



OBJECTIF TRAVAIL COLLABORATIF GRÂCE AUX COMMUNICATIONS UNIFIÉES



1. LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE ENTRAÎNE UN CHANGEMENT DE PARADIGME

L'ÉVOLUTION DES MÉTHODES DE TRAVAIL ET DE COMMUNICATION

Depuis une dizaine d'années, c'est-à-dire depuis l'adoption univoque des nouvelles technologies en entreprise, de nouvelles méthodes de travail ont émergé. Les collaborateurs ont transformé leurs pratiques avec notamment les connexions et communications en temps réel, et en mobilité. Ces pratiques leur donnent plus de contrôle et d'autonomie sur leur manière de travailler, et la flexibilité de choisir comment, quand et où ils travaillent. Le bureau n'est plus le seul centre de gravité du collaborateur, car il peut aussi télétravailler, depuis chez lui ou depuis n'importe quel espace public. Internet, les ordinateurs portables, les smartphones et les tablettes ont alors repoussé les frontières de l'espace de travail.

En parallèle, les missions des salariés sont aujourd'hui de plus en plus souvent menées en mode projet et impliquent la participation d'acteurs issus de multiples disciplines, entraînant ainsi des modes de travail de plus en plus collaboratifs. Par exemple, les bureaux individuels laissent la place aux open spaces et l'utilisation de multiples terminaux de travail, qui, au-delà de leur objectif de gain d'espace, sont le reflet de cette évolution qui vise à faciliter cette collaboration.

Et ces nouveaux modes de travail collaboratifs sont impulsés par les collaborateurs, qui y trouvent les manières d'être plus productifs, de se composer une meilleure qualité de vie et un confort de travail accru. D'ailleurs les digital natives, qui sont aussi les porte-drapeaux du travail collaboratif, ne s'y trompent pas, et choisissent leur futur employeur aussi en fonction de l'environnement de travail qui y est proposé.

Dans ce contexte de mutation rapide de l'environnement de travail, les entreprises doivent donc s'adapter, prendre le tournant de la transformation de leurs modes de travail et de leurs communications, afin de retenir leurs employés et d'attirer de nouveaux talents, mais aussi afin de rester compétitifs.



LA TRANSFORMATION DU TRAVAIL EN ENTREPRISE EN QUELQUES CHIFFRES :

87 % de la génération Y ne veut plus travailler dans un bureau classique. ⁽¹⁾

La génération Y représentera **75 %** des actifs dans le monde d'ici à 2025 ⁽²⁾

Deux salariés français sur trois sont séduits par le télétravail ⁽³⁾

Sources :

(1) - <http://chaire-immobilier-developpement-durable.essec.edu/recherches-et-publications/mon-bureau-de-demain/mon-bureau-de-demain-ii>

(2) - <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/human-capital/us-consulting-hc-generationy-snapshot-041509.pdf>

(3) - <http://grouperandstad.fr/etude-randstad-awards-2016-deux-salaries-francais-sur-trois-sont-favorables-au-teletravail-2/>

L'IMPACT DE CES ÉVOLUTIONS

Les attentes des collaborateurs, et donc leurs besoins ont évolué. La mise en place de la collaboration avancée en entreprise, quel que soit son secteur d'activité et sa taille, nécessite de comprendre les besoins de chaque partie prenante :

Les utilisateurs. Ils évoluent aujourd'hui dans un environnement de communications accélérées - notamment avec l'immédiateté des échanges sur les réseaux sociaux - et doivent, pour être performants, avoir la possibilité d'être réactifs, agiles et productifs. Ils exigent donc de pouvoir bénéficier d'échanges et de transmission fluides d'informations. C'est-à-dire que, où qu'ils soient, et à tout moment, les collaborateurs ont besoin d'accéder à leur environnement de travail et moyens de communication, de communiquer avec leurs équipes, de partager des documents, et de bénéficier d'un même niveau de service sur tous leurs équipements (ordinateur, smartphone, tablette).

Les clients. Chaque entreprise est garante de son image de marque, qui passe aussi par la qualité d'accueil et de service que les collaborateurs peuvent leur témoigner. Il s'agit alors pour les clients de pouvoir joindre leurs interlocuteurs de manière simple, rapide et efficace et de recevoir de ces derniers toutes les

informations dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin. La téléphonie ou les messageries sont des supports indispensables pour assurer un bon service aux clients, et leur performance doit être sans failles.

