

Les enjeux du télétravail

Le passage au travail à distance est assez difficile. Mais nous vivons une époque inhabituelle. Les enjeux que nous allons évoquer maintenant sont familiers. Mais ils sont accentués par la pandémie actuelle, la présence soudaine à la maison d'enfants habituellement à l'école et l'incertitude qui nous impacte tous.

Tout d'abord, il faut faire preuve d'empathie. Montrez votre compassion aux employés, sachant que dans cette situation inédite pour tous, ils sont également confrontés à de nombreux nouveaux facteurs de stress. Facilitez leur travail en apportant des solutions à leurs problèmes les plus fréquents.

Productivité

Ce sujet est somme toute fallacieux, car en réalité la productivité n'est pas un problème pour l'ensemble des télétravailleurs. Si la productivité figure en tête de liste des motifs pour lesquels les cadres et les employeurs évitent le travail à distance, il s'agit d'une crainte généralement infondée. En effet, les études ont montré à maintes reprises que les personnes travaillant à domicile travaillent plus, et non moins, que les personnes travaillant au bureau.

Alors, si vous lisez ce guide avec cette lancinante question en tête, « Comment maintenir la productivité de mes employés si je ne peux pas les voir », nous avons de bonnes nouvelles pour vous. La meilleure attitude à adopter face à vos préoccupations quant à la productivité de vos équipes consiste à lâcher prise et à faire confiance aux personnes que vous avez engagées pour qu'elles fassent leur travail, même sans votre surveillance constante.

Si vous êtes toujours préoccupé, n'ayez crainte. Les produits Vonage comprennent des fonctions avancées d'analyse et de gestion des performances afin que vous puissiez monitorer les activités de votre entreprise et optimiser vos effectifs.

Vous constaterez même sans doute que votre personnel est plus efficace à la maison qu'au bureau. Dans l'étude mondiale menée par IGW, [Global Workspace Survey](#) :

85 %

des participants ont déclaré que la flexibilité du travail a rendu leur entreprise plus productive.

67 %

estiment que la flexibilité peut améliorer la productivité d'au moins un cinquième.



Burnout

Le problème le plus courant chez les télétravailleurs est le burnout ou épuisement professionnel. Lorsque vie privée et vie professionnelle se partagent un même lieu, il peut s'avérer difficile de les différencier. Rappelez à vos employés d'arrêter de travailler à l'heure. Rassurez-les en leur disant que vous comprenez les difficultés auxquelles ils sont confrontés et que vous êtes là pour eux.

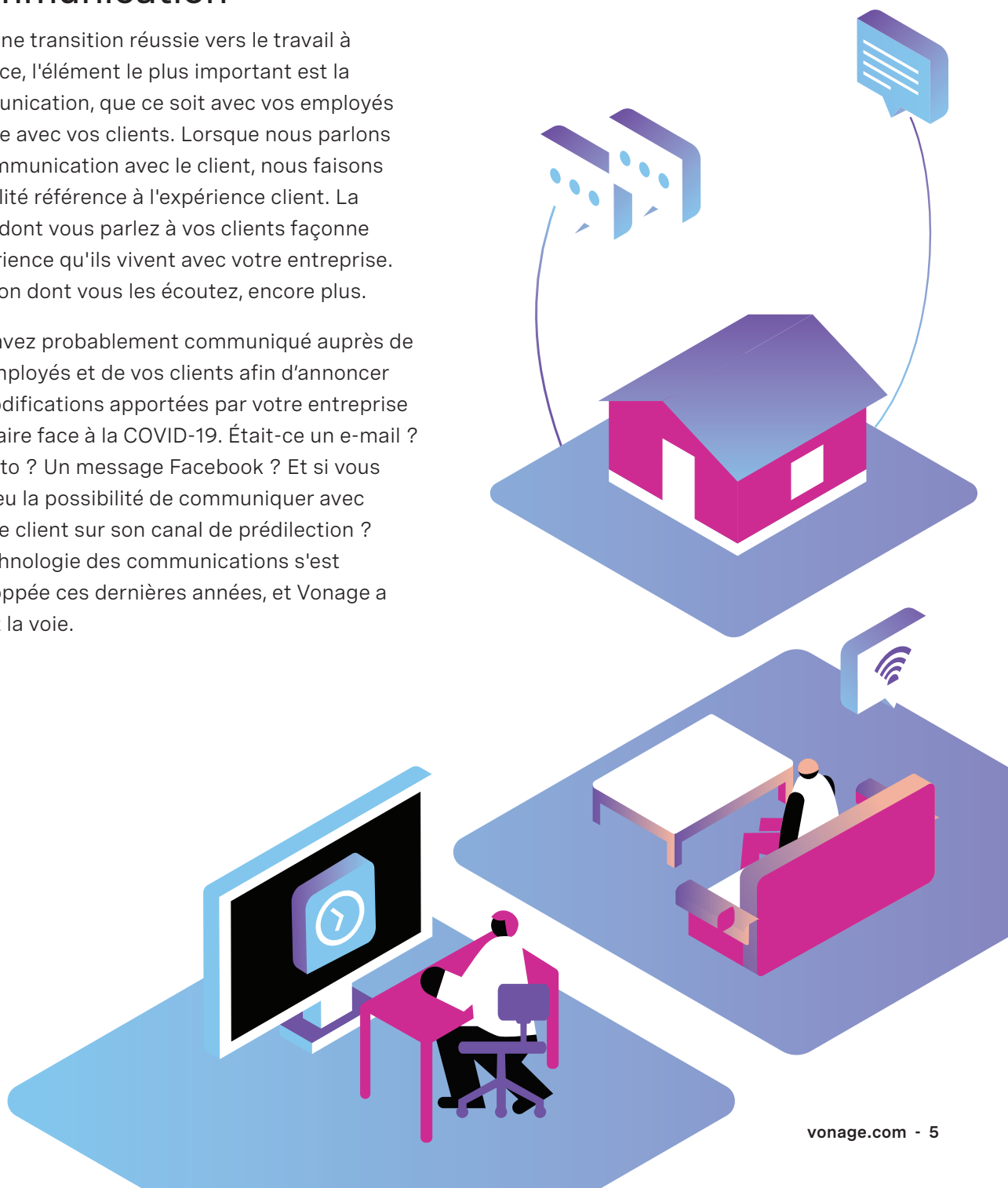
Tenez compte du bien-être de vos collaborateurs. Sur-communiquiez quant à l'importance de prendre soin de soi et de se déconnecter du travail en fin de journée. Et écoutez-les. Sollicitez leurs commentaires et écoutez leurs préoccupations. Pour que l'entreprise survive à cette crise, ses dirigeants doivent faire preuve d'humanité et prendre délibérément soin de la santé et du bien-être des employés.

