



Comment la communication unifiée doit faciliter la collaboration en entreprise

Technologie: La visioconférence s'est imposée comme l'application star du confinement. Pourtant, les plateformes UCaaS offrent de multiples outils de collaboration. Encore faut-il diffuser les nouveaux usages collaboratifs auprès des collaborateurs. En quelques mois de pandémie, le télétravail est devenu synonyme de collaboration sur internet, et surtout de visioconférences rythmant la journée des collaborateurs en confinement. En octobre 2020, Microsoft annonçait que son offre Teams avait franchi la barre des 100 millions d'utilisateurs quotidien. Avec 115 millions d'utilisateur, l'américain signalait là une progression de + 50 % en six mois seulement pour son outil de collaboration.

De son côté, après une polémique sur le nombre de 300 millions de participants à des visioconférences atteint chaque jour en avril 2020, les données financières de Zoom pour le deuxième trimestre ont montré que l'américain comptait plus de 370 000 entreprises clientes, un chiffre en croissance de + 458 % par rapport à l'an dernier.

Une récente enquête, menée par Vyopta auprès des collaborateurs d'entreprises de plus de 1 000 personnes, a confirmé que la visioconférence est désormais la pratique la plus utilisée pour tenir des réunions. 68 % des répondants affirment mener leurs réunions entièrement par visioconférence, ou au moins accorder un accès aux participants qui préfèrent y assister à distance.

publicité

L'UCaaS est exploité dans 80 % des entreprises

L'enquête montre que désormais, l'UCaaS (Unified Communications as a Service) est exploité dans 80 % des entreprises, notamment pour permettre le travail à distance des collaborateurs.

Pour l'ensemble des acteurs, la crise sanitaire de la Covid-19 et les différentes séquences de confinement de la population ont totalement boosté le marché de la visioconférence et accéléré de 2 à 3 ans l'adoption du marché de ces solutions. Ce succès de la vidéo en entreprise constitue un véritable bouleversement des pratiques collaboratives en entreprise.

Mais, pour Romain Hervé, lead France de l'Accenture Google Business Group, la messagerie reste le pivot de la collaboration : « nous sommes convaincus que, même si ce n'est pas synonyme de modernité aujourd'hui, la messagerie va rester l'outil de collaboration numéro un dans les entreprises. Les cols blancs passent encore le plus de temps sur leur messagerie et il faut bien réussir le socle messagerie pour espérer ensuite bien utiliser les autres briques de la suite de collaboration ».

La messagerie reste au cœur du réacteur de la collaboration

Pour Google, éditeur de Google Workspace, et son partenaire Accenture, la messagerie reste au cœur du réacteur de la collaboration, un moyen aussi pour l'entreprise de maîtriser la diffusion des contenus. « Les entreprises ont de plus en plus de demandes liées à la gestion de leurs données dans le cloud et à leur protection », argumente Romain Hervé. « Google était très avancé sur ce plan, notamment sur la protection des endpoints, ou encore l'utilisation de l'IA dans la détection de fuite de données et l'analyse comportementale. »

Romain Hervé, lead France de l'Accenture Google Business Group :

« La collaboration en temps réel est sans doute la fonctionnalité qui est la plus méconnue aujourd'hui de notre plateforme et la plus sous-exploitée par les entreprises actuellement. C'est assez paradoxal, car la grande force de la plateforme Google Workspace réside dans ses outils bureautiques et dans cette capacité de collaborer en temps réel sur les documents. Pour l'instant, l'efficacité que cela procure est encore sous-exploitée par les entreprises. »

Un équilibre à trouver, entre souplesse des usages collaboratifs et contrôle

S'il est désormais clair que les entreprises doivent moderniser leurs usages collaboratifs au risque de voir les collaborateurs utiliser des solutions qu'ils trouveront eux-mêmes sur internet, tout l'art du chef de projet est de pousser les collaborateurs à changer leurs méthodes de travail sur la plateforme choisie par l'entreprise.

Pour les experts, souscrire à des abonnements UCaaS pour les collaborateurs et les laisser se débrouiller seul avec les outils n'est clairement pas une solution viable. « Les entreprises qui choisissent une solution de collaboration "sur étagère" se rendent compte après coup que ce n'est pas si simple : les outils nécessitent un travail

d'organisation et, sans évoquer des projets de cartographie exhaustive des processus, il est important d'identifier les cas d'usage les plus importants pour les collaborateurs », explique Laurent Pigeon, consultant et gérant de Symelia, un intégrateur Microsoft 365.

