



Guide pour une collaboration et des communications d'équipe plus efficaces

Cinq étapes pour vous aider à développer efficacité et productivité



La mobilité, la rapidité des communications et l'évolution démographique des employés ont modifié la manière de faire des affaires. Le marché actuel est toujours en évolution, connecté en permanence et plus rapide que jamais. Votre capacité à maintenir et accroître votre avantage concurrentiel dans cet environnement dynamique dépend de la manière dont votre entreprise arrive à s'adapter. En exploitant les outils de communication et de collaboration les plus sophistiqués, vous pourrez améliorer au quotidien l'efficacité des communications entre les employés et avec les clients.

Les nouvelles attentes exigent de nouvelles solutions

Pour pouvoir vous adapter et réussir dans ces conditions, vous devez vous appuyer sur des faits.

Les progrès incroyables des technologies de communication mobile ont entraîné des changements. La plupart des gens possèdent désormais des terminaux mobiles qui sont des outils de communication plus puissants que les ordinateurs dont étaient équipés les bureaux il y a 10 ans. Pour de nombreux employés, le smartphone est la première chose qu'ils saisissent en se réveillant et la dernière qu'ils posent avant d'aller dormir. Avec ces terminaux, il est plus difficile de faire la distinction entre travail et loisirs. Ils permettent aux employés de travailler n'importe où.

Par conséquent, ces derniers recherchent désormais une connectivité qui leur permette de poursuivre leurs conversations entre collègues et avec les clients, quel que soit le terminal qu'ils choisissent d'utiliser. Qu'ils soient au bureau, à l'aéroport ou sur un parcours de golf, ils veulent être connectés. De la même manière, vos clients s'attendent à pouvoir se connecter et traiter avec vos employés depuis leur téléphone, une messagerie électronique, des SMS, des messages vidéo ou des webchats.

Ces attentes sont particulièrement importantes pour les jeunes et les 30-40 ans, qui représentent les deux tiers de la main-d'œuvre mondiale. Elles seront encore plus importantes en 2020, lorsque ces catégories représenteront 50% des effectifs¹.

Le présent guide passe en revue cinq étapes qui vous aideront à utiliser les outils de collaboration et de communication d'équipe qui répondent aux exigences de vos employés en matière de rapidité et de mobilité. Avec des outils adaptés, vous pourrez mettre en place des interactions efficaces entre vos employés et avec vos clients. De plus, vous pourrez rivaliser avec vos concurrents plus efficacement, où que vous vous trouviez.

Les outils de collaboration et de communication d'équipe permettent d'accroître l'efficacité et la productivité

Une étude de 2017 a révélé que plus des deux tiers de la journée de travail d'un employé étaient consacrés à des activités de communication² :

- *Près de trois heures par jour sont consacrées aux communications en personne et en temps réel*
- *Près d'une heure et demie par jour est consacrée aux e-mails*

La même étude a révélé que près de 15 % du temps de travail total étaient perdus ou gaspillés en raison de l'inefficacité des communications. L'étude a conclu que le coût moyen des communications inefficaces pour une entreprise de taille moyenne était de 11 000 \$ (USD) par an et par employé.

Mais il a été démontré que les entreprises utilisant des outils de collaboration et de communication d'équipe étaient plus efficaces et plus productives et économisaient plus de temps et d'argent :

- *60 % des entreprises utilisant les communications unifiées et collaboratives (UCC) déclarent économiser trois heures par semaine et par travailleur mobile³*
- *Les technologies de réseaux sociaux et de collaboration d'équipe peuvent augmenter la productivité et les échanges entre les travailleurs au sein d'une entreprise de 20 à 25 %⁴*
- *Des réunions de service plus courtes, une diminution des appels manqués et une satisfaction accrue des clients permettent de générer de réelles économies et même des revenus⁵*



ÉTAPE 1 : identifiez les défis de la collaboration

Pour choisir la bonne plateforme de collaboration et de communication d'équipe pour votre entreprise, vous devez d'abord déterminer les défis auxquels vos employés sont confrontés.

