

# Cloud & CCaaS : une triple promesse d'agilité, flexibilité et performance CCaaS



# Sommaire

- 1. Le Cloud Souverain :**  
un catalyseur d'agilité et  
de flexibilité pour les centres de contact ? ..... **p.03**
- 2. Performance et Innovation :**  
faire du cloud souverain le booster du CCaaS ..... **p.05**
- 3. Migrer votre centre de contact  
vers le cloud souverain :**  
mode d'emploi ..... **p.07**
- 4. Sécurité et confidentialité  
des interactions client :**  
le rôle clé du cloud souverain ..... **p.09**
- 5. Cloud souverain et  
expérience collaborateur :**  
un duo gagnant ? ..... **p.11**
- 6. AOK Bayern**  
Un cas d'école pour le cloud souverain ..... **p.13**



# 1. Le Cloud Souverain : un catalyseur d'agilité et de flexibilité pour les centres de contact ?

Parce qu'il est nativement garant de la conformité et de la sécurité de vos données, le cloud souverain illustre une réalité riche de sens et de promesse : il n'est plus nécessaire de choisir entre souveraineté et agilité opérationnelle. Explications.

« Le cloud souverain constitue un espace stratégique de protection des données, garantissant leur cloisonnement intégral au sein de l'espace européen. Notre approche se veut holistique, dépassant largement les simples considérations infrastructurelles », précise Régis Rouas, Presales Director Customer Experience EMEA chez NiCE. Au cœur de toutes les promesses du cloud souverain, on trouve celle d'une agilité plus forte, frappée du sceau de l'innovation continue.

Le cloud souverain facilite l'expérimentation en permettant le déploiement simultané de plusieurs environnements : production, test et innovation.



**RÉGIS ROUAS,**  
Presales Director Customer  
Experience EMEA chez NiCE

## Expérimenter et innover en toute souveraineté

« Contrairement aux solutions standard qui se contentent d'un stockage géographique limité, notre modèle intègre une protection exhaustive. Il intègre les aspects support, traitement et interactions tierces, dans un périmètre strictement européen », explique Régis Rouas. Cette approche permet d'ajuster les ressources tout en maintenant la maîtrise juridique complète des données.

Le cloud souverain facilite l'expérimentation en permettant le déploiement simultané de plusieurs environnements : production, test et innovation. Cette segmentation évite ainsi la dispersion des données vers des juridictions non maîtrisées. Les équipes testent de nouveaux parcours clients ou valident des processus d'automatisation sans jamais compromettre la conformité.



# Le Cloud Souverain : un catalyseur d'agilité et de flexibilité pour les centres de contact ?

Les agents bénéficient  
d'une **expérience optimale**  
depuis leur lieu de travail  
**sans compromettre**  
**la protection**  
**des données clients.**



## Optimiser la conformité tout en personnalisant les interactions

« Notre stratégie repose sur une complémentarité dynamique : notre expertise technologique globale se conjugue avec la connaissance territoriale et les ressources locales de nos partenaires, créant une synergie à valeur ajoutée », souligne Régis Rouas. Concrètement, cela permet d'intégrer des solutions tierces – CRM, business intelligence, plateformes tierces – tout en préservant la cohérence de gouvernance des données. Le cloud souverain facilite la personnalisation en offrant des environnements de configuration flexibles où règles de routage, processus et interfaces s'adaptent sans générer de risques de conformité. Cette capacité s'étend aux règles de rétention, processus d'anonymisation et mécanismes de traçabilité.

Conjuguer proximité géographique et souveraineté juridique : et si c'était cela la valeur ajoutée principale du cloud souverain ? Les agents bénéficient d'une expérience optimale depuis leur lieu de travail sans compromettre la protection des données clients. « La souveraineté numérique ne doit pas être perçue comme une contrainte, mais comme un dispositif de préservation de l'expérience utilisateur, intégrant nativement les enjeux de conformité et de protection des données », conclut Régis Rouas.



