



**Positionner
son entreprise
pour l'avenir du
travail grâce aux
communications
inphonuagiques**

Les perturbations des activités de l'entreprise sont inévitables.

Les perturbations des activités de l'entreprise sont inévitables.

Qu'il s'agisse d'un événement météorologique de courte durée ou d'une crise économique qui se prolonge, chaque entreprise finira par être confrontée à l'imprévu. Or, les organisations qui prévoient en vue d'une perturbation ont plus de chances de survivre et de prospérer par la suite, et d'être prêtes à répondre aux demandes du marché avec des solutions innovantes. Cependant, même les solutions les plus innovantes peuvent ne pas réussir à s'imposer si elles sont construites sur d'anciennes plateformes et d'anciens systèmes. Le moment est donc venu de positionner votre entreprise pour l'avenir, et **les communications infonuagiques peuvent vous y aider.**

La perturbation des activités peut provenir de diverses sources - une innovation révolutionnaire, une crise économique exigeant une pensée créative pour adopter de nouveaux modes de fonctionnement, une modification de la réglementation nécessitant de nouveaux processus ou de nouvelles opérations, ou n'importe quel autre événement inattendu parmi un large éventail d'éventualités. Les entreprises qui survivent et prospèrent après une perturbation ont plusieurs choses en commun :

Elles sont flexibles

Même une grande entreprise peut faire preuve de flexibilité lorsque cela s'impose. Qu'il s'agisse de permettre aux employés de travailler à distance, d'augmenter ou de réduire rapidement les effectifs en réponse à un changement soudain du marché ou de chercher de nouveaux moyens de fournir les mêmes biens et services, elles parviennent à se repositionner en un tournemain et à garder leurs portes ouvertes.

Elles disposent d'un plan

Les entreprises les mieux placées pour prospérer après une perturbation tendent à disposer de plans de poursuite des activités, ceux-ci prévoyant une grande variété d'urgences susceptibles d'interférer avec leurs modes de fonctionnement normaux. Elles ont des fonds disponibles pour composer avec une interruption soudaine des flux de trésorerie, elles connaissent leurs fournisseurs et savent comment fonctionner en cas de rupture des chaînes d'approvisionnement. Enfin, elles proposent d'autres options de travail aux employés qui pourraient ne pas disposer de leur environnement de travail habituel.

Elles pensent à l'avenir

Les entreprises qui survivent à une perturbation ne se contentent pas d'envisager une croissance ou une expansion stratégique : elles analysent plutôt les nouvelles tendances et tentent de s'adapter avant que la perturbation ne se produise.

Elles se concentrent sur ce qui compte

Les entreprises qui survivent aux perturbations se concentrent sur des éléments tels que la manière dont les clients communiquent, la façon dont les employés veulent travailler et les technologies qui leur confèrent des avantages commerciaux. Parce qu'elles restent concentrées sur les choses qui comptent, elles ont tendance à être dans une position plus forte lorsque la perturbation survient.

Elles sont à l'écoute des clients

Les entreprises qui disposent d'une clientèle fidèle sollicitent constamment une rétroaction de ces clients et répondent à la manière dont ceux-ci veulent faire des affaires. Qu'il s'agisse de modifier ce qu'elles vendent ou d'offrir de nouvelles possibilités d'interaction, elles se concentrent sur ce que les clients veulent, maintenant et à l'avenir.

Elles tirent parti de la technologie

Il ne s'agit pas toujours d'être « à la fine pointe du progrès ». Les entreprises qui tirent bien parti de la technologie n'essaient pas nécessairement de toujours disposer des technologies les plus récentes, mais elles surveillent de près les avancées et s'adaptent dès que le changement le justifie.

À une époque où les entreprises évoluent plus rapidement que jamais et où la prochaine perturbation pourrait se produire demain matin, l'année prochaine ou dans une décennie, les dirigeants tournés vers l'avenir doivent se positionner dès maintenant en vue des conditions futures.

Or, les solutions de communications unifiées infonuagiques d'Allstream^{MD} peuvent aider les entreprises sur ce plan et favoriser leur succès futur, de cinq façons différentes :

1. Poursuite des activités

Les services infonuagiques sont essentiels pour assurer une continuité sans faille en cas de perturbation. Là où les solutions installées sur place sont particulièrement vulnérables aux événements et aux urgences du dernier kilomètre, les solutions infonuagiques permettent aux entreprises de maintenir leurs activités. Grâce aux solutions de communications infonuagiques, elles bénéficient d'une réduction des temps d'arrêt et d'une plus grande flexibilité en cas de crise.