La DSI. Elle doit anticiper et répondre aux besoins des utilisateurs et des clients, encourager des modes de travail collaboratifs participatifs, et simplifier la gestion des communications et les sécuriser, tout en optimisant ses coûts. Pour atteindre ces objectifs à première vue irréconciliables, les DSI doivent alors maîtriser leur SI et utiliser des outils performants, fiables, et économiques. C'est de cette manière qu'ils pourront se consacrer à leur mission de manière sereine, et proposer à leurs clients, internes et externes, des solutions de travail collaboratif fiables grâce à la communication unifiée.

Les outils de communication doivent évoluer afin de pouvoir accompagner la transformation des méthodes de travail et de communication actuelles, qui se tournent à l'évidence vers un mode collaboratif. Comment y parvenir ? Grâce à la communication unifiée, seule à même de pouvoir fournir l'environnement nécessaire à cette collaboration avancée.



2. LA COMMUNICATION UNIFIÉE OFFRE DE NOUVEAUX SERVICES QUI RÉPONDENT AUX BESOINS DE COLLABORATION AVANCÉE



QU'EST-CE QUE LA COMMUNICATION UNIFIÉE ?

La communication unifiée utilise l'émergence de la technologie IP (Internet Protocol) et des solutions de téléphonie VoIP (Voice over IP) - protocole de communication léger, agile, sécurisé et économique qui remplacera à terme les réseaux téléphoniques commutés (RTC) voués à disparaître. Pour des raisons de performance, de simplification des infrastructures et de réduction des coûts, la plupart des entreprises ont migré vers des systèmes de téléphonie IP ou s'apprêtent à le faire.

La communication unifiée va plus loin que la téléphonie IP, en faisant converger tous les outils et

services de communication des entreprises sur une plateforme commune multicanaux qui les regroupe et les unifie. Ce qui facilite grandement leur mise en place par les DSI, et leur utilisation par les collaborateurs.

A l'origine utilisée par les centres d'appels, l'adoption de la communication unifiée s'est élargie aujourd'hui à toutes les entreprises. Car les DSI la considèrent comme la meilleure approche pour répondre aux besoins croissants des collaborateurs en matière de collaboration avancée, tout en rationalisant leurs coûts d'exploitation.

QUELS SONT LES NOUVEAUX SERVICES OFFERTS PAR LA COMMUNICATION UNIFIÉE ?

Chaque collaborateur dispose d'un téléphone fixe, d'un ordinateur fixe et/ou mobile, d'un smartphone, parfois d'une tablette. Les nouveaux services dont ils ont besoin pour travailler en mobilité et de manière collaborative, depuis tous leurs terminaux, sont nombreux : applications de téléphonie, de gestion d'appels, de transfert de données, de messagerie instantanée (ou chat d'entreprise), de visioconférence, de web conférence, d'indicateur de présence, de partage d'agenda et de dossiers, et d'accès aux applications de travail (comme les CRM ou ERP).

TORDONS LE COU AUX IDÉES REÇUES :

La visio conférence n'est plus uniquement réservée aux directions, et ne nécessite plus un aménagement dédié, donc coûteux. Grâce aux nouveaux équipements à caméra intégrée, tous les collaborateurs d'une entreprise peuvent accéder à la visio conférence de qualité, sans dépenses supplémentaires.



UN EXEMPLE D'USAGE

Un commercial en déplacement à l'étranger conclut une vente avec l'un de ses prospects, et lui fait signer un bon de commande électronique. Il envoie le bon signé par email à l'équipe logistique afin qu'elle prépare la livraison, à l'équipe comptable afin qu'elle prépare une facture, et télécharge ce fichier dans son logiciel de suivi de relation clientèle depuis son smartphone. Après ce rendez-vous, il doit participer, depuis un salon d'aéroport, à une visio conférence avec ses collègues en France. En amont de cette conférence, durant son trajet en taxi, il chatte avec un collaborateur pour connaître les sujets qui y seront discutés. Au cours de la conférence, il assiste au partage d'écran d'un collaborateur présentant le nouveau logo de son entreprise, nouvelle qu'il tweete immédiatement à son réseau.

Tous les collaborateurs de l'entreprise, en mobilité ou non, exigent un niveau de service qui leur permet, comme ce commercial, de bénéficier d'un cadre de travail collaboratif, c'est-à-dire de communications fluides, d'accès simplifiés à leurs outils de travail et d'échanges en temps réel avec leurs collaborateurs. Les DSI qui ont fait le choix de la communication unifiée peuvent offrir ce niveau de services aux utilisateurs.