L'expert pointe l'importance de l'appropriation des outils par les utilisateurs et précise qu'il faut accorder du crédit aux idées qui vont dans le sens du projet et dans l'intérêt de l'entreprise, mais il souligne aussi que l'entreprise doit aussi savoir imposer ses règles.

Equilibre entre marge de manoeuvre et cadre défini

« Il faut à la fois mettre à disposition des outils aux collaborateurs et les laisser s'en servir, car ce sont eux les mieux placés pour savoir ce qui sera utile pour eux, mais il y a des limites à poser, notamment sur la création de groupes ou de sites d'équipe. Un collaborateur n'a pas nécessairement à créer un groupe à la volée car une équipe Teams peut être la représentation d'une équipe existante », explique-t-il. L'entreprise doit laisser une marge de manoeuvre à ses collaborateurs, mais le cadre doit être défini et l'administration de la plateforme de collaboration centralisée.

Laurent Pigeon, consultant et gérant de Symelia :

« Diffuser les usages d'une plateforme UCaaS dépend d'une part de l'entreprise, selon qu'elle a déjà fait un pas dans la collaboration, le travail à distance et le partage d'information ou pas. Dans certaines PME, le partage de l'information reste un tabou et il faut en tenir compte. Dans ces entreprises qui souvent refondent leur système d'information pour bénéficier des apports du cloud, l'important est de se focaliser sur les persona, c'est-à-dire les profils d'utilisateurs et les User Stories, c'est-à-dire les cas d'usage que l'on va mettre en place. »

Pour Romain Hervé, la condition de la réussite d'un tel déploiement réside dans la mobilisation du leadership de l'entreprise. « La mise en place d'une plateforme de collaboration ne peut être pilotée par la DSI seule. Le management doit donner l'exemple car, à la différence d'autres projets IT, un projet lié à la collaboration dans l'entreprise touche potentiellement tous les collaborateurs, et impliquer le management est donc indispensable.

Les changements induits par une nouvelle plateforme peuvent déclencher des secousses auprès des collaborateurs, raison pour laquelle ils doivent être accompagnés par la direction. » Pour l'expert, même si les outils collaboratifs modernes sont simples à utiliser, tous les collaborateurs ne vont pas nécessairement les utiliser spontanément : « ce sera sans doute le cas des "early adopters" mais, pour d'autres collaborateurs qui n'ont pas choisi la plateforme, un accompagnement est nécessaire. »

Quelle sera la place de la téléphonie dans l'entreprise 3.0 ?

Pour les experts venus du monde de la collaboration et donc du monde IT, la téléphonie va être totalement avalée par ces plateformes UCaaS. « La téléphonie va basculer sur ces plateformes à son tour. Ce n'est pas encore une réalité, mais je pense que cela va se faire, car on peut déjà faire de la téléphonie avec Teams », explique Laurent Pigeon.

Pour son rival, Romain Hervé, « la téléphonie va se fondre totalement dans les suites collaboratives, c'est le sens de l'histoire. C'est quelque chose qui se concrétise aujourd'hui, nous poussons notre solution Google Voice et en parallèle nous tissons des accords avec les opérateurs télécoms dans chaque pays pour supporter le service. » Une fois les problématiques techniques liées à la connexion aux opérateurs télécoms résolues, les plateformes d'UCaaS deviendront sans nul doute le point d'entrée unique pour toute la collaboration d'entreprise sous toutes ses formes.

De facto, on assiste depuis quelques mois à de nombreux accords entre opérateurs télécoms et acteurs de la communication unifiée pour promouvoir des offres couplées intégrant leurs offres de téléphonie. Pour Yann Granger, responsable régional des ventes chez Linkt, opérateur télécom partenaire de Microsoft, « nos clients sur les offres téléphonie classique sont quelque peu bouleversés par les nouvelles solutions, tant par les aspects techniques qu'organisationnels qu'apportent ces nouvelles plateformes.

La téléphonie hébergée et Microsoft Teams élargissent les possibilités offertes aux utilisateurs. Les standardistes sur site font place à des personnes qui prennent les appels quelle que soit leur localisation, les appels peuvent être répartis sur les services commerciaux de différents sites pour tendre vers le 100 % décroché, faire du débordement d'appels d'un site à un autre, etc. »

Pour l'expert en téléphonie, les entreprises ont encore du mal à évaluer tout ce qu'il est possible de faire grâce aux synergies entre plateformes collaboratives et téléphonie. Il faudra sans doute encore un peu de temps pour que les nouveaux usages s'imposent peu à peu, notamment auprès des PME.