

Pourquoi les systèmes de communication on premise sont encore pertinents



Pourquoi les systèmes de communication on premise sont encore pertinents

Vous avez sans doute lu de nombreux articles sur la migration de votre centre de contact vers le cloud, mais ceux-ci ne présentent pas une image claire de l'état réel des services hébergés sur site et dans le cloud. Ce n'est pas pour rien que tant de centres de contact restent sur site plutôt que de passer dans le cloud, et que l'on assiste même à une résurgence des solutions hébergées sur site.

Les solutions de centre de contact sur site offrent un niveau de stabilité, de sécurité et de contrôle crucial pour les activités de nombreuses entreprises. Pour certains types d'entreprises, ces solutions peuvent offrir de meilleures garanties que les options dans le cloud en raison de fonctionnalités plus matures, fiables et polyvalentes qui répondent à des besoins spécifiques. Alors que certains fournisseurs prônent des solutions uniquement dans le cloud, ce n'est pas toujours dans l'intérêt du client, car ces solutions peuvent ne pas être en mesure de fournir le niveau de fiabilité, de conformité et de fonctionnalité requis pour les centres de contact d'aujourd'hui. Si les offres de cloud public ou de centre de contact « as a Service » ou CCaaS conviennent à certains types d'entreprises, il peut y avoir des cas où, en fonction de la taille, du secteur et des besoins spécifiques d'une organisation, elles ne soient pas la solution la plus appropriée.

De nombreux fournisseurs de centres de contact traditionnels se retirent ou abandonnent leurs offres sur site, il est donc important de travailler avec un fournisseur qui continue d'investir et d'améliorer ses offres sur site, tout en offrant une voie vers l'avenir. Avaya est l'un des rares fournisseurs à répondre aux besoins des organisations en quête de solutions avec des architectures sur site qui répondront à leurs besoins actuels et futurs.

Table des matières

- Pourquoi les systèmes de communication on premise sont encore pertinents.....1
- L'intérêt des centres de contact sur site.....2
- Le retour de bâton.....3
- Le cloud hybride – un juste milieu.....4
- Options de fournisseur sur site.....4
- Avaya – L'innovation sans disruption5
- Renseignez-vous auprès de votre fournisseur.....5
- Conclusion6
- À propos de COMMfusion6



Pour certains types d'organisations et de secteurs verticaux, les centres de contact sur site se présentent comme une évidence, car ils offrent la fiabilité et la sécurité que les systèmes dans le cloud ne peuvent égaler.

L'intérêt des centres de contact sur site

Pour certains types d'organisations et de secteurs verticaux, les centres de contact sur site se présentent comme une évidence, car ils offrent la fiabilité et la sécurité que les systèmes dans le cloud ne peuvent égaler. Voici les principales raisons pour lesquelles une organisation ou une entreprise peut choisir un centre de contact sur site plutôt qu'une solution dans le cloud :

