

Communications unifiées : Webinaires, série de deux parties

Mai 2015

COMMANDITÉ PAR



En mai 2015, ITWC a tenu une série de Webinaires en deux parties sur le thème des communications unifiées. Ces Webinaires ont été animés par M. Jim Love, directeur de l'informatique et administrateur en chef du service numérique chez ITWC et par M. Steven Van Binsbergen, directeur en chef des solutions marketing chez Rogers Communications. Le résumé suivant consiste en deux articles de fond qui portent sur les webinaires, auxquels se sont greffés d'autres commentaires pertinents et les réponses aux questions de sondage qui ont été posées à l'auditoire.

Les communications unifiées ne sont pas un nouveau concept, mais les participants ont appris que la vision est devenue réalité – conditionnée par la demande pour d'importants avantages dont profitent les utilisateurs et les entreprises.

Dans son ouvrage Comprendre les facteurs liés aux communications unifiées (« Understanding the Drivers of Unified Communications »), M. Love affirme que le fait de faire éclater la compartimentation des canaux pour la voix, la vidéo, le courriel et les données augmente la valeur de l'entreprise.

« La promesse se réalise et la puissance réelle se manifeste lorsque la compartimentation fait place à l'unification, et c'est là ce que nous permettent les communications unifiées », a dit M. Love.

Cependant, le progrès technologique nous rapproche, plus que jamais, les uns des autres. Steven Van Binsbergen, directeur en chef des solutions marketing chez Rogers, est d'accord pour dire que les communications unifiées sont sur le marché depuis très longtemps. La vision d'origine est finalement en voie de devenir réalité, voilà pour le changement.

Il ne s'agit pas d'une liste composée de différentes technologies mais bien de l'unification de ces technologies. Une solution de communications unifiées doit être indépendante de la technologie de réseau, qu'elle soit avec ou sans fil, et indépendante de l'équipement, des logiciels et des dispositifs.

« Je crois que l'intention initiale était d'éviter les ruptures de la collaboration, quel que soit le lieu, l'heure ou le dispositif utilisé », a affirmé M. Van Binsbergen. « Nous avons atteint dans les faits le point où nous pouvons faire la démonstration que le système fonctionne. »

Les moteurs réels toutefois, a remarqué M. Van Binsbergen, sont axés sur les travailleurs qui réclament de plus en plus une technologie adaptée à leur milieu de travail.

« Les consommateurs nous demandent pourquoi ils retirent tellement plus de la technologie qui s'applique à leur vie personnelle qu'à celle qui s'applique à leur travail en entreprise, et cela nous a donné à réfléchir quant à ce que les personnes désirent vraiment retirer de la technologie », a dit M. Van Binsbergen.

Un important moteur des communications unifiées est le mouvement « massif » des travailleurs vers le régime de travail flexible qui a fait en sorte que les utilisateurs désirent être productifs, quel que soit le lieu, l'heure ou le dispositif utilisé et désirent pouvoir mesurer les résultats et non les heures passées au bureau.

« Ils veulent être en mesure d'utiliser la technologie de l'entreprise tout comme ils utilisent leur technologie personnelle; ils s'étonnent de tout pouvoir trouver sur Google sans pouvoir trouver de fiches de vente », a affirmé M. Van Binsbergen.

Ce n'est pas seulement la manière dont nous voulons travailler qui se transforme, mais également le lieu et le dispositif.

« Nous étions habitués à être littéralement attachés à notre lieu de travail », a dit M. Van Binsbergen. « Maintenant avec le sans fil, on nous promet la collaboration et la communication, quels que soient le lieu et l'heure. »

La transformation est envahissante. Les applications passent d'une licence applicable à un dispositif aux abonnements dans le nuage et notre interface passe de la souris au toucher. Nous délaissons le PC de bureau pour adopter les tablettes et les téléphones intelligents et abandonnons les fils téléphoniques pour nous doter de la technologie sans fil. Nous sommes également lourdement influencés par le monde de la consommation – les 25 applications mobiles les plus vendues sont en totalité des outils axés sur le consommateur, tels que Facebook et You Tube.

