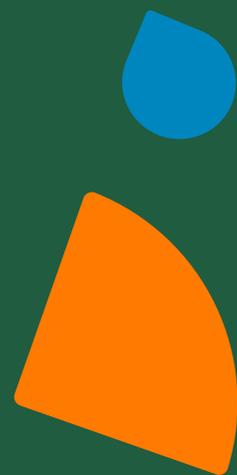


RingCentral

# La réussite à l'ère du télétravail

Comment les PME ont simplifié la vie de leurs collaborateurs comme de la direction, tout en permettant le travail à distance.



# Table des matières

L'heure de la flexibilité a sonné !.....	3
Car Benefit Solutions se déleste de la gestion manuelle de ses appels .....	4
Naked Wines : des communications simplifiées à l'échelle mondiale.....	8
Veeva marque des points avec le travail hybride .....	11
Libérez-vous avec RingCentral ! .....	14

# L'heure de la flexibilité a sonné !

Diriger une petite entreprise, c'est assumer de nombreux rôles à la fois : il n'est pas rare, dans une même journée, de devoir animer des réunions, téléphoner à des fournisseurs, contrôler des factures, s'assurer que ses collaborateurs font bien leur travail, ou encore répondre à une foule d'e-mails et prendre des nouvelles de ses clients.

Un programme pour le moins chargé, surtout pour les chefs d'entreprise qui recrutent et dont une partie des collaborateurs travaille à distance.

En France comme dans le monde, jamais le télétravail n'a été aussi répandu qu'aujourd'hui. 54 % des Français considèrent qu'il s'agit de la nouvelle norme.<sup>1</sup>

Vous hésitez encore à proposer des modèles de travail hybrides à vos équipes ? Voici quelques chiffres qui pourraient finir de vous convaincre :

Le télétravail peut permettre aux employeurs de réduire de plus de

**3000 €**

le coût annuel d'un poste de travail hors salaire grâce à la baisse des coûts liés aux bureaux physiques, l'augmentation de la productivité, la réduction de l'absentéisme et un moindre turn-over.<sup>3</sup>



**82 %**

des employés préfèrent les modèles hybrides (alternant entre télétravail et travail sur site).<sup>2</sup>



**80 %**

des collaborateurs sont plus efficaces quand ils adoptent le travail en mode hybride.<sup>2</sup>

1. [Rapport sur les relations humaines au travail, RingCentral](#)

2. [Baromètre Télétravail et organisations hybrides, Malakoff Humanis](#)

3. [Étude de l'Arseg \(Association des directeurs de l'environnement de travail\)](#)

S'il est en passe de devenir majoritaire, le télétravail 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 sur les outils utilisés au quotidien : 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 trois entreprises qui ont réussi à surmonter des difficultés de ce type et sont désormais en plein essor.

# Car Benefit Solutions se déleste de la gestion manuelle de ses appels



DOMAINE D'ACTIVITÉ :  
Services financiers

NOMBRE DE COLLABORATEURS :  
plus de 150

EMPLACEMENT :  
Manchester, Royaume-Uni

SITE INTERNET :  
[carbenefitsolutions.co.uk](http://carbenefitsolutions.co.uk)

## Portrait de Car Benefit Solutions

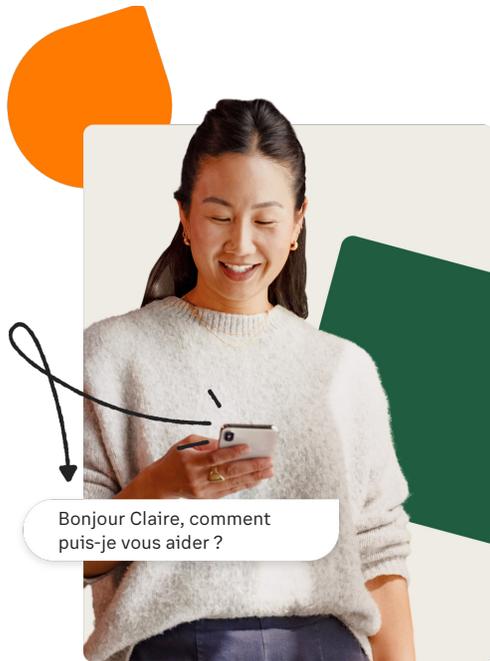
Car Benefit Solutions (CBS) est l'un des fournisseurs leaders du secteur britannique des véhicules de fonction détenus par les collaborateurs. Ce système permet aux entreprises du Royaume-Uni d'offrir un avantage en nature particulièrement intéressant fiscalement, pour l'employeur comme pour l'employé. Aujourd'hui n° 1 de ce secteur à bien des égards, l'entreprise totalise plus de 30 000 véhicules neufs par an alloués à des centaines d'entreprises, soit des ventes de véhicules chiffrées à plus d'un milliard de livres.