Dans une première phase, la productivité pourrait baisser le temps que les employés s'adaptent au changement. Mais, à plus long terme, vous serez agréablement surpris de voir tout ce qu'ils peuvent accomplir depuis leur domicile s'ils reçoivent les outils et le soutien appropriés. Donnez-leur ces outils et faites-leur confiance pour effectuer leur travail.

Communication

Pour une transition réussie vers le travail à distance, l'élément le plus important est la communication, que ce soit avec vos employés comme avec vos clients. Lorsque nous parlons de communication avec le client, nous faisons en réalité référence à l'expérience client. La façon dont vous parlez à vos clients façonne l'expérience qu'ils vivent avec votre entreprise. La façon dont vous les écoutez, encore plus.

Vous avez probablement communiqué auprès de vos employés et de vos clients afin d'annoncer les modifications apportées par votre entreprise pour faire face à la COVID-19. Était-ce un e-mail ? Un texto ? Un message Facebook ? Et si vous aviez eu la possibilité de communiquer avec chaque client sur son canal de prédilection ? La technologie des communications s'est développée ces dernières années, et Vonage a ouvert la voie.



Technologie

Selon un récent sondage mené par **Gartner**,

« 54 % des responsables RH ... ont indiqué que l'insuffisance des technologies et/ou des infrastructures dédiées au télétravail est le principal obstacle à un travail à distance efficace dans leur organisation ».

À l'heure actuelle, il est donc compréhensible que de nombreuses entreprises paniquent. Mais nous sommes en 2020, et la technologie devrait être à votre service, et non l'inverse.

« La première mesure à prendre dans la situation actuelle est l'accélération du développement d'une infrastructure technologique supportant différents modes de travail ».

Aaron McEwan
Vice-président de Gartner.

5 outils essentiels pour accroître la productivité à distance



1. Applications de conversation en ligne

Avec une application de conversation en ligne, les télétravailleurs peuvent avoir des conversations à la volée semblables à celles qu'ils auraient au bureau. Mais mieux encore, ces conversations contiennent désormais des GIF !



2. Vidéoconférences

En utilisant les « chats » vidéos et les logiciels Web, les télétravailleurs peuvent rester aussi proches que possible du reste de l'équipe sans être réellement dans la même pièce.



3. Services téléphoniques flexibles

Il est essentiel que le système téléphonique de votre entreprise permette aux employés d'intégrer des applications mobiles pour accroître leur productivité et améliorer leurs communications.



4. Applications de partage d'écran

Avec une application de partage d'écran, vous pouvez partager votre écran avec autant de collègues que vous le souhaitez. Enfin, le partage d'écran permet au responsable d'équipe de passer au bureau de ses collaborateurs, tout comme il le ferait en présentiel.