Ce sont ces changements d'usages et de pratiques de travail qui entraînent la nécessité pour les DSI d'innover afin de répondre à ces nouveaux besoins. L'adoption des nouvelles technologies, au service de la mise en place de plateformes de communication intégrées, permet ainsi aux utilisateurs de travailler en mode collaboratif. La collaboration avancée concerne donc toute l'entreprise, et plus seulement la DSI.



3. COMMENT METTRE EN PLACE LA COMMUNICATION UNIFIÉE



Nicolas Berchoux,
Directeur Business Development chez DCI



Nabil Coindet,
Expert communications unifiées chez DCI



TORDONS LE COU AUX IDÉES REÇUES :

L'adoption du cloud et d'une approche collaborative n'est plus un sujet d'inquiétude pour la sécurité et la gouvernance des données. La technologie Cisco, et l'expertise de DCI permettent de maîtriser ces risques.

L'INTERVIEW DE NICOLAS BERCHOUX, DIRECTEUR BUSINESS DEVELOPMENT CHEZ DCI, ET NABIL COINDET, EXPERT COMMUNICATIONS UNIFIÉES CHEZ DCI :

Quelle est la meilleure stratégie pour réussir sa transition vers la communication unifiée ?

« En envisageant le projet de manière globale, grâce à une vue complète du système d'information. C'est-à-dire que nous gérons à la fois le monde de la téléphonie, celui de l'infrastructure, de l'architecture, et des applications. Nous pouvons ainsi intégrer l'impact de l'adoption de la communication unifiée sur les outils de travail, les réseaux, l'hébergement des données, la connectivité, et la sécurité. Notre expertise couvre par ailleurs tout le périmètre concerné par la mise en place de la communication unifiée : les infrastructures et applications de communication telles que la visioconférence, les annuaires d'entreprise et les outils de production (de type CRM) ; mais aussi toutes les solutions de travail collaboratif de type télétravail, mobilité, , ou partage d'applications.

Nous assurons aussi les services managés, afin de décharger les DSI de la gestion des complexités informatiques et de leur éviter de devoir opérer avec de nombreux fournisseurs de produits et de service. Et enfin, nous accompagnons aussi les collaborateurs dans leur transition vers le travail collaboratif. Car toute innovation technologique au sein d'une entreprise entraîne des modifications des habitudes. Nous garantissons donc que toutes les équipes s'adaptent au changement de manière sereine et prennent naturellement en main les nouveaux outils mis à leur disposition. »

Proposez-vous la mise en place de la communication unifiée en mode SaaS ?

« Nous la recommandons même vivement ! Le cloud offre de nombreux avantages : robustesse, souplesse, élasticité, simplicité, et économies. Pour gagner en agilité, en évolutivité, et pour réduire leurs coûts en matériel informatique, le cloud est aujourd'hui la meilleure option pour les entreprises. Avec le mode SaaS, les applications sont hébergées dans le cloud, accessible en fonction des besoins, maintenues en continu, et facturées en fonction du nombre d'utilisateurs et de leurs consommations. »

Toutes les entreprises n'ont pas la même maturité en matière d'adoption cloud, est ce que cela a un impact sur le succès de la mise en place d'une communication unifiée ?

« Nous nous adaptons aux besoins et maturité cloud de chacun de nos clients. La communication unifiée au service de la collaboration avancée peut être mise en place sur site, dans le cloud, ou en mode hybride, avec le même taux de succès. »

Mettre en place la communication unifiée, n'est-ce pas prendre le risque de complexifier son SI ?

« Un SI n'est pas forcément voué à devenir une accumulation de couches applicatives d'une complexité extrême! DCI, en partenariat avec Cisco, propose une solution de bout en bout, qui intègre les composantes existantes et gère tous les acteurs impliqués (équipementiers, opérateurs, éditeurs, fournisseurs cloud), et s'adapte à chaque SI, sans créer de silos ni de blocs applicatifs. »

Quel est l'un des meilleurs exemples de nouveau service offert par la communication unifiée ?

« C'est bien sûr le service de la collaboration avancée. La téléphonie IP a remplacé l'analogique, puis les communications unifiées ont permis de faire converger d'autres services IP tels que les messageries unifiées ou le fax, et enfin, pour permettre le travail collaboratif, nous y ajoutons des services de partage de documents, de visioconférence, ou encore de téléprésence. Grâce à tous ces éléments que DCI maîtrise, nous proposons à nos clients de développer le travail en mode collaboratif au sein de leurs organisations. »



BON À SAVOIR !