- **Contrôle et personnalisation accrus** : Avec un système basé sur site, une organisation a un contrôle total sur le système et l'infrastructure, ainsi que sur l'endroit où résident les données. À l'inverse, avec les centres de contact dans le cloud, l'organisation dépend du fournisseur pour ce qui est de l'infrastructure, de la technologie, etc. Une solution sur site peut être personnalisée pour répondre aux besoins spécifiques de l'entreprise, car celle-ci peut adapter les fonctionnalités et les intégrations, et ajouter de nouvelles capacités si nécessaire. Si les services cloud sont réputés plus souples, cela se fait au détriment du contrôle et des capacités de personnalisation. Par exemple, un problème potentiel de perte de contrôle survient lorsque des mises à jour logicielles sont appliquées dans un environnement sans tenir compte des intégrations spécifiques du client ou des préoccupations liées aux cycles saisonniers ou commerciaux. Comme indiqué ci-dessous, la sécurité est un autre domaine dans lequel une organisation peut ne pas avoir de contrôle sur les précautions spécifiques et dépend du fournisseur de services cloud.
- **Sécurité** : L'organisation a le contrôle total de sa propre infrastructure et de ses données, les centres de contact sur site peuvent donc offrir une meilleure sécurité pour les données sensibles. L'équipe informatique de l'organisation peut traiter toutes les vulnérabilités et tous les risques potentiels, ce qui peut s'avérer essentiel dans les secteurs où les exigences de conformité sont strictes.
- **Fiabilité** : Les infrastructures sur site sont généralement considérées comme plus fiables car elles ne dépendent pas d'une connexion Internet. Si Internet tombe en panne, le système de communication et le centre de contact de l'entreprise resteront opérationnels et continueront à fonctionner sans interruption. Pour les centres de contact critiques exigeant une voix de haute qualité, les centres de contact sur site répondent mieux à ces besoins.
- **Coûts** : Bien que les coûts initiaux liés à l'infrastructure et à l'équipement soient plus élevés, une solution sur site peut s'avérer plus rentable à long terme, en particulier pour les grandes entreprises. Selon les préférences de l'organisation, elle peut opter pour une licence perpétuelle plutôt que pour un abonnement mensuel, de sorte qu'il n'y ait pas de coûts d'abonnement permanents et que l'entreprise puisse amortir le système au fil du temps. En général, et selon la taille de l'organisation, après trois à cinq ans, les licences perpétuelles pour les solutions sur site et sur un modèle CAPEX sont plus rentables que les solutions dans le cloud qui comportent des frais d'abonnement permanents. Malgré l'attrait des modèles d'abonnement, certaines organisations – notamment les organisations à but non lucratif dont les exigences budgétaires sont fixes – préfèrent le modèle CAPEX de solutions sur site au modèle OPEX du cloud.

Les centres de contact sur site sont susceptibles d'être plus avantageux pour certains secteurs verticaux qui traitent des informations sensibles ou qui ont des exigences strictes en matière de conformité ou de réglementation, car ils peuvent préférer la sécurité et le contrôle supplémentaires proposés par les solutions sur site. Comme les solutions de cloud public sont multi-tenants et partagées par plusieurs clients, et qu'elles reposent sur l'Internet public, certaines solutions CCaaS peuvent ne pas répondre à des exigences réglementaires spécifiques, telles que FedRAMP, PCI DSS ou la conformité HIPAA. Pour les entreprises internationales, les offres CCaaS peuvent ne pas répondre aux exigences du RGPD.

Les entreprises des secteurs très réglementés (hôpitaux, services publics, gouvernement fédéral, armée, défense, etc.) sont confrontées à des mandats de confidentialité et de sécurité des données qui sont mieux satisfaits par des solutions sur site. Les administrations fédérales, nationales et locales doivent maintenir des canaux de communication sécurisés et fiables et, dans de nombreux cas, il leur est interdit d'utiliser l'informatique dématérialisée pour des communications importantes. Par exemple :

- Les institutions de services financiers sont également soumises à des réglementations strictes, notamment la loi Sarbanes-Oxley (SOX), qui les obligent à protéger les informations sensibles des clients et à se conformer aux exigences en matière d'information financière.
- Les fournisseurs de services publics, y compris les compagnies de gaz, d'eau et d'électricité, doivent souvent maintenir des canaux de communication fiables et sécurisés avec les clients susceptibles de les contacter en cas d'urgence ou de panne. Les organismes de santé tels que les hôpitaux, les cliniques et les prestataires d'assurance sont tenus de se conformer à des réglementations strictes en matière de confidentialité, telles que le Règlement général sur la protection des données (RGPD) et l'HIPAA, qui imposent un traitement sécurisé des données des patients. Les fournisseurs de services d'urgence, les services de police, les services d'incendie et les services d'ambulance ont besoin de canaux de communication fiables et efficaces pour répondre aux urgences rapidement et efficacement et ne peuvent pas prendre de risques avec le cloud public.