5. Gestion de projets basée sur le Cloud

Lorsque les équipes utilisent une solution de gestion de projets basée sur le Cloud, chaque membre peut visualiser l'avancée du projet et ce dont il est responsable en temps réel, peu importe sa localisation.

Centre de Contact

Les centres de contact sont particulièrement touchés par cette nouvelle réalité. Mais, il se trouve qu'il est facile de rapidement passer du support sur site au support à distance. Même si vous n'avez jamais envisagé une telle démarche, il existe des solutions pouvant rendre votre centre de contact distribué plus productif et plus efficace.

Considérez ce changement impromptu comme une opportunité d'améliorer et de moderniser vos modes de fonctionnement ainsi que de développer vos activités. Bien sûr, il aurait été agréable de passer plusieurs mois à planifier et à mettre en œuvre cette nouvelle technologie. Mais, vous ne disposez pas de ces mois et nous avons des experts et des technologies qui ne les nécessitent pas. Voyons comment procéder.

La solution de Vonage est disponible en **quatre niveaux d'abonnement**, soit une solution pour chaque taille d'entreprise. Tous les abonnements comprennent cette première fonctionnalité : « Gestion de l'expérience client où que vous soyez. » C'est ce dont vous avez besoin en ce moment, n'est-ce pas ?

Mais cela va plus loin. Vous avez besoin d'une distribution automatique des appels, d'un routage basé sur les compétences, d'une intégration CRM...

Et que diriez-vous si votre centre de contact était fait sur mesure pour s'intégrer parfaitement à votre Salesforce ?

Dans ce contexte, **Vonage Contact Center for Salesforce** est idéal pour vous. Vos agents se verront automatiquement présenter le dossier Salesforce de l'appelant au moment où celui-ci prend contact, que ce soit par téléphone ou par interaction numérique. Toutes vos communications ont lieu et sont enregistrées dans votre environnement Salesforce.

Notre centre de contact intégral inclut des fonctionnalités de pointe telles que :

- Conversation Analyzer (outil d'analyse de conversation)
- Routage dynamique à partir de n'importe quel objet Salesforce
- Rapports et analyses avancés
- Global Voice Assurance et plans d'appels
- Enquêtes post-appel, suivies par un superviseur
- Conformité PCI pour des paiements sécurisés, et bien plus

Toutes ces fonctionnalités créent un centre de contact puissant et complet. Elles fonctionnent toutes aussi bien à distance que dans vos bureaux physiques.

Avec toute cette puissance à portée de main, vos agents ont seulement besoin d'un ordinateur portable avec une connexion Internet et d'un casque ou d'un téléphone mobile. Tous les autres aspects de leur travail résident dans le Cloud et sont accessibles de n'importe où.

A ces fonctionnalités, s'ajoutent nos puissantes capacités d'intégration avec des solutions d'IA. Elles permettent de configurer facilement des réceptionnistes virtuels qui peuvent trier efficacement les appels et les acheminer vers les bons agents (voire résoudre le problème eux-mêmes). Vous disposez ainsi d'un centre de contact de classe internationale dans votre salon.



Centre de contact A :

Ce centre de contact annonce le mercredi qu'à partir du lundi suivant, tous les salariés devront travailler à domicile. Cela déclenche une ruée vers le bureau. Les employés tentent de déterminer quel équipement ils doivent emporter chez eux et comment ils vont s'acquitter de leurs tâches en dehors du bureau. Des réunions sont organisées, le service informatique est submergé de demandes, les agents du service support tentent de trouver une solution pour rediriger les appels du centre de contact sur site vers leur domicile ainsi qu'un moyen d'accéder à toutes les informations dont ils ont besoin pour répondre efficacement à ces appels. Et, pendant que les employés de l'entreprise A cherchent des solutions à tous ces problèmes, leurs clients en pâtissent.

Centre de contact B :

Ce centre de contact annonce le mercredi qu'à partir du lundi suivant, tous les salariés devront travailler à domicile. Les employés réagissent à cette annonce avec un calme surprenant. Ils savent qu'ils peuvent travailler depuis n'importe où, car l'intégralité de leur système de communications est basée sur le Cloud et accessible de tout endroit disposant d'une connexion Internet. En fait, certains le font déjà. Les pauses café et les déjeuners entre collègues leur manqueront, mais ils n'auront pas à se soucier quant à leur capacité de faire leur travail. De plus, leurs clients remarqueront à peine le changement. Qu'ils appellent ou envoient un e-mail, leur interlocuteur est calme, documenté et capable d'apaiser immédiatement leurs inquiétudes.