Les utilisateurs n'attendent pas que leur DSI leur fournisse les bons outils, ils vont les chercher eux même ! Pour éviter ce phénomène de « shadow IT », la DSI doit alors être capable de non seulement répondre aux besoins métiers, mais aussi, et surtout, de les anticiper. L'intégration dès aujourd'hui de la communication unifiée dans leur entreprise permet aux DSI de garder la maîtrise de leur SI.





L'INTERVIEW DE BRUNO CAILLE, DIRECTEUR DES SOLUTIONS DE COLLABORATION CHEZ CISCO SYSTEMS

Cisco propose la solution de collaboration « Unified Communication Manager », quel périmètre de services couvre-t-elle ?

« Notre solution est pensée pour accompagner les nouveaux modes de travail collaboratifs. Afin d'atteindre leur objectif d'améliorer l'expérience de leurs clients, les collaborateurs travaillent aujourd'hui de manière transversale - c'est-à-dire en collaboration avec de nombreux départements et partenaires de leur entreprise - ce qui implique beaucoup d'informations à traiter, et de nombreuses personnes avec qui interagir. Ils ont alors besoin de disposer d'outils de communication simples et qui leur donne de l'agilité. La solution « Unified Communication Manager » recouvre tous ces aspects : de la mise en œuvre de dispositifs pour joindre et rencontrer des personnes, jusqu'à l'intégration d'applicatif métiers de communication (de type Outlook ou Exchange). Les canaux de communication étant multiples (messageries internes, WhatsApp, Facebook Messenger, LinkedIn, etc.), et les équipements nombreux (smartphones, tablettes, ordinateurs et téléphone fixes), il s'agit de faire converger tous ces modes de communication sur une plateforme, grâce à laquelle chaque collaborateur peut contacter et être contacté via un identifiant unique. »



Comment fonctionne cette plateforme ?

« La plateforme cloud Cisco Spark permet cette convergence des communications et l'attribution d'identifiants uniques. Elle est construite sur quatre piliers :

- **L'hybridation.** Que ce soit dans le cloud ou sur site, tous les médias sont intégrés : la téléphonie, le conferencing (conférence web, audio ou vidéo), l'instant messaging (discussions instantanées) et le business messaging (discussions par chat et historisation).

- **La sécurité.** Cisco est le seul acteur du marché qui encrypte tous les flux de données de bout en bout avec une clé de chiffrement générée pour chaque utilisateur. Cette technologie est le résultat de nombreux travaux de notre département R&D, qui a déposé plus de 20 brevets pour cette technologie.

- **L'ouverture.** De nombreuses applications tierces peuvent être intégrées à la plateforme grâce aux API que nous publions. Par exemple, nous avons un partenariat avec IBM et intégrons les applications IBM Verse, Connection et Watson ; et avec Salesforce qui intègre nos solutions dans son service cloud et CRM.

- **Devops.** Nos équipes informatiques sont à l'écoute de chaque retour utilisateur et développent à la demande, et en continu. Ils intègrent régulièrement ces nouvelles fonctionnalités sur la plateforme et nos clients bénéficient de mises à jour tous les trimestres. »

Quelle est la part de l'intelligence artificielle (IA) dans votre solution de collaboration ?

« De plus en plus importante car les besoins des collaborateurs évoluent vite et nécessitent beaucoup d'assistance à la simplification de leur travail quotidien. L'IA leur permet de rechercher de l'information, de la traiter et de la trier. Par exemple, nous avons développé pour nos partenaires le bot « sales connect », qui leur permet, depuis Cisco Spark, de rechercher de la documentation sur tous les produits Cisco. Cela permet aussi aux entreprises de rester compétitives en allant plus loin dans leur relation avec leurs clients. Leur parcours étant multicanal, l'IA leur permet de leur proposer, via des interfaces personnalisées, des informations, produits et services adaptés. »

Comment la plateforme va-t-elle évoluer ?

« En fonction de l'évolution des besoins de nos clients, c'est-à-dire en leur proposant toujours plus d'outils de simplification de leurs communications, pour les libérer de tâches non productives. Par exemple, pour faciliter l'interaction via une interface web, nous développons pour la partie conferencing des outils de tableaux interactifs et des paperboards numériques. »



Pour plus d'informations : <http://www.dci.fr/>