## Le défi

Continuellement en croissance, CBS voit le nombre de ses clients professionnels et partenaires du secteur automobile progresser : elle augmente donc ses effectifs pour faire face à la hausse de la demande, notamment pour les immatriculations de véhicules. Mais les équipes clients se heurtent alors sans cesse au même problème informatique : tous les appels passent par un PBX obsolète installé au siège de l'entreprise.

« Avec l'ancien système, la qualité des appels variait du tout au tout et nous accumulions les problèmes en tous genres », se rappelle Steve Hall, responsable informatique.

Autre inconvénient du système de téléphonie sur site de CBS : il cesse de prendre les employés en charge dès lors qu'ils quittent le bureau. Un désavantage qui est vite devenu handicapant au moment du premier confinement.



« Nous avons commencé par rediriger les appels entrants vers des téléphones portables provisoires distribués à nos collaborateurs, mais cela engendrait un certain nombre de problèmes. Dès qu'un appel quittait notre réseau, nous en perdions le contrôle : impossible de le rediriger vers un autre numéro, ni de savoir ce qu'il en advenait. Au début du confinement, nous étions donc obligés de renvoyer des collaborateurs au bureau pour traiter les appels d'assistance », explique Martin Greenhalgh, responsable du développement de l'activité.

Dès lors, les responsables informatiques et du développement de l'activité (tout comme les chargés de clientèle) ne souhaitent plus qu'une chose : que l'entreprise adopte un système de téléphonie plus fiable et plus flexible. Mais le processus d'approbation interne est long. Chacun continue donc à faire de son mieux avec le système en place.

### La solution

« RingCentral répondait à toutes nos exigences : tarifs abordables, interface intuitive permettant à nos équipes de gérer elles-mêmes la solution, interlocuteurs compétents qui nous ont tout de suite mis en confiance, et toutes les fonctionnalités dont nous avons besoin », résume Steve Hall.

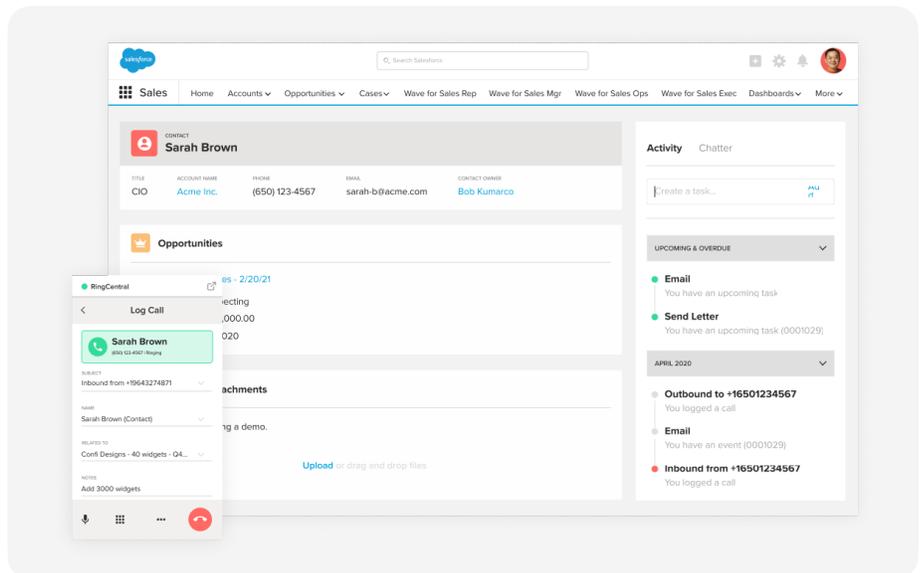


Comme le souligne Martin Greenhalgh, en plus de proposer toutes les fonctions dont CBS avait urgemment besoin (permettre à chaque collaborateur de passer et recevoir des appels professionnels sur n'importe quel ordinateur ou téléphone portable), RingCentral offre aussi à l'entreprise l'accès à des fonctionnalités qu'elle souhaitait tôt ou tard utiliser.