Gardez à l'esprit que, dans le monde connecté d'aujourd'hui, le travail est un processus en constante évolution qui exige que les employés collaborent pour assister un client, résoudre un problème, mesurer des résultats ou améliorer la production. La communication entre les employés se fait généralement grâce à différentes applications. Il s'agit notamment d'emails, de conversations en ligne, de SMS, d'appels téléphoniques, de messageries vocales, de vidéoconférences, de streaming vidéo et de partage de documents. En règle générale, les employés doivent gérer chaque application individuellement pour faire avancer leurs projets. Le nombre d'outils individuels à gérer et le volume des messages à envoyer compliquent le processus de communication et ralentissent la collaboration ainsi que la productivité.

Démarrez votre réflexion en vous posant quelques questions importantes sur la manière dont les outils de communication actuels affectent l'efficacité et la productivité des employés :

- *Quelles sont les principales sources de mécontentement concernant les outils de communication ?*
- *Les employés se plaignent-ils des appels manqués, des pertes de connexion, de la difficulté d'utilisation ou du manque d'intégration ?*
- *Les employés de votre site principal sont-ils en mesure de collaborer efficacement avec les employés des autres bureaux ?*

En même temps, les équipes de projet ne sont plus composées de personnes travaillant sur un même site.

Certains employés travaillent principalement à leur bureau, dans un environnement traditionnel. D'autres peuvent être répartis dans des bureaux situés dans différents pays et fuseaux horaires. D'autres encore peuvent être constamment en déplacement pour visiter des clients. Cela complique les contacts entre les membres de l'équipe, surtout si ceux-ci doivent gérer plusieurs applications pour échanger.

Analysez la plateforme de communication dont vous disposez et demandez-vous pourquoi elle n'est pas conforme aux exigences :

- *Quel est l'ancienneté de la plateforme ?*
- *Est-elle en fin de vie ?*
- *La plateforme est-elle numérique ou basée sur IP ?*
- *Le prestataire est-il encore en mesure de fournir le service ?*
- *La plateforme est-elle capable de prendre en charge la manière dont vos employés souhaiteront travailler à l'avenir ?*

Une nouvelle plateforme de collaboration et de communication d'équipe réunira des outils de base en une seule interface pour :

- *Faire en sorte que les employés restent connectés à toutes les applications, même s'ils se trouvent dans des endroits différents ou en déplacement*
- *Activer le partage des connaissances et l'accès fluide à des experts*
- *Rationaliser les flux de travail*
- *Réduire les délais de réponse*
- *Améliorer la qualité des décisions prises*



ÉTAPE 2 : définissez les capacités et fonctionnalités dont vous avez besoin

L'analyse permettra de mettre en évidence les différentes manières de travailler et les préférences individuelles de vos équipes. En identifiant les fonctionnalités dont les différents profils utilisateurs ont besoin, vous pourrez choisir les bons outils de collaboration et de communication pour votre entreprise.

La démographie de vos effectifs jouera un rôle majeur dans le choix des outils dont vous aurez besoin. Les collaborateurs les plus jeunes ont grandi avec Internet et des terminaux informatiques personnels sophistiqués. Ils savent utiliser les technologies pour trouver de nouvelles manières de travailler. Ils souhaitent également bénéficier d'horaires flexibles ainsi que de la possibilité de travailler à distance et lors de leurs déplacements, que ce soit depuis un café ou un bureau à domicile. Et ils n'ont aucun problème à travailler sur un smartphone. Nombre d'entre eux s'attendent même à pouvoir le faire.