**Le cloud souverain transforme l'équation traditionnelle : il ne s'agit plus de choisir entre innovation et conformité, mais de faire de la souveraineté des données le socle d'une agilité opérationnelle durable.**

## 2. Performance & Innovation : faire du cloud souverain le booster du CCaaS

Dans quelle mesure le cloud souverain pourrait-il devenir le facteur déterminant de l'équation performance / flexibilité / innovation qui s'impose aux centres de contact ?  
Éléments de réflexion.

Les solutions CCaaS (Contact Center as a Service) ont contribué à révolutionner la gestion de la relation client, mais des interrogations fondamentales persistent, au premier rang desquelles : l'optimisation continue des performances des équipes client, tout en respectant les contraintes de conformité. L'IA rebat elle aussi les cartes ! Et de nouveaux sujets émergent, notamment sur le fait de déployer l'IA et l'automatisation sans perdre le contrôle des données sensibles. Face à ces réalités, le cloud souverain apporte des réponses concrètes.



### Une excellence opérationnelle sans compromis de gouvernance

Le cloud souverain redéfinit l'approche du TCO (Total Cost of Ownership) en réduisant significativement les coûts cachés de la non-conformité. Selon la CNIL, les amendes ont dépassé 55 millions d'euros en 2024, la preuve, s'il en fallait encore, que les risques financiers liés aux violations de données ne peuvent pas être sous-estimés. L'architecture souveraine intègre nativement les contraintes réglementaires, réduisant l'exposition aux sanctions et simplifiant les processus d'audit. Cette approche libère une partie des budgets précédemment alloués à la gestion des risques pour les réorienter vers l'innovation. Par ailleurs, l'automatisation des tâches répétitives gagne en efficacité grâce à la centralisation sécurisée des données.

RPA (Robotic Process Automation), Quality Management et WFM (Workforce Management) doivent s'appuyer sur des données fiables et traçables à 100 %. Cette consolidation améliore la précision des algorithmes d'optimisation et accélère les temps de traitement. Enfin, dans un contexte où les clients sont de plus en plus sensibles à la confidentialité et à la préservation de leurs données personnelles, le cloud souverain s'impose comme un puissant levier de confiance. Les entreprises peuvent désormais communiquer de manière transparente sur la localisation et le traitement de leurs données, transformant les exigences de conformité en avantage concurrentiel et en gage de qualité de service.

Les amendes ont dépassé  
**55 M d'€**  
en 2024

# Performance & Innovation : faire du cloud souverain le booster du CCaaS

## Repensez le cadre de l'innovation...

L'intégration de l'intelligence artificielle trouve dans le cloud souverain un terrain d'expérimentation privilégié. Contrairement aux approches traditionnelles où l'IA conversationnelle et générative peut traiter des données dans des environnements non maîtrisés, l'architecture souveraine préserve la confidentialité des interactions tout en permettant l'entraînement de modèles performants. **Cette approche sécurisée autorise l'expérimentation sur des données réelles sans compromettre la vie privée des clients.**

L'automatisation des processus métier s'enrichit quant à elle de cette gouvernance des données. Tests automatisés, déploiements continus et orchestration de workflows bénéficient d'un environnement stable où chaque donnée, chaque algorithme et chaque résultat restent dans le périmètre de contrôle de l'organisation.

Les plateformes CCaaS exploitant un cloud souverain contribuent à l'émergence d'un écosystème d'innovation responsable. L'intégration de solutions tierces – qu'il s'agisse de connecteurs spécialisés, d'outils d'analyse avancée ou de services d'IA – s'effectue dans un cadre de gouvernance unifié. Cette approche ouverte mais contrôlée favorise

l'extensibilité tout en préservant la cohérence architecturale et réglementaire.

**Le cloud souverain ne constitue pas seulement une réponse aux exigences de conformité :** il devient le catalyseur d'une performance durable et d'une innovation responsable, où chaque gain d'efficacité renforce la maîtrise des données plutôt que de la compromettre.

**Cette approche sécurisée autorise l'expérimentation sur des données réelles sans compromettre la vie privée des clients.**



# 3. Migrer votre centre de contact vers le cloud souverain : mode d'emploi

La modernisation des centres de contact constitue votre principal impératif stratégique ?