Si les entreprises cherchent davantage de raisons pour migrer vers les communications unifiées, le régime de travail flexible en est une très bonne raison, car le travail flexible génère beaucoup de satisfaction chez l'employé. En fait, 33 % des Canadiens – y compris la moitié des postboomers – ont

dit qu'ils sacrifieraient quelque chose, y compris leur salaire, afin de pouvoir travailler à distance.

« Et si vous êtes soucieux d'attirer et de fidéliser les bonnes personnes, sachez que 60 % des personnes choisissent leur emploi en fonction des politiques de l'entreprise ayant trait à la flexibilité au travail », a dit M. Van Binsbergen.

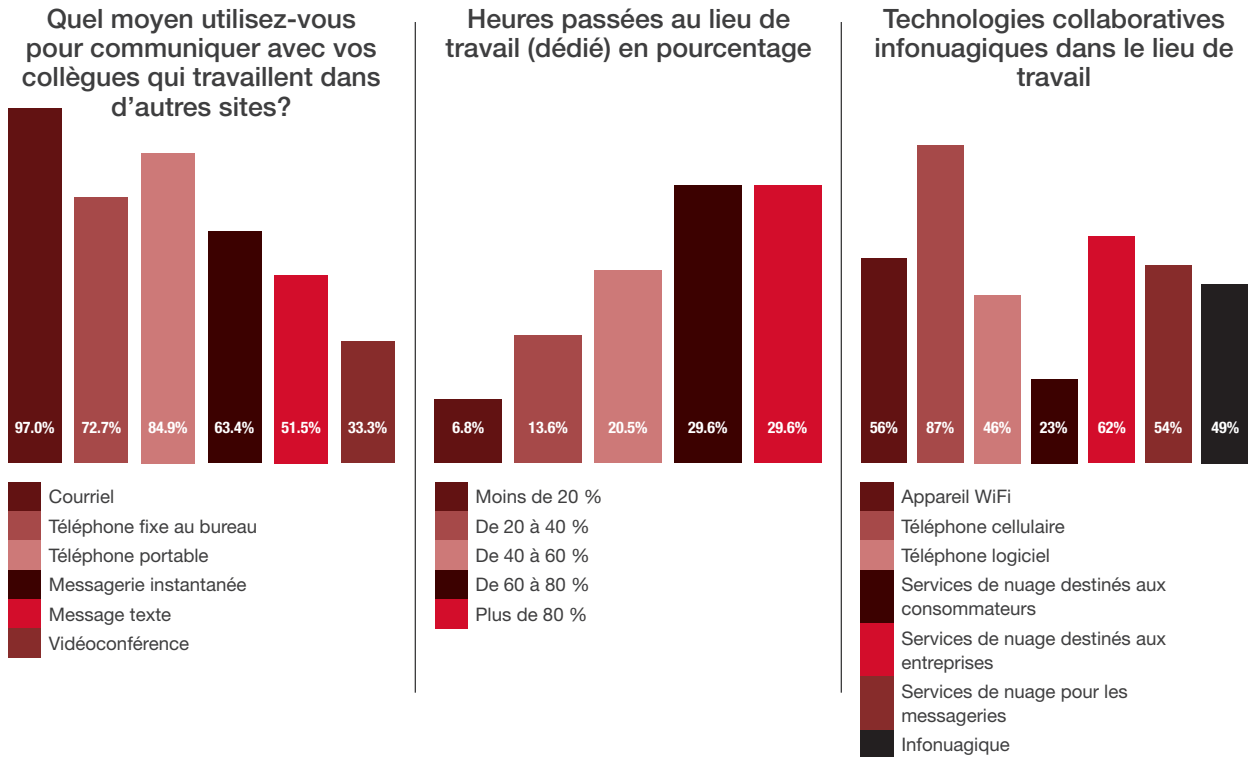
La réalité, c'est que plus de 70 % des effectifs sont mobiles, à un moment donné ou à un autre. Un travailleur mobile peut également être décrit comme un travailleur flexible; il n'est pas toujours à son bureau tout en n'étant pas toujours mobile; il pourrait être vendeur, travailleur de terrain ou simplement quelqu'un qui doit travailler de chez lui, de temps en temps.