« Nous ne voulions pas de nouvelle solution à utiliser le temps des confinements, mais nous avons fini par réaliser que, ayant besoin de plus de fonctionnalités, nous allions devoir choisir entre acheter d'autres applications à différents fournisseurs et changer tout bonnement de système. »

Plus Martin Greenhalgh se renseigne sur les fonctionnalités de RingCentral, puis il acquiert la conviction d'avoir trouvé la solution dont CBS a besoin.

« J'ai posé toutes les questions qui me venaient à l'esprit. Pourrions-nous intégrer RingCentral à notre CRM, ou encore à nos propres applications internes ? La solution propose-t-elle des numérotations automatiques ou d'autres outils de centre d'appels ? Et chaque fois, la même réponse : oui. »



Pleinement satisfaite du fonctionnement de RingCentral, CBS entend même utiliser d'autres fonctionnalités à mesure que ses projets opérationnels se confirment.

« RingCentral nous offre des options de communication sans précédent, notamment l'intégration CRM, les solutions pertinentes pour le routage des appels,

et l'accès à des données et analyses plus précises que jamais sur les appels », ajoute Martin Greenhalgh.

RingCentral a aussi permis aux collaborateurs d'assurer le service client tout en travaillant à distance pendant les confinements.

Et Steve Hall d'ajouter : « Nous avons hâte de découvrir tous les autres usages que nous pouvons faire de cette solution pour booster notre activité : RingCentral va nous aider à gagner en efficacité grâce aux données supplémentaires fournies par les analyses et les outils de gestion de la main-d'œuvre, ce qui nous sera d'une aide précieuse en parallèle du passage à un mode de travail hybride ».



« En plus de satisfaire toutes nos exigences en termes de fonctionnalités et de mobilité, RingCentral est aussi un système de téléphonie cloud abordable : autant d'atouts qui ont fini par convaincre la direction de l'entreprise. »

# Naked Wines : des communications simplifiées à l'échelle mondiale



DOMAINE D'ACTIVITÉ :  
Commerce de détail

NOMBRE DE COLLABORATEURS :  
plus de 200

EMPLACEMENT :  
Norwich, Royaume-Uni

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

## Portrait de l'entreprise

Créé en 2008 à Norwich, en Angleterre, NakedWines.com est un site de vente de vins au détail au concept novateur. Ses clients (appelés des « angels », c'est-à-dire des anges), soutiennent directement des vignerons indépendants en échange d'un accès exclusif à des vins de fabrication artisanale à des prix défiant toute concurrence.

## Le défi

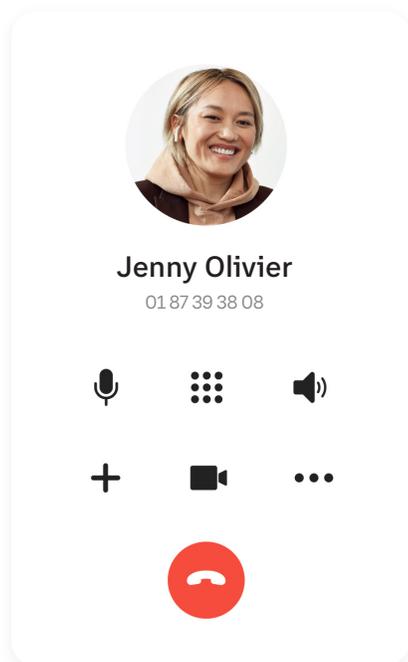
En ouvrant de nouveaux bureaux à Napa, en Californie, le site NakedWines.com a eu besoin d'un système de téléphonie classique lui permettant d'appeler facilement la maison-mère britannique via Internet à un tarif abordable.

