

Passer au télétravail nécessite de moderniser le centre de contact

Avec des agents de centre de contact en télétravail, vous êtes libre d'embaucher en puisant dans un plus grand pool de talents qui ne dépendent pas du lieu. Peut-être envisagez-vous également de réduire l'espace physique de vos bureaux.

« D'ici 2024, 30 % des entreprises auront déplacé les opérations de leurs centres de contact hors site, avec un bond de 60 % pour les agents à temps plein en télétravail. »

Gartner : Surmonter les 3 principaux défis de la configuration du télétravail pour les agents de centre de contact, publié le 26 février 2021

Les agents de centre de contact sont la première interface de vos clients. Ils doivent être capables de communiquer clairement au téléphone et d'accéder rapidement aux informations nécessaires pour aider les clients dans les meilleurs délais. Toute disruption de la qualité des appels ou des performances applicatives peut augmenter la durée des appels et réduire le taux de satisfaction des clients. La possibilité de surveiller et de gérer les performances des agents vous garantit d'offrir la meilleure expérience client possible.

Nous savons tous que les SLA et les indices NPS sont d'une importance vitale, mais l'intégration de nouveaux agents, la formation à distance et la possibilité d'organiser régulièrement des réunions d'équipe le sont également. Le passage à un modèle de personnel hybride fait augmenter la complexité de l'IT. Les anciennes infrastructures héritées (legacy) distribuées de sécurité et de réseau, basées sur le matériel, sont difficiles à gérer et à maintenir à jour.

Pour les centres de contact, le transfert des applications vers le cloud et la décentralisation des opérations constituent une étape importante d'une approche à long terme de l'évolution de leurs activités. Voici quelques recommandations de Gartner :

- Migrez vers des plateformes de centre de contact basées dans le cloud pour éviter les problèmes de scalabilité des VPN car les plateformes cloud ne nécessitent pas de VPN pour la plupart des opérations des centres de contact. Les entreprises qui prévoient de rester sur site doivent reconstruire leur infrastructure VPN pour prendre en charge les agents distants
- Mettez en place un environnement de postes de travail sécurisé pour les agents distants des centres de contact en rendant possible une sécurité de bout en bout à l'aide d'outils d'infrastructure de postes de travail virtuels (VDI) et de la technologie WebRTC, lorsque cela est nécessaire

Cette approche peut également contribuer à réduire les coûts d'infrastructure des datacenters. L'utilisation très fréquente des anciennes technologies héritées (legacy) VDI et VPN peut toutefois entraîner des difficultés pour préserver la sécurité et n'est pas adaptée aux effectifs plus importants. Plus encore, cela aura un impact négatif sur les performances SaaS avec un VPN. Étant donné que de nombreuses entreprises conservent au moins une partie de leur infrastructure sur site, elles ont besoin d'une meilleure alternative aux VPN traditionnels et à l'ancienne infrastructure héritée (legacy). Par ailleurs, les anciens clients hérités VDI peuvent être confrontés à des problèmes de connexion au niveau des terminaux.

« D'ici 2024, les agents de centre de contact basé dans le cloud seront plus nombreux que les agents de centre de contact sur site. »

Gartner : Surmonter les 3 principaux défis de la configuration du télétravail pour les agents de centre de contact, publié le 26 février 2021

D'une part, cela signifie que les agents distants ont uniquement besoin d'être équipés d'un client léger, d'une connexion Internet, d'un navigateur WebRTC et d'un softphone pour utiliser le logiciel de centre de contact en tant que service (CCaaS). Cependant, la dépendance au Wi-Fi domestique, avec des

vitesse de connectivité Internet variables, rend la résolution des problèmes de performances applicatives des agents distants difficile pour l'IT, surtout sans visibilité sur le réseau domestique. Pour une expérience optimale des applications VoIP et UCaaS, les agents ont besoin d'une bande passante haute qualité et d'une connectivité directe (accès local à Internet) depuis leur domicile, car ces applications sont plus exposées à l'instabilité, aux pertes et à la latence. En l'absence d'une sécurité de niveau entreprise sur les réseaux domestiques, la protection des données et des applications doit être fournie en tant que service pour assurer la défense contre les menaces pour les agents distants.