Répondez à leurs besoins et atteignez vos objectifs commerciaux en vous posant quelques questions importantes :

- *Quels sont les différents types d'employés au sein de votre entreprise ?*
- *Vos équipes sont-elles dispersées géographiquement ?*
- *Combien d'employés sont mobiles et quelle est l'importance de la mobilité dans les processus de travail ?*
- *Comment vos employés communiquent-ils et interagissent-ils avec leurs collègues et leurs clients ?*
- *Combien d'applications de bureau les employés utilisent-ils et ces applications sont-elles compatibles avec leur manière de travailler ? Sont-elles optimisées pour une utilisation mobile ?*

- *Les employés souhaitent-ils communiquer depuis un autre terminal que leur téléphone de bureau ? Avez-vous besoin de prendre en charge différents systèmes d'exploitation mobiles ?*
- *Les employés réclament-ils des environnements de travail flexibles ?*
- *Les employés ont-ils déjà commencé à travailler en dehors du bureau ?*
- *S'attend-on à ce que l'entreprise permette aux employés d'apporter leurs propres terminaux ?*

Puisque les employés travaillent sur différents sites, de différentes manières et à des horaires différents, il est difficile de s'assurer que tous les membres de l'équipe accèdent aux mêmes informations, documents et autres ressources. Mais les plateformes de collaboration et de communication d'équipe qui reposent sur la virtualisation, le cloud et les technologies mobiles permettent de créer des environnements de travail innovants qui ne sont plus liés à un bureau physique. Ces plateformes permettent l'accès aux documents stockés dans une base de données centrale. Elles permettent aux employés de fournir des mises à jour où qu'ils se trouvent, à tout moment et sur n'importe quel terminal. Cela signifie que les membres de l'équipe ont toujours accès aux informations les plus récentes.



Une plateforme dans le cloud permet aux employés mobiles et aux membres de l'équipe externes de bénéficier de fonctionnalités de base et avancées. Si la plateforme prend en charge une stratégie « apportez votre propre terminal (BYOD) », elle répondra aux besoins des plus jeunes collaborateurs qui sont plus à l'aise avec un seul appareil pour toutes leurs communications personnelles ou commerciales. Forrester Research a noté que 76 % des entreprises ayant mis en œuvre des stratégies BYOD avaient constaté des améliorations de la réactivité des employés et de la prise de décisions⁶.

La solution idéale doit simplifier le processus d'achat en faisant davantage que satisfaire les exigences de base ou les besoins d'un seul groupe en matière de service. Cherchez une solution intégrée qui permette à votre entreprise de mener ses activités d'une manière nouvelle, en utilisant la puissance des communications et de la collaboration d'équipe pour tous. Concentrez-vous sur une solution qui vous permette de fournir à tous des capacités de communications unifiées et de collaboration (UCC) ainsi que des fonctionnalités de collaboration d'équipe plus sophistiquées à certaines catégories d'employés, comme les travailleurs mobiles et distants.

La solution idéale présentera cinq caractéristiques principales :

1. **Un point d'accès unique** vers tous les outils de communication et de collaboration. Elle simplifiera le traitement de différents types d'utilisateurs, notamment le centre de contact, les services de terrain, les ventes, les services d'assistance et le personnel administratif.
2. **Un espace de travail hautement collaboratif** pour les réunions d'équipe, les conversations et le partage de contenus. Il sera directement accessible depuis des ordinateurs ou des terminaux mobiles et connectera les équipes où qu'elles se trouvent.
3. **Une conception axée sur la mobilité**, qui prend en charge un large portefeuille de terminaux mobiles et permet une utilisation fluide sur plusieurs terminaux. Une telle conception permet aux utilisateurs de passer d'un examen de document à une visioconférence ou un message instantané, à la fois au bureau et en déplacement.
4. **Des informations de présence**, qui, alliées aux autres outils UCC (tels que l'accès au calendrier, à la messagerie et à la vidéo), permettent aux collègues de savoir immédiatement où se trouvent les membres de leur équipe et de déterminer s'ils sont disponibles.
5. **Une interface unique, intuitive et conviviale** qui optimise l'efficacité en permettant d'accéder à toutes les interactions via une interface unique. Ceci inclut les discussions, chats, flux de travail, vidéos, sessions de collaboration et vidéoconférences.