5 indicateurs clés pour la gestion des centres de contact basés sur le Cloud



1. Disponibilité

L'environnement doit être disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et ne pas souffrir d'éventuelles interruptions de service.



2. Note d'opinion moyenne (MOS ou Mean Opinion Score)

Il s'agit de la note moyenne de la qualité audio. Si la qualité audio des conversations est mauvaise, il importe peu que le distributeur automatique d'appels (DAA) soit disponible.



3. Taux de blocage des appels

Pourcentage des appels qui ne parviennent pas à votre centre de contact.



4. Capacité du fournisseur

Capacité du fournisseur à gérer l'ensemble du trafic des clients au-delà des volumes de pointe prévus.



5. Objectif d'allocation des services

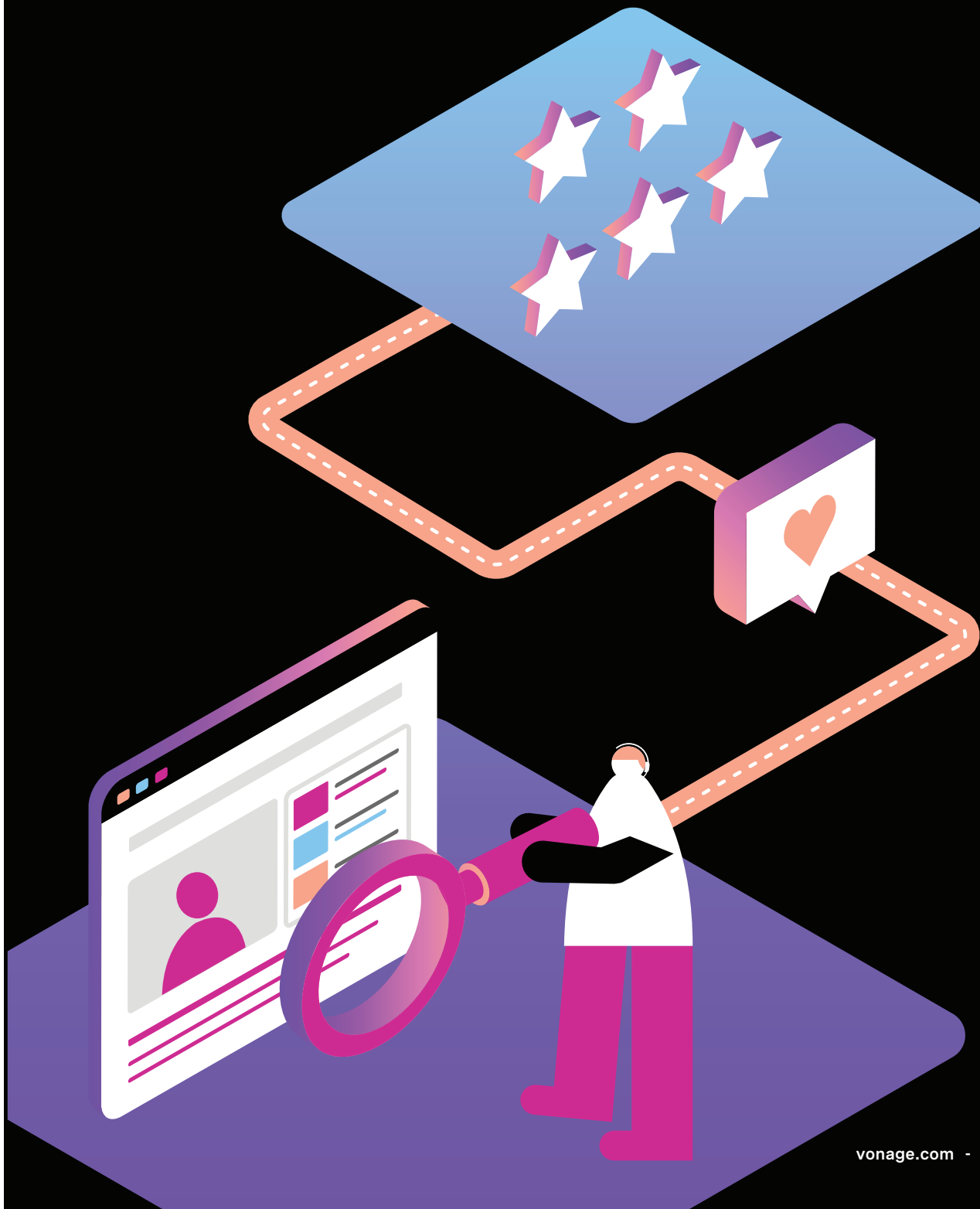
Capacité du vendeur à répondre.

