

Extrait du PhonethiK : Le journal des centre d'appels, de la relation client, des services et applications VoIP
<http://www.phonethik.com/La-virtualisation-s-invite-dans-l.html>

Avis d'expert - Relation Client

La virtualisation s'invite dans l'univers de la relation client

- Le fil de l'information -

Date de mise en ligne : lundi 4 janvier 2010

**PhonethiK : Le journal des centre d'appels, de la relation client, des services
et applications VoIP**

Plus que jamais, la technologie se positionne comme un partenaire stratégique pour les entreprises et les administrations qui, grâce à cette dernière, optimisent leur productivité et leurs performances. Pour arriver à un tel résultat, les technologies doivent être non seulement innovantes mais coller au plus près des besoins métiers des entreprises. Dans ce contexte, différentes technologies répondent parfaitement à cette équation dont celles liées à la virtualisation et plus particulièrement à la virtualisation du poste de travail.

Ce constat est notamment pertinent dans les secteurs de la gestion de la relation client et des centres d'appels, pour qui le poste de travail est l'outil incontournable des téléacteurs et opérateurs qui accèdent à toutes les informations de leurs clients et prospects (applications CRM, gestion des interactions clients...).

En ce sens, la configuration des postes de travail est une donnée cruciale pouvant largement influencer sur les performances des centres de contact. Notons également que les métiers de la relation client sont des métiers en évolution constante, où le nombre de collaborateurs peut évoluer très rapidement d'une campagne à l'autre. Cela impose de pouvoir adapter son parc informatique rapidement et d'avoir une configuration évolutive et flexible.

Fort de ce constat, l'on comprend bien qu'une approche traditionnelle de gestion des configurations de postes (manuellement) n'est pas la plus adaptée au mode de fonctionnement du marché de la relation client. Il est nécessaire de pouvoir réagir rapidement en déployant en quasi temps réel une configuration adaptée. En ce sens, la virtualisation des postes de travail apporte une réponse concrète et opérationnelle. Elle permet, en effet, de déployer rapidement des postes de travail et de les réinitialiser en quasi temps réel.

Ainsi, déployer un poste préalablement défini (OS, software, configuration réseau) ne demande que quelques minutes. Il n'est alors pas nécessaire d'intervenir sur site. L'intégralité des déploiements est réalisée de manière totalement centralisée. On notera à ce sujet que les équipes de la DSI peuvent donc augmenter leur productivité et dégager du temps pour travailler sur d'autres projets.

Un autre avantage de la virtualisation du poste de travail à destination des entreprises spécialisées dans la gestion de la relation client tient à la dimension de sécurité. En effet, les postes de travail virtuels tout comme les postes standards peuvent être isolés dans différents VLAN mais ne stockent plus de données, ces dernières étant directement sauvegardées sur des infrastructures et serveurs dédiés. Cela est particulièrement essentiel au regard de l'importance des informations : transactionnelles, personnelles, comportementales...

Enfin, la virtualisation répond aux attentes de rationalisation des coûts de fonctionnement, de renouvellement et de support du parc installé. En effet, s'appuyer sur des clients légers suffit au regard des activités des téléacteurs. On notera aussi que le taux de remplacement de poste est optimisé en raison de la non-obsolésence des terminaux de type client léger.

Ces éléments sont à la base de l'essor des technologies de virtualisation du poste de travail dans l'univers de la gestion de la relation client. Désormais, nombre de projets voient le jour dans ce secteur en raison des avantages liés à la mise en oeuvre d'une approche orientée virtualisation du poste de travail. Cela s'explique notamment par l'approche très concurrentielle du secteur qui impose aux acteurs de ce dernier de positionner l'innovation et la performance au centre de leur modèle de développement.

Par Christophe Rettien, Directeur Technique Neocoretech