Bref, la solution de communications unifiées infonuagiques d'Allstream permet aux entreprises de maintenir leurs activités pendant les interruptions.

- Des réseaux redondants hors site se traduisent par **moins de pannes et moins de temps d'arrêt.**
- En cas d'urgence, lorsque le bureau principal est indisponible, un autre emplacement peut prendre la relève **sans interruption des activités grâce au réacheminement automatique vers d'autres postes téléphoniques** (y compris les portables).
- Les employés disposent des options dont ils ont besoin pour **travailler, n'importe où et en tout temps.**



2. Amélioration de l'expérience client

Les solutions de communications unifiées infonuagiques d'Allstream vous aident à vous connecter avec vos clients comme ils le souhaitent. Grâce à des outils de production de rapports et à des logiciels robustes qui demeurent à la fine pointe de la technologie infonuagique, cette solution peut positionner votre entreprise de manière à offrir une expérience client exceptionnelle.

Avantages :

- Des outils de production de rapports qui offrent une vision approfondie sur les activités et révèlent comment les clients se connectent à votre entreprise, vous permettant **ainsi de réagir rapidement à l'évolution des tendances.**
- Une technologie réactive qui apporte de nouveaux outils de communications aux entreprises et rend possibles de **nouveaux modes d'interaction, en fonction de ce que les clients demandent.**
- Des options de centre de contact qui vous permettent de créer des expériences de soutien sur mesure et **d'accroître l'engagement des clients.**



3. Satisfaction des employés

De plus en plus, les employés – quels que soient leurs fonctions et leurs rôles – recherchent des options de travail plus flexibles. Or, les solutions de communications infonuagiques leur permettent justement de choisir les options de travail qui conviennent le mieux à leur situation. Que ce soit à la maison, au bureau ou selon une formule hybride, les communications infonuagiques permettent à chacun de rester productif dans n'importe quel environnement.

Avantages :

- Les employés peuvent désormais travailler **quand et où ils le souhaitent, de la manière dont ils le souhaitent.**
- Ils disposent de tous les outils de communications qu'ils ont déjà au bureau, quel que soit l'environnement où ils se trouvent : **à la maison, à l'aéroport ou dans un café.**
- La satisfaction et la fidélisation des employés **se trouvent améliorées grâce à des options de travail flexibles.**



4. Équipes à distance

Les solutions de communications infonuagiques ne se limitent pas à la téléphonie et au courrier électronique; elles permettent également aux entreprises d'étendre leurs équipes au-delà des frontières nationales, sans que personne ait à déménager. Ainsi, grâce aux outils de collaboration en ligne qui permettent des communications en temps réel, les équipes peuvent travailler partout dans le monde.

Avantages :

- Connexion et collaboration au-delà des frontières grâce à des solutions **conçues pour maximiser la productivité des équipes à distance.**
- Intégration d'une variété d'outils au sein **d'une solution globale, pour une collaboration totale.**
- Un seul client de communications unifiées installé sur les PC au travail et à la maison pour permettre aux **membres de l'équipe d'accéder aux mêmes outils depuis n'importe où.**



5. Souplesse

Planifier en vue des perturbations signifie rester suffisamment flexible pour répondre aux changements rapides du marché. En cas de perturbation généralisée, par exemple, les entreprises peuvent avoir besoin d'augmenter rapidement leur capacité pour répondre à l'augmentation du nombre d'appels au service à la clientèle. Grâce à une solution infonuagique robuste, répondre à cette demande accrue est aussi simple que de passer un coup de fil.

Avantages :

- Augmentation rapide des effectifs pour répondre aux besoins **saisonniers ou aux situations d'urgence.**
- Capacité de répondre aux demandes de soutien des clients de n'importe où, **sans aucune modification de l'expérience.**
- Possibilité d'ajouter exactement le nombre de postes dont vous avez besoin **sans avoir à faire de grosses dépenses d'investissement.**



Une perturbation ne devrait pas obligatoirement signer la fin de vos activités. En fait, pour l'entreprise qui est en mesure de faire face à l'imprévu, une perturbation peut se traduire par une opportunité de croissance une fois la crise passée. Si vous êtes prêt à passer aux communications infonuagiques, Allstream peut vous fournir la **solution complète et souple dont vous avez besoin pour créer l'avenir que vous souhaitez pour votre entreprise.**