Un système de téléphonie facile à gérer au plan international est alors devenu nécessaire à l'entreprise en plein essor, tout comme un service client de pointe. Or, le système en place ne donnait pas aux managers la possibilité de prendre les devants en affectant suffisamment de personnel en fonction du volume d'appels attendu.

## La solution

NakedWines.com a alors fait de RingCentral MVP son système de téléphonie, accessible aussi bien à Norwich qu'à Napa, et permettant de passer des appels via Internet entre les deux sites à moindre coût.

« L'évolutivité a vraiment été déterminante pour nous, affirme Mark Hansen, responsable du centre d'appels clients. Ajouter un poste de travail est aussi rapide que de brancher un téléphone sur une prise Internet,



et comme tout se fait dans le cloud, transférer les activités est simple comme bonjour ».

Ce que Derek Hardy, responsable des technologies chez NakedWines.com, apprécie le plus chez RingCentral, c'est le fait que cette solution lui simplifie la tâche.

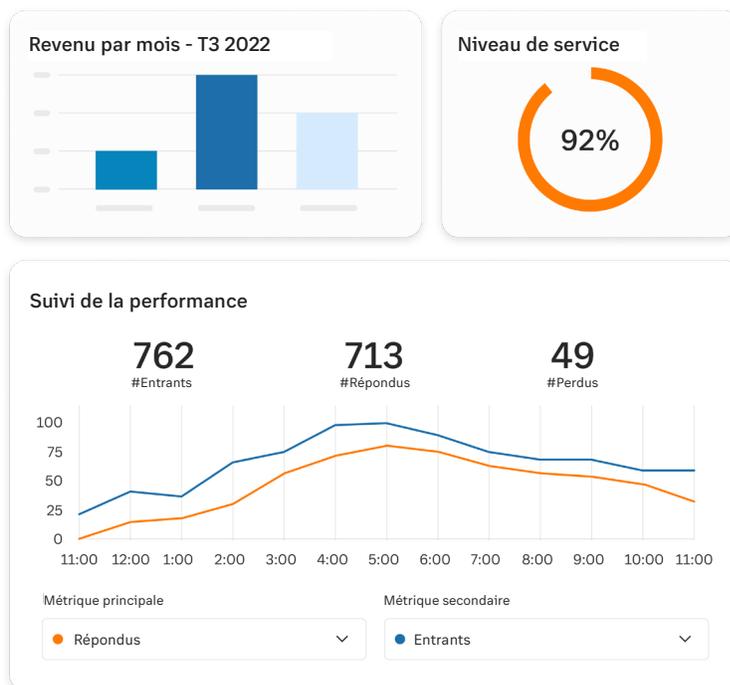
« Maintenant que je n'ai plus à penser aux téléphones, je peux me consacrer pleinement à l'informatique », explique-t-il.

Dans le même temps, NakedWines.com enchaîne les succès, ce qui l'encourage à tirer davantage profit des services de RingCentral.

Avec la fonction d'appel en un clic pour son logiciel de service et support client, NakedWines.com a été l'un des premiers clients de RingCentral à utiliser la plateforme d'API pour réaliser une intégration personnalisée.

« Nos collaborateurs peuvent maintenant appeler directement leurs clients, ce qui leur simplifie la tâche et permet d'éviter de se tromper de numéro. Cela valait la peine de faire un peu de programmation supplémentaire », poursuit Derek Hardy.