« De plus en plus d'informations circulent voulant que les travailleurs flexibles dotés des bons outils peuvent accomplir beaucoup plus », a dit M. Van Binsbergen.

Le fait de pouvoir changer d'espace de travail contribue également à favoriser les communications unifiées car les entreprises recherchent les lieux de travail plus axés sur la collaboration. Aujourd'hui, les travailleurs consacrent environ la moitié de leur temps à travailler de façon isolée et l'autre moitié du temps, à travailler de façon collaborative, et la partie collaborative qui occupe leur journée augmente de manière spectaculaire. Cependant, M. Van Binsbergen a fait remarquer que la plupart des lieux de travail sont toujours configurés à l'ère préhistorique, 90 % de l'espace étant dédié aux lieux de travail fixes et seulement 10 %, à la collaboration.

« Comme les entreprises essaient de coordonner les besoins et les désirs des travailleurs en ce qui a trait à leur lieu de travail, il est possible d'économiser sur le coût de l'immobilier et de l'espace », a dit M. Van Binsbergen. « Le défi est donc celui-ci : « de quelle manière pouvez-vous accomplir cela de façon productive? » Il vous faut un endroit tranquille tel qu'une bibliothèque où les appels téléphoniques ne sont pas permis – un endroit isolé – ainsi que des zones pour le travail en collaboration. »

RÉPONSES AUX QUESTIONS DU SONDAGE – PARTIE 1



Dans la première partie de la présente série de Webinaires, Libérer la valeur des communications unifiées, les conférenciers ont décrit sept avantages particuliers que les entreprises peuvent se prévaloir en adoptant les communications unifiées et comment elles peuvent réaliser des économies sur chaque employé en adoptant le travail à distance et des conditions de travail souple ainsi qu'en modernisant leurs solutions collaboratives et leur connectivité.

1. Productivité des travailleurs

Les communications unifiées permettent à l'entreprise d'adopter des politiques de travail plus souples, en permettant aux employés de travailler à distance, de la maison ou sur la route, de temps à autre, s'il y a lieu. M. Van Binsbergen a remarqué que les études révèlent que les communications unifiées peuvent augmenter la productivité de 10 à 20 %, car les employés travailleront fréquemment pendant les heures auparavant réservées pour leur déplacement vers le lieu de travail, même si ces heures débordent la période réservée au travail.

« Les gains de productivité sont possibles dans le cadre d'un scénario impliquant des modalités de travail flexibles ou à distance mais ils doivent s'appliquer au bon type de travail », a dit M. Van Binsbergen, en insistant sur le fait que chaque rôle devrait être examiné pour s'assurer que les conditions de travail souple correspondent à celles que le travailleur peut accepter. Une réceptionniste, par exemple, doit probablement occuper le poste du bureau d'accueil. De plus, il importe de tenir compte de la personnalité car certaines personnes se sentent facilement isolées.

2. Coût immobilier

Lorsqu'un plus grand nombre de travailleurs d'une entreprise passent au moins une partie de leur temps de travail sur la route ou à la maison, il y a lieu de faire d'intéressants constats relativement à l'immobilier – si l'ensemble de vos travailleurs n'est pas au bureau pendant les heures de travail, un bureau ou un cubicule réservé pour chacun d'eux est inutile et un plus petit bureau peut fort bien convenir.

D'ordinaire, une entreprise dépense de 2 500 à 5 000 \$ par employé chaque année en fonction de la ville et de l'endroit où le bureau est situé. M. Van Binsbergen a affirmé que le fait que certains employés travaillent à distance permet d'économiser annuellement 3 000 \$ ou plus par employé, tandis que même un scénario impliquant des conditions de travail souples peut réduire la facture de 1 000 \$.

3. Engagement de l'employé

La recherche montre que l'engagement de l'employé augmente avec la mise en place de programmes de milieu de travail sur mesure. Ces programmes ont un impact positif de 64 % sur l'engagement, de 65 % sur la motivation et de 73 % sur la satisfaction. Les programmes contribuent également à réduire le taux de roulement des employés; 33 % des entreprises dotées d'une culture de souplesse signalent un faible taux de roulement volontaire, en comparaison de 22 % chez les entreprises qui n'ont pas de programmes de milieu de travail sur mesure.

