

# La transition vers les solutions CCaaS

L'utilisation d'une solution cloud de type CCaaS (Contact Center as a Service) est de plus en plus répandue. Quelle sont les éléments à considérer pour les entreprises ayant déjà investi dans une solution installée en site afin de réussir cette transition?

## Les Bénéfices d'une solution CCaaS

### Fonctionnalités

- Plateforme unique et intégrée (« best of suite »)
- Accès rapide à un large éventail de fonctionnalités
- Travail à distance natif et sécuritaire
- Intégration avec de nombreuses applications via des connecteurs ou des API.

### Opérations

- Niveau de services garantis (99.99% up)
- Administration simple et intuitive
- Flexibilité de croissance ou de décroissance
- Élimination de la gestion des mises à jour et des évolutions
- Simplification des environnements technologiques.

### Coûts

- Modèles de facturation simples, flexibles et sans surprise
- Réduction significative des frais de mise en place
- Diminution significative des investissements initiaux
- Élimination des coûts associés à des plans complexes de continuité des affaires / relève.

# Les défis d'une migration

Les entreprises ayant déjà investi dans une solution installée en site pour leur centre de contact doivent répondre à de nombreuses questions avant d'envisager une migration, tel que :

- Quel est le meilleur moment pour procéder à la mise en place d'une solution CCaaS afin de maximiser les investissements actuels?
- Comment éviter les pertes de fonctionnalités et assurer la pérennité des services périphériques tels que l'intégration avec le CRM et autres systèmes maisons/métiers, la gestion des effectifs, l'assurance qualité?
- Quelle est la meilleure stratégie et quels sont les efforts requis au niveau de la gestion du changement afin d'assurer une transition en douceur?
- Quels sont les mécanismes en place permettant d'assurer la sécurité de la solution ainsi que la confidentialité et la disponibilité des données?

## Comment pouvons-nous vous aider ?

Fort de notre expérience acquise par la réalisation de projets similaires, Paxyl a développé une méthodologie éprouvée en matière de services conseils afin d'assister les entreprises qui envisagent une transition vers une solution CCaaS. Notre méthodologie comporte 5 étapes clés :

1. Revue de la situation actuelle
2. Identification des besoins et objectifs
3. Analyse des solutions potentielles avec recommandations
4. Planification détaillée
5. Réalisation de la migration

**La transition vers une solution CCaaS n'est pas une mince tâche. La planification est la clé du succès afin de minimiser les impacts financiers, opérationnels, fonctionnels, technologiques et humains.**

Contactez-nous dès maintenant pour en discuter  
**1-877-360-3195, [info@paxyl.ca](mailto:info@paxyl.ca)**

---

## À propos de Paxyl Solutions

Fondée en 2003 par des passionnés en technologie de centres d'appel, Paxyl Solutions a connu une croissance constante pour devenir un leader en centre de contact client. Notre équipe d'experts a pour mission d'aider les organisations à améliorer leur service à la clientèle.