Une meilleure expérience des agents favorise la productivité et la satisfaction des clients

Les outils de collaboration sont essentiels dans un environnement distant pour garantir que les équipes restent connectées. L'intégration rapide d'agents et leur formation sans plan efficace sur la façon de maintenir une expérience homogène peuvent créer une pression supplémentaire sur l'IT et l'entreprise.

Citrix Workspace propose un accès sécurisé avec le service Citrix Virtual Apps and Desktops et Secure Workspace Access. Citrix Workspace propose aux agents :



- Une expérience utilisateur unique et unifiée à partir de laquelle ils peuvent travailler, quel que soit le type d'appareil utilisé (postes de travail, ordinateurs portables, appareils mobiles, appareils appartenant à l'entreprise ou au collaborateur, etc.) à partir duquel ils peuvent se connecter une unique fois de façon sécurisée à TOUTES vos applications
- Un accès sécurisé à toutes les applications (Windows, SaaS, web) sans complexité. Le SSO (Single Sign-On) fournit un accès sécurisé à toutes les applications et tous les fichiers dont les agents ont besoin, où qu'ils travaillent, sans avoir à utiliser plusieurs mots de passe
- Un navigateur sécurisé basé dans le cloud, hébergé par Citrix, permet aux agents de naviguer sur le web sans restriction

Plus les agents sont éloignés des applications qu'ils utilisent, plus la qualité sera mauvaise en raison de la latence. Le réacheminement traditionnel vers un datacenter pour atteindre le cloud utilise des pratiques de routage inefficaces pour une sortie Internet sécurisée. Citrix SD-WAN optimise intelligemment le trafic et l'envoi directement vers les applications cloud dont les agents ont besoin, pour une expérience améliorée. Citrix SD-WAN est capable d'identifier et de répartir localement le trafic vocal et autres SaaS afin de réduire la latence tout en assurant la sécurité de la surface d'attaque. Grâce à l'utilisation conjointe de la connectivité sans fil 4G LTE et du haut débit, les employés disposent d'une bande passante suffisante et n'ont pas à s'inquiéter des disruptions du réseau. Il suffit à l'IT de préconfigurer l'appliance Citrix SD-WAN 110 et de l'envoyer aux agents distants rapidement et à grande échelle.

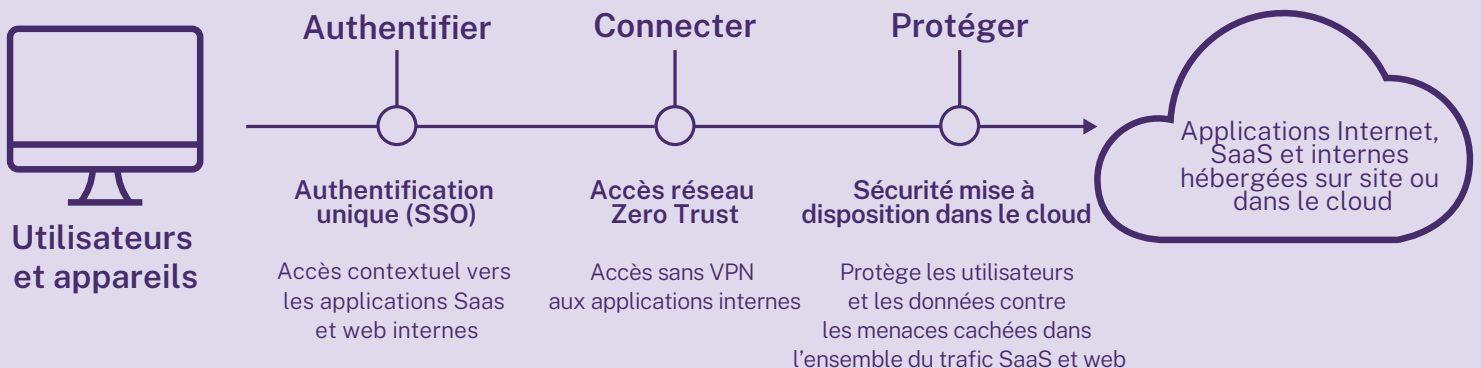
Citrix SD-WAN intègre de façon fluide le service Citrix Virtual Apps and Desktops pour offrir la meilleure expérience utilisateur