« Et 60 % des travailleurs affirment choisir leur emploi en fonction des programmes de milieu de travail sur mesure », selon M. Van Binsbergen.

4. Coût des outils de collaboration

Couper le cordon de votre téléphone de bureau peut se traduire par d'importantes économies. « Pourquoi avoir à la fois un téléphone de bureau et un autre sans fil? » a demandé M. Van Binsbergen. « Il est impossible de mener deux conversations en même temps. »

Bien que déplacer toutes les conversations du réseau téléphonique vers le réseau mobile entraîne de plus grandes dépenses en ce qui a trait au forfait des données, M. Van Binsbergen a affirmé qu'elles sont plus que compensées par les économies réalisées suite à l'abandon du filage téléphonique et de toute l'infrastructure analogue nécessaire à son fonctionnement.

En troquant le téléphone de bureau contre le téléphone logiciel et en remplaçant Microsoft Office et Exchange avec permis d'utilisation à l'interne par Office 365 hébergé dans un nuage, M. Van Binsbergen a remarqué que les entreprises peuvent économiser annuellement plus de 1 000 \$ par employé.

« C'est l'endroit où les amateurs des TI peuvent fournir une solution plus souple et collaborative et grâce à laquelle ils peuvent réinvestir 1 000 \$ de leurs coûts dans des éléments plus novateurs », a-t-il dit.

Pour une entreprise comptant 2 000 employés qui adopte des outils collaboratifs et structure ses effectifs de bureau selon le ratio suivant : un tiers d'employés à distance, un tiers d'employés hybrides et un tiers d'employés de bureau, les économies combinées peuvent atteindre cinq millions de dollars par année.

5. Connectivité au nuage

Remplacer les systèmes existants par un système voix-données peut aider à atteindre des économies liées aux communications de l'ordre de 25 % ou de 100 \$ par utilisateur.

6. Mobilité sans rupture

L'intégration de la mobilité sans rupture permet d'adopter des conditions de travail souple, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur du bureau.

L'environnement de bureau souple des TI comprend un Wi-Fi géré, un téléphone logiciel et le transfert d'appel, avec une combinaison de cubicules flottants pour

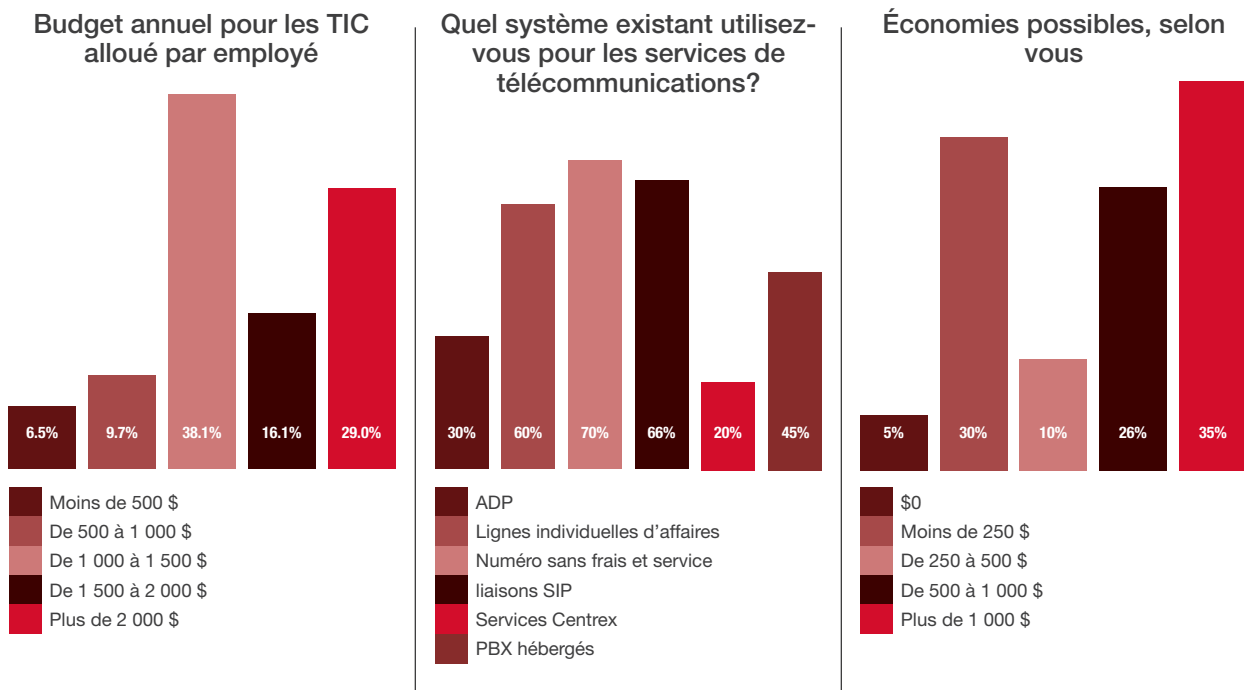
le travail en isolation et davantage de salles de conférence et de zones ouvertes pour le travail d'équipe, avec la technologie se déplaçant d'une zone à l'autre avec l'employé. Le scénario du bureau à distance remplace le WiFi géré avec une connexion cellulaire.