Le cloud souverain en constitue désormais le catalyseur privilégié et fait de cette transition technologique un véritable levier de compétitivité. Explications.

Faire évoluer son centre de contact vers le cloud souverain ne relève plus de la simple migration technique : c'est un projet de transformation qui redéfinit tout bonnement votre approche de la relation client. Cette mutation profonde impose une méthodologie rigoureuse, seule garante de la réussite d'un projet où innovation technologique et maîtrise des enjeux de souveraineté doivent impérativement converger.

NiCE, fort de son expertise CCaaS et de son écosystème de partenaires certifiés, accompagne cette transformation selon une approche éprouvée.<sup>1</sup>

## Entre évaluation et préparation : posez les fondations de la souveraineté

Toute migration réussie commence par un audit exhaustif de l'infrastructure existante. Cette phase critique permet d'identifier les dépendances techniques, d'évaluer les volumes de données à migrer et de cartographier les

interactions entre applications. La cartographie applicative révèle souvent des interconnexions complexes qui nécessitent une approche progressive pour préserver la continuité de service. La définition d'objectifs mesurables vous permettra de définir clairement vos ambitions et, ce faisant, votre feuille de route. Réduction des coûts opérationnels, amélioration de l'expérience client, renforcement de la conformité : chaque organisation doit clarifier ses priorités et établir des KPIs précis. Ces indicateurs guideront l'ensemble du processus et permettront de mesurer le succès de la transformation.

Au-delà des fonctionnalités techniques, la solution CCaaS souveraine doit intégrer nativement les exigences de conformité européenne.



Le choix du partenaire technologique constitue un moment décisif. Au-delà des fonctionnalités techniques, la solution CCaaS souveraine doit intégrer nativement les exigences de conformité européenne. « Nous mettons en place un processus rigoureux de certification et de formation, garantissant que nos partenaires disposent des compétences nécessaires pour délivrer une solution de cloud souverain de haute qualité », explique Régis Rouas, Presales Director Customer Experience EMEA chez NiCE. Cette approche collaborative garantit la souveraineté sans compromis sur l'innovation.



# Migrer votre centre de contact vers le cloud souverain : mode d'emploi



## Orchestrez la transformation

La planification de migration privilégie une approche progressive qui déploie d'abord les environnements de développement avant la production critique.

« *Nous privilégiions une démarche progressive de type 'test and learn', permettant d'assurer la continuité des services et de minimiser les risques lors de la migration vers un cloud souverain* », souligne Régis Rouas. Cette stratégie limite les perturbations tout en permettant aux équipes de s'approprier les nouveaux environnements. Les tests revêtent une importance capitale : simulations de charge, validation des processus métier, vérification des intégrations... autant d'étapes incontournables pour avancer sur le chemin du cloud souverain. L'intégration de la solution CCaaS s'appuie par ailleurs sur des architectures API et microservices qui facilitent l'interopérabilité avec l'écosystème existant. Cette modularité permet d'intégrer progressivement les fonctionnalités avancées - IA conversationnelle, analytics en temps réel, automatisation des processus - sans perturber les opérations en cours. Reste alors l'essentiel : faire adhérer les équipes.

## Les clés de l'adoption et la performance

La formation des équipes dépasse la simple acquisition de compétences techniques. Elle implique une véritable conduite du changement, où communication interne et accompagnement personnalisé facilitent l'appropriation des nouveaux outils. Cette phase détermine largement le succès de la transformation et l'adoption effective par les utilisateurs.

**L'optimisation continue repose sur le suivi rigoureux des KPIs définis en amont.** Temps de réponse, satisfaction client, taux de résolution : ces indicateurs orientent les ajustements et révèlent les opportunités d'amélioration. Le cloud souverain facilite cette démarche d'optimisation grâce à sa transparence native sur les données et les traitements. « *Notre modèle repose sur un partenariat stratégique où les intégrateurs portent les aspects de déploiement et de migration, tandis que NiCE conserve la gestion globale de l'infrastructure cloud et apporte son expertise technique* », précise Régis Rouas. Cette répartition optimise l'efficacité opérationnelle tout en garantissant la qualité technique. « *Notre accompagnement s'adapte dynamiquement selon le niveau de maturité de chaque partenaire, en mobilisant nos experts techniques pour soutenir et compléter leurs compétences* ». Cette combinaison d'expertise globale et de présence locale constitue un atout décisif pour les organisations qui souhaitent bénéficier d'un accompagnement sur mesure.