et améliorer jusqu'à 5 fois les performances. L'intégration incorporée au workflow administratif du service Citrix Virtual Apps and Desktops simplifie le déploiement et la configuration pour une migration rapide afin d'éliminer la dépendance aux VPN. Le SD-WAN peut automatiquement donner la priorité au trafic virtuel Citrix en temps réel par rapport à d'autres trafics virtuels moins importants. La qualité de service est mesurée aux extrémités d'envoi et de réception pour garantir une expérience vocale sans perte.

Garantissez la sécurité et la confidentialité pour protéger les données des clients

Les agents de centre de contact traitent quotidiennement des données d'identification personnelles sensibles sur les clients, de sorte que les violations de données constituent une menace importante pour l'entreprise. Par conséquent, la législation sur la protection des données s'est développée. Pour maintenir la conformité dans un monde où de nombreux agents travaillent depuis leur domicile et utilisent leur haut débit domestique et Internet, la protection doit s'étendre aux agents et à leurs terminaux.

La protection des données d'identification personnelles (PII) du client doit être assurée par un chiffrement intégré des données sur le WAN, des stratégies de sécurité centralisées et une intégration fluide avec un service de sécurité basé dans le cloud qui s'appuie sur une approche du cadre SASE incluant un accès réseau Zero Trust (ZTNA).



L'approche Citrix de SASE propose un SD-WAN intégré et géré dans le cloud et son service de sécurité basé dans le cloud, appelé Secure Internet Access (SIA). Ce cadre unifié est construit sur une architecture cloud mondiale avec des points de présence (PoP) à travers le monde. Citrix Secure Access associe une sécurité complète mise à disposition dans le cloud proposant l'accès réseau Zero Trust (ZTNA), le SD-WAN, l'analytique et l'accès Internet sécurisé. Citrix sécurise l'accès aux applications web, SaaS/cloud et héritées avec des solutions qui authentifient, connectent et protègent les utilisateurs et les données contre les menaces de cybersécurité.

Les utilisateurs bénéficient d'une expérience unifiée qui leur permet d'accéder à toutes les applications dont ils ont besoin, sans compromettre la sécurité ni l'expérience. Cette conception permet de simplifier les opérations de la phase Day 0 à la phase Day 2, en alignant les équipes NetOps et SecOps. Elle protège les utilisateurs et les données contre les menaces cachées dans tout le trafic web et SaaS, grâce à des outils CASB (Cloud Access Security Broker) et DPL (Data Leakage Prevention) conformes, ainsi qu'à une sécurité web pour les sites malveillants, les systèmes d'exploitation inconnus et les malwares.

Citrix Workspace avec Secure Workspace Access fournit à la fois une sécurité au niveau de l'agent et un accès basé sur l'identité mis à disposition via un réseau mondial sans VPN de points de présence (POP) qui :

- Protège contre les menaces lors de l'accès aux applications (Windows, SaaS, web) et maintient la conformité des données personnelles grâce à l'authentification unique et multifacteur et à l'isolation des navigateurs sécurisés
- Permet aux utilisateurs d'accéder aux applications SaaS et web avec moins de mots de passe
- Protège les appareils BYO avec des contrôles de sécurité basés sur des stratégies (anti-capture d'écran, anti-enregistreur de frappes, filigrane) et le service Citrix Secure Browser pour empêcher les agents de compromettre les données clients stockées dans les applications SaaS et web
- Met à l'échelle automatiquement pour répondre à toute augmentation brusque du nombre de télétravailleurs