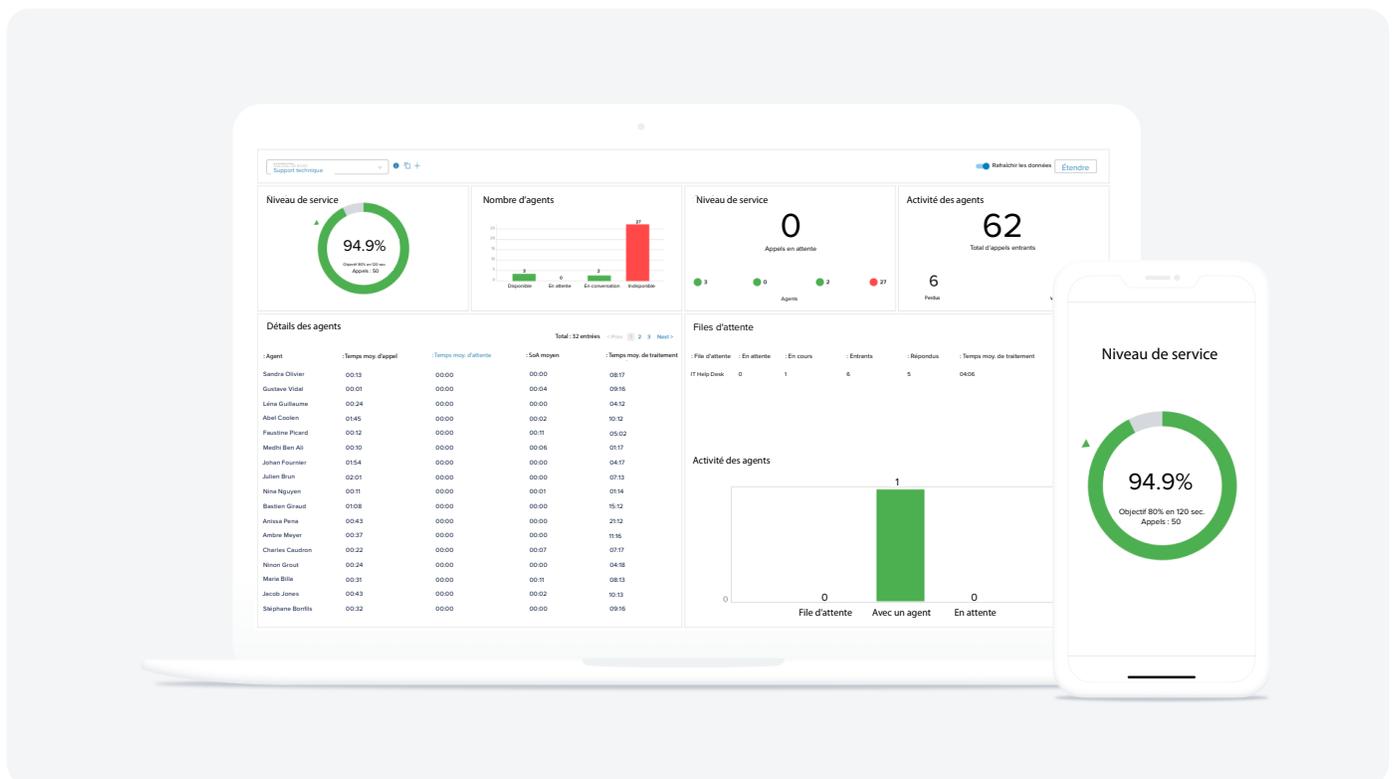
Plus récemment, NakedWines.com s'est aussi équipé de la fonction de rapports en temps réel pour obtenir des données en temps réel sur la performance des files d'attente. Résultat : Mark Hansen peut adapter les affectations des collaborateurs selon l'état des quatre files d'attente, ou ajouter des collaborateurs supplémentaires si nécessaire.



« Grâce aux rapports en temps réel, je peux surveiller le volume d'appels sur ces files d'attente pour voir qui patiente, combien d'appels ont été ajoutés à telle file d'attente, combien d'agents sont disponibles, combien d'appels ont été manqués et quel est notre niveau de service. Je peux examiner ces données de manière extrêmement précise et veiller à ce que nous ayons toujours suffisamment de collaborateurs pour prendre en charge nos clients. »

Les rapports en temps réel aident Mark Hansen à prévenir les problèmes susceptibles de survenir en identifiant les tendances de volume d'appel, avant d'arriver à des files d'attente engorgées.