Les centres de contact sur site peuvent aider à gérer les demandes et requêtes des clients tout en permettant à ces organisations de mieux contrôler la sécurité des données et de garantir la conformité aux réglementations.

Le retour de bâton


Tout le battage médiatique de ces dernières années a donné l'impression que les services cloud étaient la panacée et que les solutions sur site allaient disparaître complètement. La citation « Je ne suis pas encore mort » du vieil homme dans « Monty Python et le Saint Graal » pourrait s'appliquer aux systèmes de communication sur site.

De fait, les systèmes de communication et de centres de contact sur site continuent de représenter une part importante du marché. L'Eastern Management Group note que l'an dernier, les ventes de systèmes PBX basés sur site ont représenté 40 % du marché des communications unifiées. Selon COMMfusion, les chiffres sont similaires pour les centres de contact, les CCaaS ne représentant que 30 % du marché actuel des centres de contact.

Récemment, il y a eu un retour de bâton contre les services cloud publics, car certaines grandes entreprises réévaluent leur passage au cloud et transfèrent leurs charges de travail critiques du cloud vers l'informatique sur site. Cela se produit pour différents types de workload, notamment les systèmes de communication et les centres de contact.

Certains adeptes de la première heure du CCaaS reviennent sur leurs décisions, et de nombreuses entreprises ayant déplacé leurs centres de contact s'interrogent. Selon une étude récente de Forrester, « The Frustrating Journey to Cloud Contact Center Success », le chemin vers le CCaaS a été semé d'embûches, avec des utilisateurs frustrés par des problèmes de capacité et d'utilisation. L'étude a révélé que plus de 40 % des personnes interrogées ont eu un succès limité dans leurs efforts de migration vers le CCaaS. Notant la complexité accrue des nouvelles solutions de centres de contact cloud, combinée à un manque d'expertise et de ressources, l'étude a révélé que la plupart des organisations éprouvent des difficultés à optimiser les solutions CCaaS. Seulement 23 % des organisations interrogées ont reconnu avoir complètement réussi leur migration vers le CCaaS, mais seulement 43 % ont déclaré être assez satisfaites ou moins satisfaites de leur solution CCaaS actuelle.

L'impact de la solution cloud sur les agents et les clients est peut-être plus important encore. Beaucoup d'offres CCaaS n'ont pas les fonctionnalités des solutions plus matures basées sur site, ce qui fait que 80 % des organisations interrogées notent que leurs solutions CCaaS offrent moins de capacités, et 75 % trouvent que les fonctionnalités,



En adoptant une solution de cloud hybride, les entreprises peuvent ajouter progressivement des fonctions améliorées telles que des canaux digitaux ou des capacités d'intelligence artificielle, sans avoir à remplacer tout leur équipement existant et les flux des appels de leur centre de contact.

la robustesse et la facilité d'utilisation sont moindres par rapport aux logiciels sur site. Résultat, 37 % des organisations interrogées déclarent ne pas bénéficier d'améliorations significatives de l'expérience client par rapport à leur solution précédente, et 21 % d'entre elles ne constatent que des gains limités en termes d'efficacité opérationnelle.

Le cloud hybride – un juste milieu

Bien entendu, les centres de contact dans le cloud présentent de nombreux avantages, notamment la flexibilité et l'évolutivité, ainsi qu'un déploiement plus simple pour les organisations n'ayant pas les ressources ou l'envie de gérer et d'entretenir l'équipement.

Pour certaines organisations, comme celles qui disposent d'anciens systèmes, le coût de la migration vers une solution cloud peut être supérieur aux avantages qu'elle procure. Dans ce cas, une solution de cloud hybride qui permet de moderniser le centre de contact en ajoutant des fonctionnalités récentes peut être la meilleure solution. Le cloud hybride combine certains éléments des services sur site et des services dématérialisés. En adoptant une solution de cloud hybride, les entreprises peuvent ajouter progressivement des fonctions améliorées telles que des canaux digitaux ou des capacités d'intelligence artificielle, sans avoir à remplacer tout leur équipement existant et les flux des appels de leur centre de contact. Nombre de ces flux d'appels ont été développés au fil du temps et leur remplacement peut s'avérer coûteux et fastidieux.

