



Créer les conditions de l'excellence opérationnelle

Les entreprises définissent de nouvelles priorités en réponse à la période sans précédent de chaos économique mondial. Pour prospérer et rester compétitives, elles doivent repenser leur mode de fonctionnement et optimiser leurs avantages technologiques afin d'accélérer le passage à la numérisation des services, des processus et des espaces de travail. Dans le passé, les entreprises ont pu se concentrer sur la création d'un espace de travail numérique en transférant les applications et les services essentiels dans le cloud.

Cependant, il est temps pour les entreprises d'optimiser l'impact de la technologie sur le modèle opérationnel, en abordant les domaines qui leur permettront à terme de renforcer leurs capacités d'exécution, tout en conservant le même budget, et de passer à l'étape suivante de leur transformation. Parmi ces domaines, on peut citer :

- Simplification et automatisation de l'IT
- Cybersécurité
- Optimisation budgétaire

Et tout cela doit se faire en portant attention à l'éco-responsabilité des entreprises.

1 Automatisation et simplification de l'IT : le prochain virage numérique



Alors que la technologie web a été principalement utilisée pour les applications des utilisateurs, nous abordons à présent une deuxième phase où le cloud devient la pierre angulaire de nouveaux services, visant à automatiser les services IT tels que la gestion et le provisionnement dans trois domaines essentiels :

• Opérations IT

L'architecture et la technologie cloud sont utilisées pour rationaliser les processus, automatiser les tâches et centraliser la gestion des applications et des systèmes distribués.

• Expérience employé

L'autoprovisionnement, la simplification et la gestion des droits suivant des profils permettent aux utilisateurs d'être autonomes, ce qui les rend plus agiles et plus impliqués. Les solutions de collaboration basées sur le cloud complètent de manière transparente les services de communication existants, sans les inconvénients de la maintenance et des mises à jour.

• Expérience client

L'automatisation des applications de service client, avec l'utilisation accrue de robots intelligents dotés d'IA pour les outils en libre-service (tels que chatbots pour les sites internet et les voicebots pour les automates vocaux), réduit le coût total du service tout en améliorant la satisfaction, la fidélité et l'expérience du client.



2 Cybersécurité : le virage rapide vers le télétravail a étendu le périmètre du réseau et la surface d'attaque, appelant des mesures renforcées de sécurité.

- **Sécurité dès la conception** : prise en compte de la sécurité à chaque étape du développement du produit, y compris hardware et systèmes d'exploitation durcis et la protection native contre le déni de service (DoS).
- **Chiffrement de bout en bout** : permet aux employés et aux clients de communiquer et de collaborer en toute sécurité et en toute confidentialité à travers la voix, la vidéo et les messages texte, où qu'ils se trouvent, à l'aide de solutions sur site ou dans le cloud.
- **Certifications et accréditations** : notamment les normes de sécurité telles que ISO 27001, 27017, 27018, les certifications spécifiques à certains secteurs comme HIPAA aux États-Unis et HDS (hébergement de données de santé) en France, et les réglementations gouvernementales telles que le RGPD.
- **Tests continus** : tests de pénétration continus qui sont uniquement motivés par des exigences en matière de cybersécurité. Ces tests simulent des cyberattaques pour révéler des failles de sécurité.

3 Optimisation budgétaire : le passage au cloud et aux modèles « as a Service » offre un moyen pratique d'introduire de la flexibilité dans les budgets.

Tout passage au cloud et à un modèle « as a Service » doit être planifié par une série d'étapes. En outre, il est essentiel de décider du modèle de cloud à adopter pour les communications d'entreprise, par exemple :

- **Privé instance unique** : contrôle des appels basé sur l'IP (IP PBX) dont le fournisseur de services est propriétaire, avec un seul client sur un système dédié. Vendu « as a Service ».
- **Privé multi-instances** : contrôle des appels basé sur l'IP (PBX IP) dont le fournisseur de services est propriétaire, chaque client (entreprise, organisme public) se voyant attribuer une instance spécifique avec une gestion centralisée. Vendu « as a Service ».
- **Public multi-entités** : contrôle des appels basé sur l'IP (IP PBX) dont le fournisseur de services est propriétaire, avec plusieurs clients (entreprises, organismes publics) sur une plateforme commune. Vendu « as a Service ».

**Pour savoir comment créer les conditions de l'excellence opérationnelle,
téléchargez notre eBook ou consultez notre page Internet**