ÉTAPE 3 : sélectionnez un modèle d'exploitation

Vos besoins évoluent au fil du temps ; votre solution de collaboration et de communication d'équipe doit s'adapter à cette évolution. Choisissez une solution facile à mettre en œuvre, à administrer et à gérer et, de surcroît, sécurisée. Examinez les ressources et technologies dont vous disposez déjà. Puis, choisissez un outil de collaboration d'équipe qui réponde à la fois à votre situation actuelle et à vos objectifs.

Selon votre évaluation des besoins, décidez s'il est pertinent de passer à une plateforme entièrement nouvelle pour tous vos sites ou uniquement pour certains d'entre eux. Tenez compte de la souplesse et de l'agilité que pourrait vous fournir une transition vers le cloud pour vous adapter à l'évolution des besoins de vos employés et de vos clients. En gardant cela à l'esprit, déterminez comment vous souhaitez déployer la nouvelle solution :

- *Souhaitez-vous l'acheter immédiatement et la faire gérer par votre équipe informatique, ou préférez-vous faire appel à quelqu'un pour la gérer dans le cloud ?*
- *Est-il pertinent d'utiliser un centre de données virtualisé pour répondre à tous les besoins des employés ?*
- *Si vous migrez vers le cloud, avez-vous besoin d'un environnement privé, d'un cloud hybride ou d'un cloud public pour obtenir le bon équilibre coût-capacité ?*
- *La solution doit-elle être intégrée à une infrastructure IP traditionnelle ou transférée vers un environnement WebRTC ?*

Au-delà de ses caractéristiques, fonctionnalités et capacités, votre solution de collaboration et communication d'équipe devrait compléter et non pas perturber vos infrastructures informatiques existantes.

Elle doit également s'intégrer facilement à vos processus de travail existants, réduire votre coût total de possession (TCO) et optimiser votre retour sur investissement (ROI).

Une solution intégrée vous fournit l'extensibilité et l'évolutivité nécessaires pour vous permettre d'ajouter de nouvelles applications en fonction de vos besoins. Elle vous permet d'étendre ces caractéristiques et fonctionnalités à d'autres secteurs de votre entreprise, au-delà de vos besoins immédiats. Elle crée également un environnement collaboratif qui relie tous les employés - de la vente aux services client, en passant par les services généraux et administratifs - au travers d'un ensemble d'outils commun. Tous les employés étant connectés, votre entreprise dans son ensemble est plus efficace et réactive aux besoins du marché et aux demandes de ses clients.

Une fois que vous êtes passé(e) au travail collaboratif, il est plus facile d'étendre le processus de collaboration. Le même ensemble d'outils peut être exploité pour permettre aux clients et fournisseurs d'interagir avec votre entreprise par le biais des portails invités basés dans le cloud ou des options WebRTC.



ÉTAPE 4 : choisissez un fournisseur

La puissance de toute solution de collaboration et de communication d'équipe que vous choisissez dépend de la manière dont elle répond à vos objectifs commerciaux. Il n'existe pas de solution universelle pour la collaboration et les communications d'équipe. Lorsque vous étudiez les différentes solutions proposées, concentrez-vous sur celles qui vous offrent les capacités et fonctionnalités dont vous avez besoin actuellement, ainsi que l'intégration et la simplicité d'utilisation qui correspondent à votre modèle d'exploitation.

Il existe une myriade de fournisseurs qui proposent des options diverses. Certains offrent des solutions de communications unifiées, mais ne fournissent pas les outils de collaboration qui s'intègrent à ces solutions. Par conséquent, vos employés obtiennent seulement une partie des caractéristiques et des fonctionnalités dont ils ont besoin.

Vous pouvez choisir d'acheter les différents éléments séparément et essayer de les intégrer sur place. Mais cela procure une solution qui n'a pas été conçue pour fonctionner de manière fluide. En outre, votre équipe informatique devra traiter avec plusieurs fournisseurs et des services d'assistance disparates. Qui plus est, vos employés devront composer avec plusieurs applications et interfaces utilisateur. Cela va à l'encontre de l'objectif des communications unifiées et atténue l'impact des outils de collaboration d'équipe. Cela crée également une expérience utilisateur décousue, qui n'est pas de nature à améliorer les processus de travail.