« Les rapports en temps réel nous révèlent ce qui nous attend : nous pouvons donc planifier nos ressources et même nos recrutements en fonction de ces tendances et prévisions du volume d'appels. »



# Veeve marque des points avec le travail hybride

V E E V E

DOMAINE D'ACTIVITÉ :  
Immobilier

NOMBRE DE COLLABORATEURS :  
40

EMPLACEMENT :  
Londres, Royaume-Uni

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

## Portrait de l'entreprise

Veeve est une plateforme internationale de location qui aide les personnes séjournant à Londres et Paris à trouver des logements de particuliers de luxe pour profiter d'un séjour haut de gamme. L'entreprise bénéficie du soutien financier de la société de capital-risque Smedvig Capital.

## Le défi

Quand Veeve dépasse la barre des 2000 propriétés, l'entreprise embauche davantage de personnel et ouvre des bureaux à Paris pour répondre à la demande. Résultat : ses collaborateurs passent de plus en plus de temps à gérer le système de téléphonie.

La solution de télécommunications que Veeve avait adoptée à son lancement en 2011 lui suffisait dans les premiers temps, mais les défauts du système deviennent de plus en plus handicapants à mesure que l'entreprise croît.

« Notre système de téléphonie n'était pas intuitif du point de vue d'un administrateur, se rappelle Symon Oevering, responsable informatique. Avec mes ingénieurs support, nous avons passé un temps fou à réaliser nous-mêmes des modifications et mises à jour, et à essayer d'obtenir de l'aide de la part du fournisseur. »

Les échanges entre les sites londonien et parisien constituent un autre défi.

« Nous n'avions pas de moyen fluide de transférer les appels d'un site à l'autre, et toutes les discussions en interne passaient par des appels internationaux qui nous coûtaient une fortune », poursuit-il.

Finalement, Veeve décide de chercher une meilleure solution quand son fournisseur de téléphonie annonce supprimer tous les services d'enregistrements audio et laisse à l'entreprise 30 jours pour effacer tous ses appels archivés.

« Nous étions face à un problème réglementaire : pour satisfaire au RGPD, nous devons conserver les enregistrements des appels clients, mais du jour au lendemain, nous ne pouvons plus le faire », poursuit Symon Oevering.

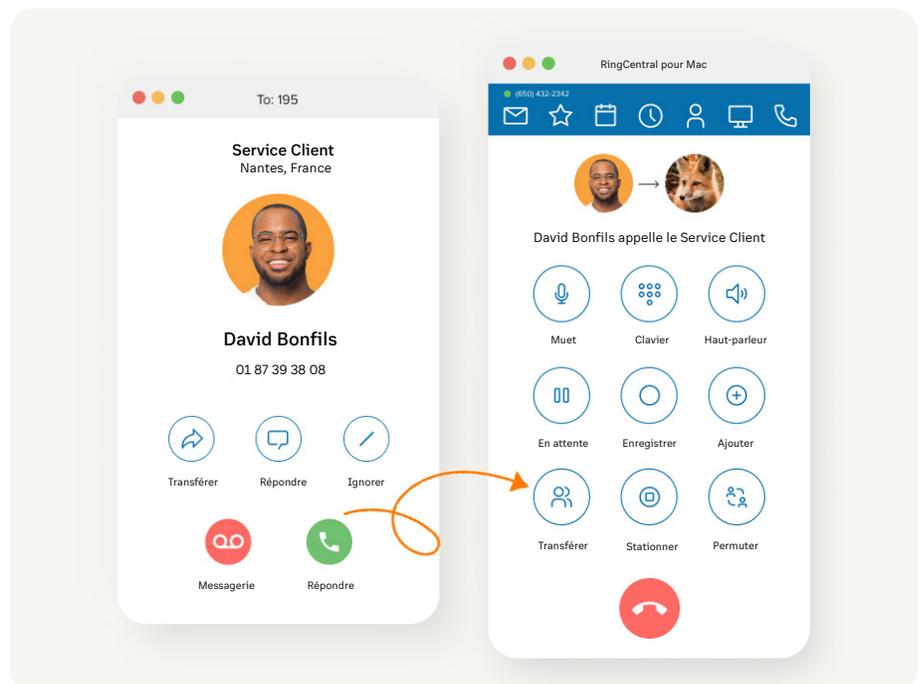
L'ancien système engendre aussi d'autres problèmes : des tâches a priori simples deviennent peu à peu complexes et chronophages.