De plus, le pare-feu intégré de Citrix SD-WAN est doté d'un contrôle global des stratégies et prend en charge les stratégies par zone afin que vous puissiez mettre en œuvre une micro-segmentation granulaire du trafic et appliquer une stratégie uniforme de manière homogène. Citrix SD-WAN peut également suivre intelligemment l'évolution rapide des ports ouverts depuis les applications SaaS et IaaS en tant que trafic autorisé et

répartir directement le trafic sur Internet, améliorant ainsi les performances applicatives. Citrix SD-WAN chiffre également tout le trafic sortant des sites distants, même lorsqu'il est transporté via une ligne MPLS privée.

Devenez plus résilient pour vous adapter plus rapidement

Votre centre de contact dépend des communications en direct avec les clients pour rester compétitif. Les temps de latence n'entraînent pas seulement des pertes de ventes mais peuvent également détériorer la perception de la marque et les indices NPS, tout en diminuant la rétention des agents. La résilience aide vos entreprises à surmonter les disruptions avec moins d'efforts, tout en veillant à ce que les interactions avec les clients ne soient pas pénalisées. En se concentrant sur l'engagement des employés et des clients, l'accès distant, l'intégration et les stratégies de communication, votre entreprise sera en mesure de s'adapter plus rapidement et d'améliorer l'expérience client.

Citrix Workspace avec Citrix Virtual Apps and Desktops contribue à intégrer rapidement les nouveaux télétravailleurs. Citrix Workspace favorise l'engagement des talents dans des environnements hybrides en les maintenant connectés grâce à des outils de communication et de collaboration, en permettant la mise à disposition de formations en temps réel et en mettant l'accent sur le bien-être des employés grâce à la rationalisation de l'accès aux applications et aux données.

Citrix Workspace permet aux employés de se sentir connectés et en sécurité grâce à des micro-applications intégrées de retour au bureau et de bien-être des employés. Citrix Secure Workspace Access peut se mettre à l'échelle automatiquement pour répondre à toute augmentation brusque des besoins en télétravailleurs. De plus, il propose un accès sécurisé à toutes les applications et tous les fichiers grâce à l'authentification unique et multifacteur afin de réduire le nombre de mots de passe que les agents doivent gérer et que les pirates tentent d'exploiter.

La plateforme Citrix SD-WAN 110 offre une expérience fiable aux télétravailleurs en associant plusieurs connexions, y compris le haut débit et la 4G LTE. Ce faisant, elle protège contre la panne d'un seul opérateur ou la congestion d'une liaison. Le basculement au niveau des paquets n'est absolument pas détecté par les agents en cours de communication.

La visibilité au service de l'IT

Le manque de visibilité nuit à la capacité de l'IT à résoudre les problèmes d'application des agents, ce qui peut réduire la productivité. Pour compliquer encore les choses, les agents et le personnel IT travaillent désormais à distance sur des appareils personnels et d'entreprise connectés à leurs réseaux domestiques. Et lorsque vous disposez d'applications disparates (web, SaaS et applications d'entreprise traditionnelles), il est plus difficile de déterminer où se situe un problème si vous n'avez pas de visibilité. Par exemple, comment déterminer si un incident est dû à la connectivité du réseau, à la latence, ou à un problème au niveau d'un serveur ou d'un cloud ?

Citrix Workspace s'intègre à Citrix Analytics pour fournir des insights en temps réel qui facilitent la surveillance, le dépannage et la résolution rapide des problèmes. Citrix offre la possibilité d'ajouter des outils d'analytique pour la sécurité et les performances.