RÉUSSITE CLIENT :

Cradlepoint

Cradlepoint est leader mondial dans le domaine des routeurs sans fil LTE. Son centre de contact utilise Vonage Contact Center for Salesforce. Grâce aux fenêtres contextuelles s'ouvrant dans Salesforce, il a maintenant supprimé la corvée pour la personne appelant le service clientèle de devoir répondre à de nombreuses questions (nom, compte, e-mail, etc.). La solution Vonage Contact Center interroge Salesforce dès qu'un appel est reçu. Elle identifie le client par son numéro de téléphone et fournit à l'agent toutes les informations pertinentes avant même qu'il ne commence à parler à son contact. Les clients se sentent en sécurité : Cradlepoint sait qui ils sont. L'entreprise a accès à tous les détails de chaque compte. Elle considère chaque appel client comme un dialogue continu avec une connaissance plutôt que comme un simple « appel au service clientèle ». Découvrez-en plus sur le nouveau centre de contact de Cradlepoint sur notre chaîne YouTube.

[REGARDER LA VIDÉO](#)



Communications Unifiées

Dans ce domaine, l'offre Vonage est unique car elle fournit une solution complète : toutes vos communications sont centralisées sur une seule plateforme. Cette plateforme s'appelle Vonage Business Communications (VBC).

Pourquoi des communications « unifiées » ? Personne ne dirige une entreprise avec une seule application. Les employés sont équipés d'une multitude d'applications et d'outils divers. Bien sûr, certaines de ces applications s'intègrent avec d'autres. Cela représente donc de nombreux couples d'intégration différents. Alors, comment s'y retrouver ?

73 % des employés perdent au moins une heure de travail par jour à naviguer d'une application à l'autre.

Imaginez le gain de productivité si vous pouviez éliminer cette heure perdue en unifiant vos communications et en les intégrant à tout ce que vous faites. Commencez avec le **Smart Number** de Vonage Business Communications : créez des applications personnalisées à l'aide de technologies Web standard, et personnalisez les flux de voix et de messagerie en plus de vos communications unifiées.

Nos solutions permettent un accès particulièrement flexible à toutes leurs fonctionnalités. Faites votre sélection parmi des

applications reconnues, toutes prêtes à l'emploi. Faites votre choix dans notre vaste portefeuille d'API pour créer vos propres applications et intégrations. Ou bien tirez le meilleur des deux : Sélectionnez les applications dont vous avez besoin et personnalisez-les grâce à nos API.

Avec la puissance de nos API de communications et un peu d'imagination, tout Smart Number peut être programmé pour personnaliser les flux de voix et de messagerie afin de répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise. En utilisant les technologies Web standard avec très peu de code, vos développeurs peuvent programmer des Smart Numbers pour déployer rapidement des personnalisations s'ajoutant aux fonctionnalités de communications unifiées de Vonage.

Si cela semble compliqué, ne vous inquiétez pas. Notre vaste choix d'intégrations est facilement accessible dans le Vonage App Center, un écosystème d'applications métier intégrées. Ces applications permettent d'augmenter la productivité et d'améliorer les expériences de communications aussi bien pour les employés que pour les clients. L'App Center permet de rechercher et d'intégrer facilement les outils dont vous avez besoin, au moment où vous en avez besoin.

« Cette crise a obligé les employeurs à faire, en une semaine, ce que les entreprises du classement Fortune 500 mettent généralement des mois, voire des années, à déployer globalement ».

Dr Anita Kamouri

Co-fondatrice de Iometrics.

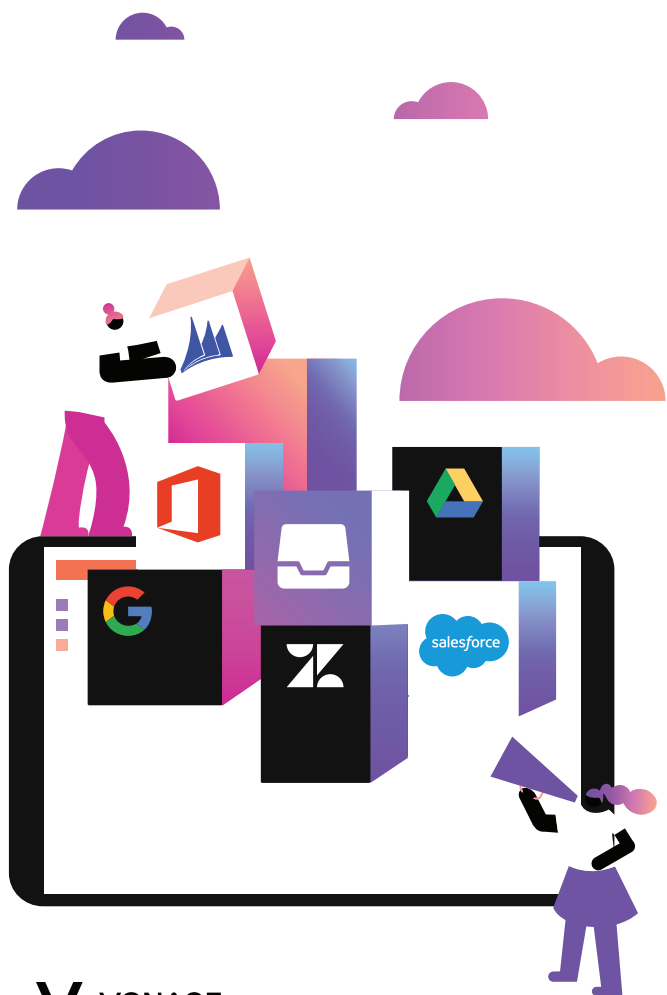
Ceci est une excellente nouvelle pour les entreprises qui essaient d'effectuer des changements majeurs du jour au lendemain.