7. Contrôle centralisé

De plus en plus d'appareils sont intégrés au réseau, alimenté par le travail à distance, les conditions de travail souples et l'Internet des objets. Il est essentiel de fournir à la division des TI une unique fenêtre pour tout gérer – et que la gestion centralisée soit activée par des solutions en matière de communications unifiées offertes par des fournisseurs tels que Rogers.

« Au fur et à mesure que la complexité du réseau augmente, les professionnels des TI sont à l'affût de meilleurs outils pour gérer le réseau », a dit M. Van Binsbergen. « Ils ont besoin d'une seule fenêtre pour leur permettre de gérer tous les appareils, à partir de n'importe où, en tout temps. »

RÉPONSES AUX QUESTIONS DU SONDAGE – PARTIE 2



À propos de Rogers Communications

Rogers Communications est une société canadienne ouverte diversifiée et un chef de file œuvrant dans l'industrie des communications et des médias. Rogers est le plus important fournisseur de services de communications sans fil au Canada, et également l'un des plus importants fournisseurs de services de télévision par câble, d'Internet haute vitesse et de téléphonie au Canada. Par l'intermédiaire de Rogers Média, la société est active dans l'industrie de la radiodiffusion, de la télédiffusion, du téléachat, de l'édition (magazines grand public et revues spécialisées), du divertissement sportif et des médias numériques. Rogers est inscrite à la Bourse de Toronto (TSX) sous les symboles RCI.a et RCI.b et à la bourse de New York (NYSE) sous le symbole RCI. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le groupe d'entreprises Rogers, veuillez visiter le site **rogers.com**.

À propos de ITBusiness.ca et de ITWC

ITBusiness.ca est la principale source d'information au Canada pour les professionnels qui désirent miser sur la technologie pour atteindre leurs objectifs professionnels – depuis le Service des ressources humaines en passant par le marketing et par les postes commençant par un « D ». Le site ITBusiness.ca donne un aperçu des tendances actuelles et des technologies proposées. Il éclaire également le lecteur sur l'offre du produit, les possibilités de déploiement et les débouchés commerciaux dans le contexte canadien.

Le site ITBusiness.ca est publié par ITWC, une société privée de services en média et contenu numériques. Mettant à profit plus de trente ans de solides relations avec les décideurs en matière de technologies au Canada par l'entremise d'un journalisme récompensé pour son excellence, ITWC fournit de l'information percutante et pertinente à un public composé de membres de la haute direction. En outre, ITWC propose des stratégies intégrées en matière de marketing de contenu à ses clients, y compris plus de 200 sociétés Fortune 1000 à l'échelle mondiale.

ITWC, anciennement IT World Canada, est l'unique société canadienne affiliée de l'International Data Group (IDG) qui diffuse plus de 300 publications partout dans le monde.

www.itbusiness.ca | www.itwc.com