L'intégration des capacités du cloud public à la plateforme de centre de contact sur site offre aux entreprises les avantages du contrôle, de la sécurité et de la fiabilité, tout en tirant parti des nouvelles innovations et fonctionnalités mises à disposition par le cloud. Les solutions de cloud hybride permettent d'obtenir le meilleur des deux mondes. En adoptant une configuration hybride, les entreprises peuvent ajouter des capacités digitales de manière progressive et stratégique, en préservant et en protégeant leurs investissements existants tout en bénéficiant de la stabilité et de la fonctionnalité vois des solutions sur site. Avec cette approche, les entreprises ne sont pas obligées de choisir entre une solution cloud et sur site. Elles peuvent au contraire tirer parti des avantages de ces deux types de solution en fonction de leurs besoins spécifiques.

Options de fournisseur sur site

Ces dernières années, la course au cloud s'est accélérée, ce qui a entraîné une augmentation rapide du nombre de fournisseurs de CCaaS, ainsi qu'un exode des vendeurs proposant des solutions à la fois sur site et dans le cloud. Certains fournisseurs de centres de contact redoublent d'efforts pour proposer des offres sur site et des offres hybrides, mais beaucoup concentrent toutes leurs ressources et tous leurs investissements sur leurs solutions cloud.

Le détaillant mexicain Central Detallista, Supermercados Calimax utilise Avaya Contact Center Select sur site, basé sur la plateforme IP Office d'Avaya, ainsi que la plateforme cloud Avaya Social Media Contact Center pour servir directement plus de 80 000 clients. Calimax a intégré Avaya Social Media Contact Center depuis le cloud avec son centre de contact sur site, ce qui permet à la chaîne de supermarchés et de magasins d'intégrer son numéro 1-800 avec les réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram, WhatsApp et le courrier électronique pour servir les clients. L'étape suivante consiste à ajouter de l'intelligence artificielle avec l'Avaya Experience Portal afin d'améliorer l'expérience client. En obtenant le meilleur des deux mondes, Calimax a pu ajouter des fonctionnalités avancées basées sur le cloud à sa plateforme de centre de contact basée sur site.

Estimant qu'il est trop difficile de supporter les investissements en R&D et en personnel nécessaires pour soutenir à la fois les nouvelles initiatives en matière de cloud et les solutions existantes sur site, plusieurs fournisseurs ont abandonné ou vont abandonner leurs efforts dans les solutions on premise pour se concentrer sur leurs offres cloud. Affirmant que le cloud est la voie à suivre, plusieurs fournisseurs de communication et de centre de contact traditionnels ne consacreront plus de temps et de ressources à leurs solutions sur site, et toute l'innovation sera concentrée sur leurs offres cloud.

Avaya – L'innovation sans disruption

Avaya fait partie de la petite poignée d'entreprises qui restent déterminées à préserver et investir dans des offres de centres de contact sur site. Avaya ne cesse d'innover en ajoutant de nouvelles capacités et fonctionnalités à ses offres sur site (nouveau bandeau unifié, améliorations digitales pour les agents et les superviseurs...), en améliorant ou en ajoutant des certifications (JITC...), etc.

En plus d'investir dans ses offres de centres de contact basés sur site, Avaya propose ce qu'elle appelle l'innovation sans disruption (« Innovation Without Disruption »). Constatant que plusieurs milliers de ses clients souhaitent compléter les fonctionnalités des centres de contact essentiellement voix avec de nouveaux canaux digitaux (chat, texte, réseaux sociaux), Avaya leur permet de conserver leurs actifs existants tout en introduisant des canaux et des services numériques et d'autres innovations via le cloud. En utilisant les API et l'échange d'API d'Avaya pour connecter des services cloud tiers, Avaya permet d'ajouter des applications cloud qui fonctionnent parallèlement à une solution sur site. Par exemple, les clients peuvent conserver la voix sur site et ajouter des fonctionnalités digitales, de workforce optimisation, de gestion du workforce engagement et d'autres fonctionnalités à partir du cloud afin de fournir des expériences client connectées. Cela permet aux entreprises de minimiser les risques et de garantir la souveraineté, la sécurité et la conformité des données.

