

Quand le Cloud joue la carte de la relation client

Gérer efficacement sa relation client est incontestablement un axe stratégique pour l'ensemble des entreprises. Dans ce contexte, force est de constater que la mise en œuvre d'une organisation dédiée est une nécessité. C'est précisément sur ce point que la technologie joue un rôle central en permettant à l'ensemble des organisations (publiques et privées) de créer un véritable guichet unique pour centraliser et piloter les interactions réalisées avec leurs clients ou [les citoyens](#). Cependant, mettre en place de tels dispositifs était il y a encore peu de temps réservé aux grandes structures et nécessitait de bénéficier de ressources importantes qu'elles soient techniques et financières. C'est dans ce contexte que le Cloud a profondément bouleversé la donne.

Miser avant tout sur l'accès à des fonctionnalités avancées

L'un des grands avantages du Cloud Computing est de permettre aux équipes opérationnelles en charge de la relation client de se concentrer sur leur métier en accédant à des plateformes aisément utilisables, toujours disponibles et intégrant en continu et sans aucun effort de nouvelles fonctionnalités. Ainsi, l'émergence de plateformes Cloud de gestion de la relation client a permis de démocratiser l'accès à des solutions performantes, facilement utilisables et ouvertes vers d'autres solutions ERP, CRM, etc. Enfin, tous les flux propre à la relation client pourront être concentrés en un point pour être ensuite répartis selon la compétence, la disponibilité ou l'agenda des équipes. (sont concernés les flux Voix, email, web, chat, réseaux sociaux et également l'accueil physique si l'activité le nécessite.)

Accompagner cette révolution grâce à des infrastructures éprouvées

Toutefois, pour permettre aux solutions Cloud de fonctionner correctement, une infrastructure fiable, sécurisée, évolutive et robuste doit être utilisée. En effet, sans infrastructure technique de qualité, il est impossible de pouvoir bénéficier des apports des solutions. Cela nécessite donc de bien prendre en compte ce point dans son projet et de ne pas se contenter de comparer des solutions sur de simples points fonctionnels ou ergonomiques.

En ce sens, il est utile de privilégier des offres « intégrées » qui combinent à la fois solutions de pointe, infrastructures d'hébergement de qualité et infogérance. Le choix de l'hébergeur et de l'infogéreur est donc central dans son projet de gestion de la relation client. N'oublions pas qu'en optant pour une approche Cloud, l'entreprise fait le choix d'abandonner les aspects liés à l'infrastructure et au maintien en conditions opérationnelles. Il est donc nécessaire de ne pas confier cette mission-clé à n'importe qui.

Prendre de la hauteur pour mener à bien son projet

Le Cloud Computing a donc profondément modifié la donne dans le domaine de la relation client. Dans ce contexte, nous devrions voir ce type de projets se développer à grande échelle, notamment auprès des PME, ETI et collectivités locales. Une chose est sûre, le Cloud Computing

aura permis de diffuser à grande échelle la culture de la relation client et d'élever la qualité de service de nombreuses structures publiques et entreprises. Sur ce point, on notera notamment que la notion de pilotage et de mise à disposition d'outils permettant de mesurer la qualité de sa relation client est une réelle avancée.

Par Franck Marconnet – Directeur Général Foliateam Rhône-Alpes