Cela peut sembler intimidant, mais avec des communications programmables et unifiées, c'est tout à fait envisageable.

Nous vivons une époque sans précédent et les entreprises qui hésitent à s'adapter peuvent en subir les conséquences rapidement. Vos clients et vos employés ont besoin de conseils. Vous devez leur proposer une solution à l'interruption d'activité que la crise actuelle a générée. C'est justement ce qui rend les solutions complètes comme VBC si attrayantes. Vonage a tout prévu pour que vos employés reprennent le chemin du travail dès aujourd'hui.

Intégrations

La plateforme de classe internationale Vonage comprend une suite de fonctionnalités de communications **entièrement intégrée** aux meilleures applications du Cloud, notamment Salesforce, G Suite, Slack, Zapier, et plus encore. Les solutions Vonage sont intégrées et s'affichent sur une interface utilisateur unique. Où que vous soyez, toute la puissance de votre logiciel de communications vous accompagne sur votre téléphone.



4 défis relevés par les Communications Unifiées



1. Silos organisationnels

Les solutions de communications unifiées permettent aux organisations de communiquer comme une seule entité. Les entreprises offrent ainsi un visage unifié à leur écosystème et bénéficient d'un environnement de travail opérationnel et pratique. Lorsque vous êtes soudain amené à travailler à distance, l'intégration des silos devient plus importante que jamais. Donnez donc à vos employés la possibilité de faire corps.



2. Réactivité des collaborateurs

Même si différentes fonctionnalités des solutions de communications unifiées contribuent à aider les entreprises à surmonter leurs problèmes de latence, les outils de présence (outils intégrés qui affichent la disponibilité d'un collègue) sont réellement utiles.



3. Shadow IT

En offrant aux employés une suite d'outils interconnectés en remplacement des solutions non autorisées qu'ils utilisaient, les entreprises bénéficient d'un meilleur contrôle.



4. Équipes de taille fluctuante

Les entreprises ayant des activités saisonnières et recourant à des travailleurs temporaires peuvent avoir besoin d'un moyen de coordonner le travail de nombreux employés et de communiquer avec eux à différents moments.

Entreprise A :

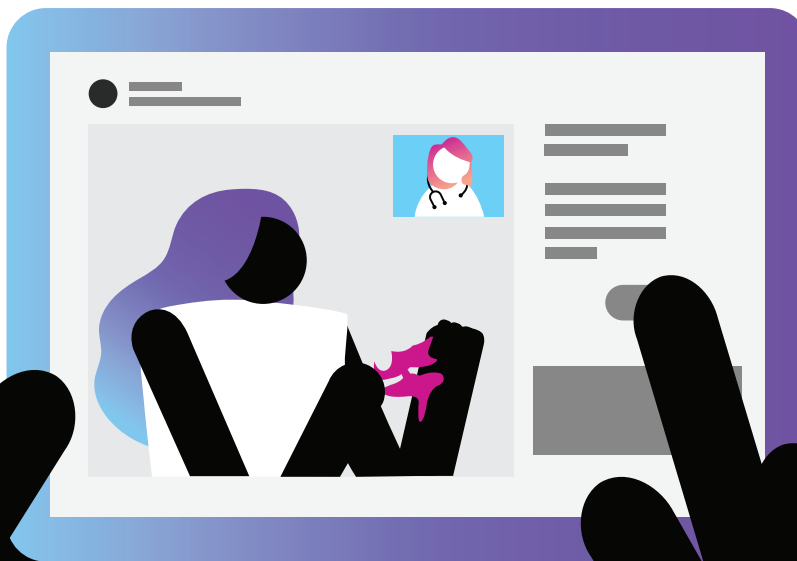
Cette entreprise annonce le mercredi qu'à partir du lundi suivant, tous les salariés devront travailler à domicile. Tout le monde se démène pour essayer de comprendre comment faire. En supposant que chacun dispose d'un ordinateur portable fourni par l'entreprise et qu'il peut donc emporter chez lui, qu'en est-il de la sécurité ? Qu'en est-il de l'accès aux bases de données sensibles et de la participation aux réunions ?