La migration vers le cloud souverain transforme les centres de contact en véritables accélérateurs de performance, où souveraineté des données et excellence opérationnelle se renforcent mutuellement pour créer un avantage concurrentiel durable.

L'optimisation continue repose sur le suivi rigoureux des KPIs définis en amont.



# 4. Sécurité et confidentialité des interactions client : le rôle du cloud souverain

La sécurité et la confidentialité conditionnent la crédibilité des centres de contact. Face à l'explosion des cybermenaces, le cloud souverain s'impose comme la réponse architecturale qui réconcilie protection maximale et performance opérationnelle.

## Eléments de réflexion.

Les centres de contact manipulent quotidiennement des volumes considérables de données sensibles : historiques d'achats, informations bancaires, enregistrements d'appels, données biométriques vocales. Cette richesse informationnelle en fait des cibles privilégiées pour la cybercriminalité. La CNIL a enregistré 5,629 notifications de violations de données personnelles en 2024, soit 20 % de plus qu'en 2023, avec un doublement des violations touchant plus d'un million de personnes. Face à cette tendance alarmante, la question n'est plus de savoir si votre organisation sera attaquée, mais quand et comment vous y résisterez.



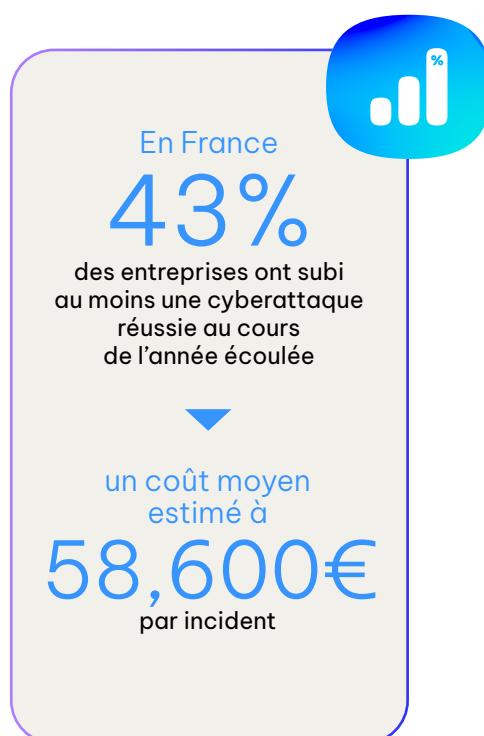
5,629

notifications de violations de données personnelles ont été enregistrées par la CNIL en 2024, soit une augmentation de 20 % par rapport à 2023.

### Enjeux de sécurité : quand chaque interaction devient critique

Les centres de contact concentrent plusieurs vulnérabilités structurelles. La diversité des canaux d'interaction – voix, chat, email, réseaux sociaux – multiplie les surfaces d'attaque potentielles. En France, 43 % des entreprises ont subi au moins une cyberattaque réussie au cours de l'année écoulée, avec un coût moyen estimé à 58,600 € par incident. Pour les centres de contact, ce montant peut exploser lorsque des données clients sont compromises. La protection des données sensibles exige une approche multicouche intégrant chiffrement de bout en bout, authentification renforcée et gouvernance stricte des accès. La CNIL impose désormais la double authentification à partir de 2026 pour tous les accès à distance aux bases contenant plusieurs millions de données personnelles. Le message est clair : les mesures de sécurité périphériques traditionnelles ne suffisent plus.

La protection contre les cyberattaques implique une sécurité périphérique renforcée, capable de détecter et neutraliser les tentatives d'intrusion avant qu'elles n'atteignent les données critiques. Face à ces vulnérabilités croissantes, une nouvelle approche architecturale s'impose.