« Notre ancien système de téléphonie avait beaucoup trop d'inconvénients : pas assez de fonctionnalités, une administration complexe et un service client insuffisant. Nous étions en plein essor et avons besoin d'une solution plus adaptée. »

## La solution

Dès le début du déploiement de RingCentral, Symon Oevering comprend que Veeve a trouvé la réponse à ses problématiques de téléphonie les plus urgentes, à commencer par la conformité au RGPD.

Solution de communications basée sur le cloud, RingCentral aide l'équipe informatique de Veeve à administrer facilement le système en ligne, depuis n'importe où. Résultat : alors que des dizaines de kilomètres les séparent, les bureaux de Veeve sont plus connectés que jamais.

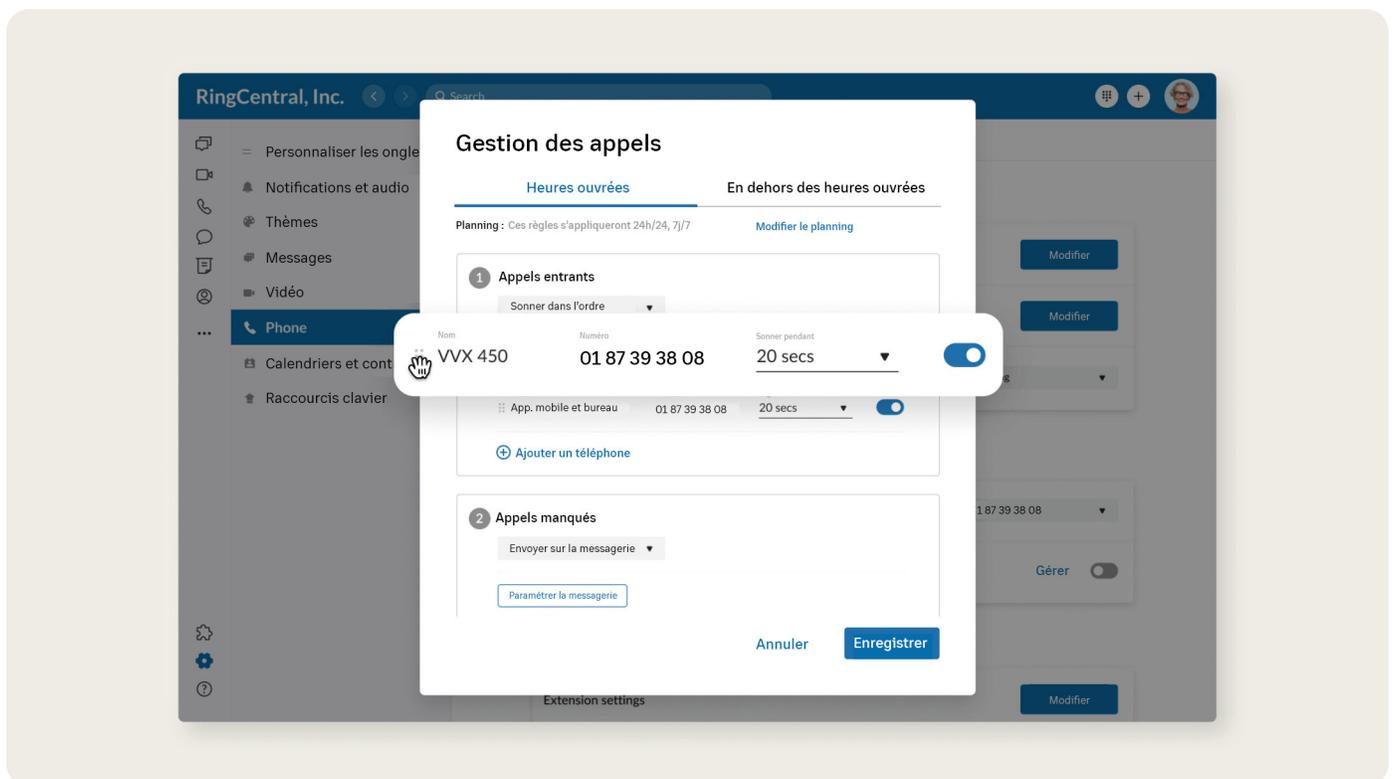


« Il est désormais très facile de transférer des appels d'un site à l'autre, tout comme d'intégrer des personnes des deux bureaux aux mêmes files d'attente, car nous utilisons tous le même système. »

Autre point essentiel : les discussions par téléphone entre le Royaume-Uni et la France prennent désormais la forme d'appels locaux peu onéreux, d'où une baisse considérable des coûts liés aux télécommunications pour l'entreprise.