Si l'entreprise A n'a ni plan ni politique de télétravail, si données et ordinateurs sont tous hébergés dans ses locaux, la transition sera difficile.

Entreprise B :

Cette entreprise annonce le mercredi qu'à partir du lundi suivant, tous les salariés devront travailler à domicile. Cette annonce ne suscite guère d'inquiétude. Les employés parlent à leurs supérieurs de sécurité et de responsabilité, mais ils n'expriment aucune inquiétude sur les outils. L'entreprise B a déjà mis en place des communications basées sur le Cloud, et elle est prête à toute éventualité, où que soient ses équipes.

Les choses se compliquent si l'une de ces entreprises est une école ou un cabinet médical. Comment examinez-vous les patients à distance ? Comment enseignez-vous depuis votre domicile ? Là encore, les enseignants de l'école A devront faire face à de nombreuses difficultés, tandis que ceux de l'école B ont un plan : ils enregistrent leurs programmes et devoirs dans le Cloud depuis des années et peuvent y accéder de n'importe où. Il en est de même pour un cabinet médical. Le Docteur A perd un temps précieux à rechercher et à tester des outils de télé-médecine, puis à former son personnel à leur utilisation, tandis que le Docteur B est prêt. Même si le personnel médical n'a jamais rencontré les patients à distance, le Docteur B sait, en tant que client **SimplePractice**, qu'il a cette possibilité à portée de main et qu'il peut l'activer en quelques minutes, où qu'il se trouve, et depuis n'importe quel appareil. SimplePractice, éditeur américain offrant une solution de gestion de cabinet médical, a rendu cela possible grâce aux communications unifiées de Vonage.



RÉUSSITE CLIENT :

Axio Financial

Depuis 2010, Axio Financial, courtier américain spécialisé dans la vente de produits financiers structurés, a été pionnier dans la transition vers le Cloud. Il s'est associé à des partenaires technologiques de premier plan qui l'aident à étendre et à réinventer ses flux d'activités et ses opérations.

Vonage Business Communications permet aux employés d'Axio d'utiliser leurs numéros téléphoniques professionnels où qu'ils se trouvent. « Vous pouvez répondre à un appel ou en passer un depuis votre poste, même si vous êtes à l'autre bout du monde », déclare Rick Baff, PDG d'Axio. Lors de leur recherche de solution, leur principale exigence était d'avoir un centre de contact nativement intégré à Salesforce. « Notre architecture permet à mon équipe de faire plus avec moins. »

En 2018, Axio a ainsi vu son temps de conversation augmenter de 500 % par rapport à l'année précédente. Les appels sortants ont augmenté de 30 % au cours de la même période.

[EN SAVOIR PLUS](#)