# Sécurité et confidentialité des interactions client : le rôle du cloud souverain

## Solutions CCaaS souveraines : un niveau supplémentaire de protection

Le cloud souverain transforme l'équation sécuritaire en intégrant nativement les exigences de conformité européenne. Cette architecture garantit que les données restent soumises exclusivement au droit européen, écartant les risques liés au Cloud Act américain ou aux législations extraterritoriales.

**La conformité réglementaire devient automatique grâce à l'intégration native des standards RGPD, DORA, NIS2 et des certifications sectorielles.** Cette approche by design simplifie drastiquement les processus d'audit et réduit l'exposition aux sanctions réglementaires.

Le contrôle des données s'étend au-delà de la simple localisation géographique. Il englobe la maîtrise complète des accès, la traçabilité des opérations et la capacité de démonstration de conformité en temps réel. Cette transparence opérationnelle facilite les relations avec les autorités de contrôle et renforce la confiance client.

La transparence et la confiance se matérialisent par une communication renforcée sur les pratiques de protection des données. **86 % des consommateurs se soucient de la confidentialité des données et 79 % sont prêts à consacrer du temps et de l'argent à leur protection.**

Le cloud souverain devient

ainsi un argument commercial différenciant, transformant une contrainte technique en avantage concurrentiel.

NiCE apporte des réponses concrètes à travers son Trust Office, organisation dédiée garantissant sécurité, conformité et fiabilité supérieures. Cette approche intègre des certifications étendues (FedRAMP, PCI DSS, HITRUST, SOC2, GDPR, BSI-C5), des tests de pénétration réguliers et une surveillance proactive 24h/24 par des centres opérationnels redondants.



## Bonnes pratiques et recommandations

La sécurité by design constitue le fondement de toute architecture CCaaS souveraine. Cette approche intègre la protection dès la conception, évitant les rustines sécuritaires a posteriori. Elle inclut le chiffrement natif, la segmentation réseau, la minimisation des données et l'implémentation de mécanismes de défense en profondeur.

**Plus personne ne doute que la sensibilisation des agents revête une importance capitale alors que 95% des incidents de cybersécurité se produisent en raison d'une erreur humaine.**

Cette culture de la sécurité doit irriguer l'ensemble de l'organisation, depuis la formation initiale jusqu'aux rappels réguliers sur les bonnes pratiques.

Le cloud souverain ne constitue pas seulement une réponse technique aux défis sécuritaires : il incarne une vision stratégique où protection des données et excellence opérationnelle convergent pour créer un environnement de confiance durable, condition sine qua non de la relation client moderne.

# 5. Cloud souverain et expérience collaborateur : un duo gagnant ?

Loin de tout débat idéologique, les promesses du cloud souverain sont évidentes mais peut-il contribuer à améliorer l'expérience client et à transformer positivement l'expérience collaborateur ?

Éléments de réflexion.

La corrélation entre engagement des équipes et performance client est désormais établie : un collaborateur épanoui améliore naturellement la qualité des interactions. Pourtant, les contraintes technologiques et réglementaires génèrent une charge cognitive croissante pour les agents. « Les agents des centres de contact portent aujourd’hui une responsabilité importante en matière de sécurité et de conformité des données qu’ils manipulent quotidiennement. Le cloud souverain, par ses garanties intrinsèques de protection et de conformité, les libère indirectement de cette charge cognitive et réglementaire », explique Régis Rouas, Presales Director Customer Experience EMEA chez NiCE.

## Des outils performants et efficaces

Les solutions CCaaS proposent des interfaces unifiées qui simplifient la navigation et réduisent la charge cognitive des conseillers. Cette fluidité améliore l’efficacité opérationnelle et réduit les erreurs de manipulation. L’accès unifié aux informations constitue un enjeu majeur : centralisation des données clients, historiques d’interactions et bases de connaissances. Le cloud souverain apporte à cette centralisation une garantie supplémentaire : la maîtrise juridique complète des données. Cette sécurisation réglementaire permet aux agents d’exploiter pleinement ces informations centralisées sans préoccupations de conformité. L’intégration et la gestion des connaissances prennent une dimension nouvelle grâce à l’architecture souveraine. Les systèmes de knowledge management s’appuient sur des données sécurisées et structurées, et facilitent la recherche d’informations pertinentes. « L’intelligence collective de l’organisation devient accessible à chaque agent, créant un effet démultiplieur sur l’expertise individuelle », explique Régis Rouas. L’automatisation des tâches répétitives libère du temps pour les missions à forte valeur ajoutée. Le cloud souverain facilite l’intégration de solutions RPA qui prennent en charge les activités administratives, permettant aux agents de se concentrer sur l’écoute et la résolution de problèmes complexes.