En bénéficiant de la stabilité et du contrôle offerts par les solutions sur site, tout en profitant des avantages des capacités numériques grâce à l'approche « over-the-top » ou cloud hybride d'Avaya, les entreprises peuvent protéger leur investissement tout en suivant l'évolution des besoins et des attentes de leurs clients.

Renseignez-vous auprès de votre fournisseur

Lorsque vous envisagez d'installer un centre de contact sur site, assurez-vous de travailler avec un fournisseur qui ne se contentera pas de prendre en charge ces solutions aujourd'hui, mais qui continuera d'investir, d'innover et d'améliorer ses offres à l'avenir.

Voici quelques questions à poser à votre prestataire :

- Continuez-vous à investir dans vos solutions sur site ou les abandonnez-vous progressivement ?
- Quelles sont les nouvelles améliorations et innovations que vous avez ajoutées ou que vous ajouterez à vos solutions sur site ?

Ces solutions éprouvées offrent aux organisations un niveau élevé de contrôle et de personnalisation, tandis que les organisations et les industries de certains secteurs verticaux peuvent être assurées que leurs exigences en matière de fiabilité, de conformité et de réglementation sont respectées.

- Comment les nouvelles capacités telles que l'IA et les canaux digitaux peuvent-elles être ajoutées à votre centre de contact sur site ?
- Quelle est la feuille de route sur 1 à 3 ans pour vos solutions sur site ?
- Quel est votre chemin de migration vers le cloud ?
- Fournissez-vous des capacités de cloud hybride – comment aidez-vous les clients à migrer s'ils ne sont pas prêts pour un cloud public complet ?

Conclusion

Les solutions de centre de contact sur site peuvent constituer une option supérieure aux alternatives dans le cloud dans plusieurs domaines critiques, aujourd'hui et dans un avenir proche. Ces solutions éprouvées offrent aux organisations un niveau élevé de contrôle et de personnalisation, tandis que les organisations et les industries de certains secteurs verticaux peuvent être assurées que leurs exigences en matière de fiabilité, de conformité et de réglementation sont respectées.

Les services de cloud public ne conviennent pas à tout le monde, et Avaya est l'une des rares entreprises qui continuent non seulement à soutenir, mais aussi à investir et à améliorer ses offres de centres de contact sur site. Cela permet aux organisations de se tourner vers l'avenir tout en garantissant la protection des investissements.

À propos de COMMfusion

Blair Pleasant est présidente et analyste principale de COMMfusion LLC et cofondatrice de BCStrategies. En tant qu'analyste du secteur des communications, elle fournit des services de conseil stratégique et des analyses de marché sur les applications, les technologies et les marchés de la communication d'entreprise, dans le but d'aider les utilisateurs finaux et les vendeurs à la fois sur le plan stratégique et tactique. Ses principaux domaines d'intérêt sont les communications unifiées et la collaboration, les centres de contact, l'expérience client et d'autres technologies de communication d'entreprise.



À propos d'Avaya

Les entreprises se construisent autour des expériences qu'elles offrent et, chaque jour, des millions de ces expériences sont rendues possibles par Avaya. Avaya façonne l'avenir de l'expérience client grâce à des innovations et à des partenariats qui changent la donne en matière d'avantages commerciaux. Nos solutions de communication génèrent des expériences clients immersives, personnalisées et mémorables pour aider les organisations à atteindre leurs ambitions stratégiques et leurs objectifs métiers. Ensemble, nous nous engageons à vous aider à développer votre entreprise en offrant des expériences qui comptent. Plus d'informations sur www.avaya.com/fr.