PJ O'Riordan, administrateur de systèmes informatiques chez Veeva, était ravi de cette baisse de coûts et de tâches liés au maintien de l'ancienne infrastructure locale.

« Comme de nombreux paramètres peuvent être modifiés, tels que les SVI et les files d'attente, nous pouvons tous nous adapter aux formes de travail hybrides qui sont bien parties pour devenir la norme. »



Le passage à un modèle de travail hybride et à des systèmes cloud était une nouveauté pour certains collaborateurs de Veeva, mais grâce à la simplicité d'utilisation de RingCentral, tous ont appris à utiliser le nouveau système en un temps record.

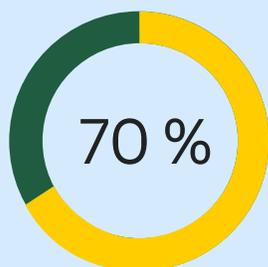
# Libérez-vous avec RingCentral !

Prêt à vous lancer dans l'aventure du télétravail ? Gardez le contact avec vos collaborateurs, clients et fournisseurs où que vous soyez avec la solution maintes fois primée signée RingCentral.

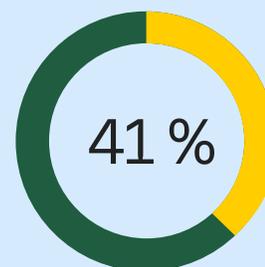
Que diriez-vous de vous passer de téléphones fixes ? De pouvoir basculer facilement un appel d'un terminal à un autre sans interrompre votre discussion ?

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.

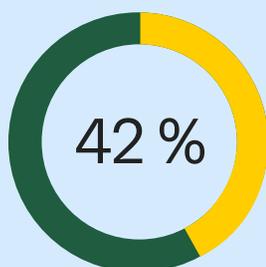
RingCentral aide les petites et moyennes entreprises à gagner en flexibilité. En moyenne, les sociétés qui utilisent RingCentral pour leurs communications et leur collaboration mesurent ces bénéfices :<sup>3</sup>



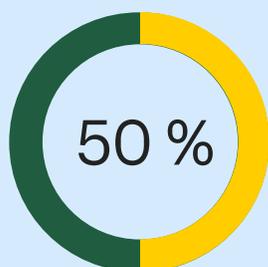
d'augmentation de la mobilité des salariés



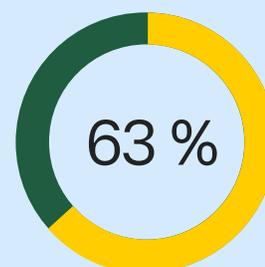
de baisse des réunions physiques



d'augmentation de la productivité des collaborateurs



d'augmentation de la satisfaction clients



de hausse du ROI

Mais ce n'est pas tout : plus de 250 pré-intégrations vous attendent aussi dans [RingCentral App Gallery](#) pour intégrer notre solution à vos applications favorites telles que Salesforce, Microsoft 365 et Google Cloud.

Avec ses fonctions intuitives, son support client 24 h/24, 7 j/7 et sa tarification abordable, c'est la solution idéale pour les petites et moyennes entreprises.

Pour en savoir plus sur RingCentral MVP™, rendez-vous sur <https://www.ringcentral.com/fr/fr/office/product-overview.html>.

3. [Indicateurs de réussite des clients \(PME\), RingCentral](#)

# 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 RingCentral Contact Centre™, qui fournit aux entreprises les outils dont elles ont besoin pour interagir avec leurs clients via les canaux de leurs choix. 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.

Veillez contacter nos spécialistes pour de plus amples informations. Rendez-vous sur [ringcentral.fr](https://ringcentral.fr) ou composez le 0800 90 39 18.