Un regard tourné vers l'avenir

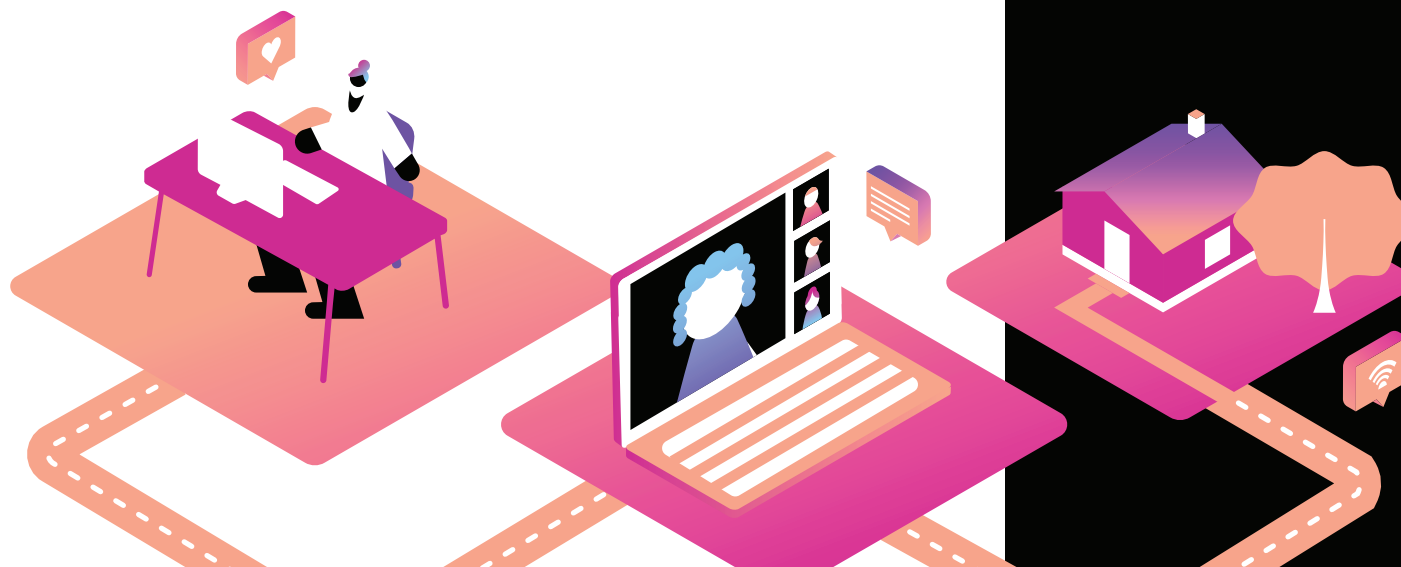
En réalité, les sociétés disposent depuis des années des outils nécessaires pour travailler de n'importe où. Les habitudes de travail n'évoluent que lentement et beaucoup de ces outils ont été ignorés ou sous-utilisés par de nombreuses industries. La COVID-19 a changé cela, et le télétravail est peut-être désormais la nouvelle façon de fonctionner. Certains appellent cela une expérience massive de travail à domicile tandis que, chez Vonage, nous pensons qu'il s'agit d'une évolution sans retour en arrière. Vos employés ont goûté au travail à distance, et beaucoup d'entre eux ne voudront pas y renoncer. En outre, la majorité des « top talents » auront adopté cette nouvelle façon de travailler. Ainsi, afin d'attirer et de retenir les meilleurs collaborateurs, vous serez peut-être dans l'obligation de permettre le télétravail, même si vous ne pensiez pas le faire.

Le paysage change, que cela plaise ou non. La souplesse, la flexibilité et l'évolutivité sont autant de facteurs clés de différenciation pour les employés. Ce sont là les clés permettant d'attirer les meilleurs talents. La pandémie actuelle ne fait que souligner ce fait : certains employeurs étaient prêts ; beaucoup ne l'étaient pas. Les entreprises qui sont prêtes sont celles généralement connues pour leur flexibilité quant au lieu de travail, pour leur adoption du travail à distance et pour leurs équipes internationales.

Faire évoluer des habitudes de travail rigides et traditionnelles est le **principal obstacle au succès** dans ce nouveau monde. Et l'une des principales briques technologiques permettant d'assurer cette transition sont les communications. Si nous ne pouvons certes pas vous aider sur le premier point (qui est de votre ressort), le second point relève par contre de notre expertise. Si vous parvenez à lever les barrières technologiques, en particulier dans un moment de crise comme celui-ci, il y a fort à parier que les comportements suivront rapidement.

Kate Lister, présidente de **Global Workplace Analytics**, étudie depuis plus de dix ans les tendances du télétravail et fournit aux employeurs des conseils en matière de stratégie sur le lieu de travail. Elle prévoit que la crise actuelle représente

« un point de basculement pour le travail à domicile des employés », estimant que « 25 à 30 millions d'employés américains travailleront régulièrement depuis leur domicile au cours des deux prochaines années (actuellement, seulement 5 millions d'Américains travaillent à domicile à mi-temps ou plus). »





Contactez-nous et laissez un de nos experts vous montrer comment libérer le potentiel de vos communications professionnelles.

vonage.com



Vonage (Nasdaq : VG) redéfinit une fois de plus le secteur des communications d'entreprise. En rendant les communications plus flexibles, plus intelligentes et plus personnelles, nous aidons les entreprises du monde entier à conserver une longueur d'avance. Nous fournissons des solutions de communications unifiées, de centres de contact et des API de communications programmables, le tout intégré à la plateforme de communications Cloud la plus flexible au monde. Fidèles à l'esprit d'innovation technologique qui nous caractérise depuis notre origine, notre approche flexible nous permet de mieux répondre, quel que soit le canal, aux besoins croissants des entreprises en matière de collaboration, de communications et d'expérience client.



Pourquoi Vonage ?

Des solutions évolutives, sécurisée et fiables, qu'elles soient utilisées à l'échelle locale ou internationale.

Un support solide délivré par une seule entreprise et sur une plateforme unique, pour tous vos besoins de communication.

Une plateforme connectée facilitant les tâches administratives.

Une solution pérenne répondant aux attentes des différents métiers de l'entreprise au fur et à mesure que leurs besoins en termes de canaux et de communication évoluent.