RÉGIS ROUAS,  
Presales Director Customer  
Experience EMEA chez NiCE

« L’intelligence collective de l’organisation devient accessible à chaque agent, créant un effet démultiplieur sur l’expertise individuelle ».

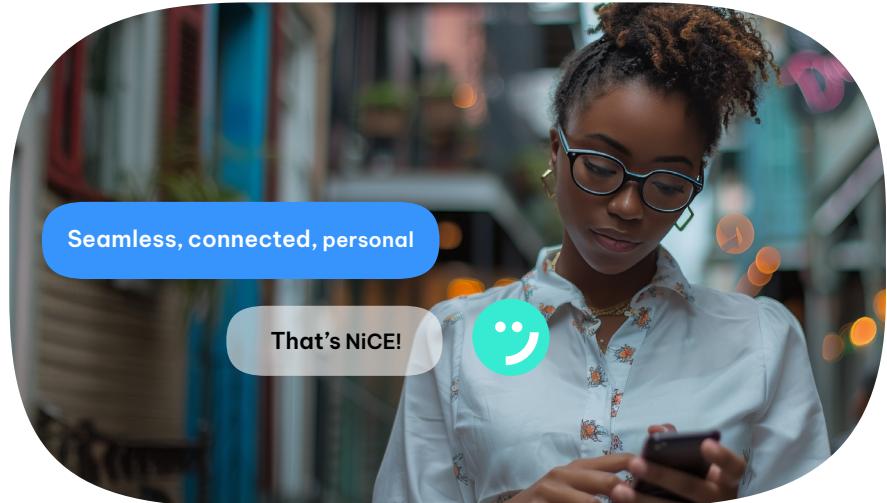
# Cloud souverain et expérience collaborateur : un duo gagnant ?

## Réconcilier sécurité et bien-être au travail

La phobie du mot de passe oublié, l'angoisse de l'identifiant à saisir tout au long de la journée. Des détails anodins qui finissent par peser sur le quotidien des agents. L'Identity and Access Management (IAM) intégré au cloud souverain simplifie considérablement l'authentification tout en renforçant la sécurité.

Le cloud souverain peut éliminer les interruptions liées aux dysfonctionnements systèmes et aux restrictions d'accès.

Cette stabilité opérationnelle réduit les sources de stress et améliore la concentration des équipes. Quant à la transparence sur la protection des données, elle renforce la confiance des collaborateurs et la fierté d'exercer dans un environnement responsable.



## Piloter la qualité par la formation

Les plateformes d'apprentissage exploitent les données d'interaction pour personnaliser les parcours de formation. Le cloud souverain apporte une dimension supplémentaire : la garantie que les données utilisées pour la formation restent dans un cadre juridique maîtrisé, de sorte que les organisations exploitent pleinement leurs données d'interaction à des

fins pédagogiques. Les outils de quality monitoring associés au cloud souverain offrent une garantie que les données d'évaluation restent dans un cadre juridique maîtrisé, créant les conditions d'un accompagnement serein et constructif. « Le cloud souverain ne constitue pas seulement une réponse technique aux défis de conformité : il incarne une vision où la protection des données devient le socle d'une expérience collaborateur enrichie », conclut Régis Rouas.



« Le cloud souverain ne constitue pas seulement une réponse technique aux défis de conformité : il incarne une vision où la protection des données devient le socle d'une expérience collaborateur enrichie ».