Cherchez un fournisseur proposant des solutions entièrement intégrées qui répondent à vos besoins immédiats. Il doit proposer une évolution fluide vers plus de fonctionnalités sophistiquées lorsque vous en avez besoin. Il sera ainsi plus facile, pour les employés, de rester connectés. En outre, cela permettra de simplifier la communication, de promouvoir des collaborations efficaces et de rendre les interactions aussi efficaces que possible, aujourd'hui comme demain.

Le bon fournisseur devrait être en mesure de répondre à divers besoins :

- *Le cloud pour connecter les services entre eux et réunir les divers outils de communication et de collaboration en une seule expérience de travail*
- *Le déploiement sur site afin de réunir toutes les modes de communication, de collaboration et de partage de votre équipe au sein d'un flux de travail intégré*
- *Le déploiement Over-the-top (OTT) pour offrir aux équipes un environnement sécurisé où elles peuvent collaborer en temps réel. Elles pourront ainsi coordonner des projets, des événements ou des situations grâce à la messagerie, à vidéo, au partage de contenus et à des connexions en temps réel*



ÉTAPE 5 : gérez l'intégration

Vous avez décidé de ce dont vos équipes avaient besoin, opté pour une solution pouvant répondre à vos objectifs commerciaux ainsi qu'à votre modèle d'exploitation et choisi un fournisseur. Comment vous assurer que la mise en œuvre vous offrira les avantages promis ? Mettez en œuvre un processus d'intégration structuré qui fasse participer vos employés :

1. Montez une équipe projet comprenant des représentants des divisions ventes, marketing, service client, gestion des risques et ressources humaines.
2. Choisissez un chef de projet du service informatique.
3. Élaborez un plan de mise en œuvre et un calendrier.
4. Identifiez vos besoins en matière de collaboration et de communication et dressez une liste de vérification pour vos appels d'offres (AO).
5. Sélectionnez un groupe de personnes hétérogène comme utilisateurs bêta pour la nouvelle solution.
6. Testez les nouveaux programmes dans différents services afin de recueillir les commentaires des utilisateurs.
7. Élaborez un plan de mise en œuvre correspondant à la fois aux exigences des utilisateurs et aux objectifs commerciaux plus larges.
8. En collaboration avec le service des ressources humaines, mettez en place des séances de formation et publiez des ressources d'assistance technique sur l'intranet de l'entreprise. Ces ressources peuvent inclure des documents de formation, témoignages d'utilisateurs et forums d'assistance utilisateur.
9. Faites appel à des « mentors » et du personnel d'assistance technique pour faciliter la formation et l'adoption par les utilisateurs.
10. Introduisez progressivement de nouvelles applications et assurez-vous que leurs utilisateurs en font la promotion en interne.
11. Informez régulièrement la direction sur l'état d'avancement du projet et les améliorations éventuelles de l'efficacité et la productivité.
12. Établissez un dialogue continu avec les utilisateurs afin de les tenir au courant des fonctionnalités à venir.

RÉFÉRENCES

¹ Référence PWC tirée du livre *Team Collab for Dummies*, page 7

² « 2017 Workplace Productivity and Communications Technology Report », *Webtorials State-of-the-Market Report*, mars 2017

³ Statistique de l'étude Nexus tirée du *Guide de conversation client* ; page de couverture

⁴ Statistique McKinsey & Co tirée du *Guide de conversation client* ; page de couverture

⁵ Statistique Frost & Sullivan tirée du *Guide de conversation client* ; page de couverture

⁶ Statistique Forrester tirée du livre *Team Collab for Dummies*, page 26



Pour trouver un partenaire pouvant vous aider à choisir la bonne solution de collaboration d'équipe pour votre entreprise, consultez mitel.fr/partners.