Citrix Analytics est un service d'analytique intuitif qui vous permet de surveiller et d'identifier les activités non homogènes ou suspectes sur vos réseaux. Le Machine Learning et des algorithmes avancés fournissent des insights actionnables sur le comportement des utilisateurs, basés sur des indicateurs associés aux utilisateurs, aux terminaux, au trafic réseau et aux fichiers. Citrix Security Analytics aide à prévenir les attaques internes et de type « zero day » avec :

- La surveillance des certificats SSL
- La surveillance de l'environnement de l'espace de travail et la détection/le signalement des acteurs malveillants, des changements de comportement et des anomalies afin d'arrêter les activités malveillantes et d'éviter la perte de données

Citrix Performance Analytics propose des fonctionnalités sophistiquées de Machine Learning pour aider l'IT et les administrateurs à déterminer la cause profonde des problèmes de performance dans l'infrastructure virtuelle et à comprendre l'impact sur les agents.

L'analyse des performances :

- Regroupe des métriques de performance des sites dans des tableaux de bord faciles à consulter sur l'expérience utilisateur et l'infrastructure que vous pouvez utiliser pour analyser l'expérience utilisateur et optimiser l'utilisation de vos sites Citrix Virtual Apps and Desktops.
- Regroupe les métriques de performance de vos installations dans le cloud et sur site.
- Quantifie les facteurs de performance des utilisateurs et classe les utilisateurs en fonction de ces facteurs. Il fournit des insights actionnables sur les échecs de dépannage, les décalages d'écran, les ouvertures de session retardées et d'autres indicateurs de performance.

Étant donné que les problèmes de connectivité et de performance peuvent être liés au réseau, un outil centralisé de surveillance et de gestion du réseau aidera à apporter une visibilité sur l'état, l'utilisation, la qualité et la performance de l'ensemble du réseau et permettra d'examiner en profondeur chaque site et les connexions associées. Citrix SD-WAN Orchestrator est un service de gestion multi-locataire hébergé dans le cloud, disponible pour les entreprises en libre-service et les partenaires Citrix. Il permet de surveiller de façon centralisée l'état, l'utilisation, la qualité et les performances de l'intégralité de votre réseau, tout en vous donnant la possibilité d'examiner de façon détaillée chaque site et les connexions associées. Le dépannage est amélioré grâce aux journaux d'appareils et d'audit, aux utilitaires de diagnostic tels que ping, traceroute, packet capture pour résoudre les problèmes de connectivité du réseau. Pour les clients de Citrix Virtual Apps and Desktops, il offre une visibilité approfondie sur le trafic HDX au niveau du site, de la session et de l'utilisateur pour un dépannage plus rapide.

Pérennisez votre centre de contact distant

Le fait d'avoir un partenaire de confiance qui comprend les besoins uniques du centre de contact et possède l'expertise nécessaire pour résoudre les problèmes liés au télétravail peut rendre votre transformation fluide. La dernière chose que vous souhaitez est une disruption de votre activité, en particulier dans le cas d'une main-d'œuvre hybride ou d'un passage au cloud. Les solutions Citrix peuvent vous aider à mettre à disposition de façon sécurisée tous les outils dont vos employés ont besoin (applications SaaS, web, virtuelles et autres) tout en simplifiant la gestion et en accélérant le déploiement.

[Gartner, Surmonter les 3 principaux défis de la configuration du télétravail pour les agents de centre de contact, Pankil Sheth, Steve Blood, Stuart Downes, 26 février 2021](#)



Ventes aux entreprises

Amérique du Nord | 800-424-8749

International | +1 408-790-8000

Sites

Siège social | 851 Cypress Creek Road Fort Lauderdale, FL 33309, États-Unis

Silicon Valley | 4988 Great America Parkway Santa Clara, CA 95054, États-Unis

©2021 Citrix Systems, Inc. Tous droits réservés. Citrix, le logo Citrix et les autres marques citées dans le présent document appartiennent à Citrix Systems, Inc. et/ou à l'une ou plusieurs de ses filiales, et peuvent être déposés au USPTO (U.S. Patent and Trademark Office) aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques appartiennent à leur(s) propriétaire(s) respectif(s).