# 6. AOK Bayern

## Un cas d'école pour le cloud souverain

Comment la quatrième plus grande caisse d'assurance maladie d'Allemagne a-t-elle résolu l'équation entre modernisation technologique et protection des données sensibles ? Le passage d'AOK Bayern au cloud souverain illustre concrètement les bénéfices de cette architecture dans un secteur hautement régulé. Explications.

Sans grande surprise, l'assurance maladie fait partie des secteurs les plus contraints en matière de protection des données. Entre obligations réglementaires et exigences des assurés en matière de digitalisation, les organismes de santé font face à une grande complexité.

AOK Bayern, qui gère 4,7 millions d'assurés avec 11,000 collaborateurs répartis dans plus de 200 agences, a choisi de migrer vers une solution CCaaS basée sur le cloud souverain, devenant ainsi un cas d'usage concret des bénéfices de cette architecture.



4,7 M

d'assurés

11,000

collaborateurs répartis  
dans plus de 200 agences

### Des contraintes spécifiques au secteur de la santé

Le secteur de la santé exploite par nature des données particulièrement sensibles. AOK Bayern traite quotidiennement des informations médicales, des données de remboursement et des historiques de soins qui nécessitent un niveau de protection maximal. Or, la réglementation allemande impose des standards stricts pour la manipulation de ces données sociales. L'ancien système on-premise d'AOK Bayern montrait ses limites. La téléphonie traditionnelle ne suffisait plus à répondre aux besoins d'une clientèle habituée aux interactions multicanales.

Parallèlement, la gestion de 4,500 utilisateurs internes nécessitait une infrastructure plus flexible et évolutive. Le questionnement était le suivant : comment moderniser le centre de contact sans compromettre la sécurité et la conformité ? Le cloud souverain était l'un des éléments de réponse à cette équation complexe.



# AOK Bayern

## Un cas d'école pour le cloud souverain

### Le choix de NiCE CXOne s'impose

AOK Bayern a opté pour NiCE CXOne dans sa version EU Sovereign Cloud. Cette architecture garantit que l'ensemble des données reste sous juridiction européenne, respectant ainsi les exigences réglementaires allemandes spécifiques aux données de santé. L'implémentation s'est appuyée sur un partenariat entre Colt Technology Services et l'intégrateur CCT Solutions. L'infrastructure est hébergée exclusivement dans des centres de données allemands, avec des connexions centralisées via une solution de commutation haute redondance exploitée en mode service managé. **La solution transforme l'approche relationnelle d'AOK Bayern en étendant les canaux d'interaction : chat, email, voicebot et conseil vidéo viennent compléter la téléphonie traditionnelle.** Cette diversification s'accompagne de fonctionnalités avancées incluant la gestion des retours clients, l'analyse des interactions et l'intelligence artificielle.



### Des enseignements pour le secteur

Le cas AOK Bayern démontre plusieurs points clés pour les organisations des secteurs régulés. D'abord, la faisabilité technique du cloud souverain à grande échelle dans un environnement critique. Ensuite, la capacité de cette architecture à concilier modernisation et conformité réglementaire. **Ce projet illustre également l'importance des partenariats spécialisés pour réussir de telles transformations.** La combinaison expertise technologique globale et connaissance sectorielle locale s'avère décisive pour naviguer dans la complexité réglementaire. Enfin, AOK Bayern valide le modèle économique du cloud souverain pour les grandes organisations : la solution permet de moderniser l'infrastructure tout en maintenant la maîtrise des données, créant les conditions d'une transformation digitale maîtrisée.

# À Propos de NiCE

NiCE | RelationClient

NiCE transforme le monde grâce à une IA centrée sur l'humain.

Nos plateformes, conçues sur mesure et propulsées par l'IA, transforment chaque interaction en actions proactives, sécurisées et intelligentes – pour permettre aux individus et aux organisations d'innover et d'agir, de l'engagement à la résolution.

Adoptées dans plus de 150 pays, nos solutions connectent personnes, systèmes et processus à grande échelle, pour une performance optimisée et des résultats mesurables, prouvés dans tous les secteurs d'activité.

[www.nice.com/fr](http://www.nice.com/fr)

[Nous contacter](#)

