises.