

Communications unifiées

Les clés de succès pour construire
son projet

Livre

unyc

Blanc



“ Quels que soient les usages ou applications de collaboration retenus dans le cadre d'un projet de communications unifiées, l'adoption par l'utilisateur final est la clé de voûte d'un déploiement réussi. ”

Juan Cullati
Responsable Marketing chez unyc

Edito

En 2025, 75 % des actifs seront composés de millénials, une génération « digital native » mobile et connectée qui passe 80 % de son temps à jongler entre différents outils digitaux¹, même au bureau ! De nouvelles technologies qui réduisent chaque jour davantage la frontière entre usages personnels et professionnels.

À l'horizon 2030, la moitié des emplois s'effectuera à distance², modifiant considérablement la façon de travailler. Une évolution, et même une révolution, à laquelle les entreprises doivent répondre par une extrême fluidité dans les échanges, une collaboration optimale et une agilité permanente.

Trois conditions que remplissent les solutions de communications unifiées en offrant aux collaborateurs le même niveau d'expérience que celui proposé par les applications personnelles qu'ils utilisent au quotidien... parfois même au travail faute d'outils aussi intuitifs et simples d'utilisation. Une pratique de type BYOD (Bring Your Own Device) qui n'est pas sans conséquence sur la

sécurité des systèmes d'information. Près de 90 % des responsables informatiques constatent que leurs collaborateurs utilisent au moins un outil personnel dans l'entreprise³ accentuant ainsi le risque de sécurité. 70% des problèmes de sécurité impliquant en effet directement les employés⁴.

Pour un DSI ou un porteur de projet, le déploiement d'une solution de communications unifiées doit donc répondre à des enjeux fonctionnels forts, s'effectuer de manière extrêmement fluide et agile pour embarquer ses collaborateurs.

En ce sens, l'accompagnement par un expert permet de simplifier considérablement la mise en œuvre, de mieux anticiper les points de complexité et de faciliter l'appropriation des outils proposés. La clé de communications efficaces et d'une collaboration renforcée entre l'ensemble des acteurs de l'entreprise.

1. Source : Chambre de commerce et d'industrie Paris Île-de-France, <https://www.entreprises.cci-paris-idf.fr/web/rh/capital-rh-nov-2015-generation-y-management-entreprise>

2. Manager le travail à distance et le télétravail, Daniel Ollivier, GERESO Edition, 2017

3. Selon HP, 2017 – <https://blog.ext.hp.com/t5/BusinessBlog-ch-fr/Les-cons%C3%A9quences-du-BYOD-sur-la-s%C3%A9curit%C3%A9-informatique/ba-p/8189>

4. Selon le FIC (Forum International de la Cybersécurité) – <https://www.forum-fic.com/accueil.htm>

Sommaire

chapitre 1 Anticiper le déploiement	5
chapitre 2 5 étapes pour un déploiement simple et agile	9
chapitre 3 Accompagner les utilisateurs pour maximiser l'appropriation	13
Conclusion	17

01

Anticiper le déploiement ?

Votre projet de communications unifiées répond à un cahier des charges établi lors de votre consultation. Toutefois, pour faciliter le déploiement de la solution, il peut être utile de travailler tôt et en relation étroite avec l'opérateur pour déterminer en amont les éventuels points de blocage selon vos usages précis. Une étape clé qui permet de contourner la complexité inhérente à tout projet de téléphonie d'entreprise.



Identifier les fonctionnalités clés

L'un des principaux intérêts des solutions de communications unifiées est de centraliser sur une même interface un ensemble de fonctionnalités.

À l'aide de votre prestataire, il sera donc essentiel de définir précisément en amont l'usage qu'en feront vos collaborateurs, parmi lesquels : conférence téléphonique, gestion de présence, visioconférence, chat, partage de fichiers, webinaire, réseau social d'entreprise, etc.

Ces usages seront alors intégrés à votre plan de projet et vous permettront de dimensionner l'outil, les liaisons, de prioriser la bande passante par usage, d'organiser les échanges...



Prévoir vos scénarios d'usages

En définissant avec vous les différents scénarios d'usages possibles – groupes d'appels, SVI, messages, accueil vocal, configuration des téléphones, raccourcis... –, votre prestataire pourra alors s'assurer que votre infrastructure est configurée correctement pour adresser l'ensemble des usages.

1. Pour vous aider à les identifier, quelques questions que votre prestataire doit vous poser : vos équipes travaillent sur site ou à distance ? Votre entreprise est-elle mono ou multisite ? Vos collaborateurs sont-ils organisés selon des groupes d'appel ? Quels sont les horaires de présence, de travail ? Les scénarios de renvoi ? Quels types d'informations transitent sur les réseaux (vidéo, audio, documents lourds...) ?

2. Il peut alors identifier les ressources présentes et à construire, emplacements libres pour installer vos équipements dans la baie informatique, ports disponibles...

3. Enfin, il a tous les éléments en main pour dimensionner correctement le débit selon le nombre de communications simultanées ou d'utilisateurs (100 kb/s par communication simultanée), les options auxquelles souscrire et les flux à réserver sur la bande passante.

Anticiper l'utilisation de l'application de communications unifiées

Votre nouvelle solution de téléphonie d'entreprise est désormais correctement dimensionnée. Pour faciliter au maximum son utilisation dès le téléchargement de l'application par vos collaborateurs, votre prestataire va vérifier les derniers points clés avant de lancer la phase de déploiement :

Les points d'accès physiques et matériels : vos ressources cuivre, la disponibilité des fourreaux pour la fibre optique, les équipements disponibles (smartphone, PC)...

Les couvertures et accès haut débit de votre zone géographique. Faute de lien fibre optique, il pourra recourir à un service cuivre à débit garanti qui vous permettra de prioriser vos flux. Pour assurer la meilleure disponibilité du service, il sera également possible de seconder ce lien d'une ligne 4G de secours.

La séparation – physique ou logique (virtual local area network) – des réseaux voix et data.

Une fois ces points vérifiés, vous avez l'assurance que la solution pourra être utilisée correctement dès l'application téléchargée, et ce en toute simplicité pour vos collaborateurs.

5 étapes pour un déploiement simple et agile

Une fois les usages clés identifiés en amont, le déploiement de votre solution de communications unifiées se trouve considérablement facilité et peut être lancé en suivant cinq étapes clés.



1^{re} étape

Construire un rétroplanning rigoureux des déploiements physiques de liens et de la portabilité

Environ deux projets IT sur trois ne respectent pas l'un des paramètres initiaux en matière de coûts, de délais ou de cible fonctionnelle⁵. Résultat : un risque d'échec et de manque d'adhésion en interne plus important.

Votre opérateur s'assurera de la portabilité de vos numéros et garantira un déploiement optimal de votre solution de téléphonie d'entreprise. À la clé : annihiler le risque d'indisponibilité des lignes le jour J.

5. Audit mené par la Dinsic portant sur 56 grands projets SI de l'Etat français, 2018

2^e étape

Adopter la stratégie Parmentier vis-à-vis des utilisateurs

De quoi s'agit-il ? Tester la solution sur un petit périmètre et y associer quelques bêta testeurs emblématiques. Cette "élite" pourra alors susciter intérêt et envie auprès des autres utilisateurs mais pas seulement.

Durant cette phase de test, il existe toujours une part d'imprévu. Dans le cas d'une entreprise multisite, vous pouvez découvrir par exemple l'existence d'une interconnexion entre deux sites distants qui peut engendrer des coupures de service ou d'un matériel toujours branché qui peut également interférer sur les connexions. C'est pourquoi, en limitant le périmètre, vous testez en « bac à sable » la solution avant de la déployer à grande échelle.

Cette phase de test continue permet d'adapter en toute agilité le projet au plus près des besoins utilisateurs finaux. Le projet peut alors être finalisé une fois que tous les applicatifs et liens ont pu être vérifiés.

3^e étape

Communiquer autour de la mise en production

86 % des collaborateurs attribuent les raisons d'un échec de projet à un manque de collaboration ou une communication inefficace⁶. Une bonne communication tout au long du projet, tant en interne qu'avec votre prestataire, est gage de réussite !

N'hésitez pas à questionner votre prestataire pour vous assurer de l'avancée du projet, connaître les prochaines étapes à venir, et proposer un suivi le plus exhaustif possible à vos équipes. Questionnez le sur la disponibilité d'une interface vous permettant de suivre les déploiements.

6. Dans une étude réalisée par Fierce Inc., <https://www.digitalrecruiters.com/blog/recrutement-mobile/sirh-7-conseils-pour-reussir-lintegration-de-votre-outil.html>



4^e étape

Documenter au maximum la prise en main

Une fois le projet terminé, une documentation très complète vous apportera une vision exhaustive de l'ensemble des données techniques et usages. Votre support interne disposera ainsi d'un document de référence pour intervenir efficacement en cas de problème.

Cette documentation intègre une schématisation graphique et une liste des points fondamentaux du projet. Elle pourra être complétée de formations physiques et digitales assurées par le prestataire.

5^e étape

Prévoir des points d'accompagnement post-déploiement

Une fois le projet terminé, vous devez recevoir de la part de votre prestataire une communication officielle informant la fin de la phase de production et reprenant l'ensemble des contacts utiles en cas de besoin d'assistance. Désormais, les défauts constatés relèveront de l'ordre de la requête d'incident. En désignant un interlocuteur unique auprès de votre prestataire, vous pourrez ainsi gagner en agilité et faciliter l'accompagnement. De même, pour plus d'efficacité, un nombre d'heures d'assistance pourra être défini au préalable avec votre prestataire.

Accompagner les utilisateurs pour maximiser l'appropriation

Pourquoi accompagner en contenu, sur les premiers mois, les utilisateurs ? Pour, notamment, maximiser la collaboration et intégrer progressivement de nouvelles fonctionnalités de communications et de productivité.



Identifier des mentors et des utilisateurs clés

À l'image des bêta testeurs lors de la phase de déploiement, vos référents en interne servent de relais auprès de votre prestataire. Objectif : fluidifier les échanges et diffuser l'agilité tout au long du projet, en amont comme en aval. Qui sont ces utilisateurs clés ? Selon la taille de votre entreprise, il peut s'agir de votre responsable informatique ou de votre directeur des services généraux, ou simplement de collaborateurs qui auront un usage quotidien de la solution de téléphonie, comme les commerciaux, chefs de service, assistants ou hôtes d'accueil.

Ces référents bénéficient d'une formation sur site de la part de votre prestataire mais également d'un accompagnement continu à distance, par téléphone ou tutoriel vidéo. À noter que, l'interface pensée sur le modèle des applications grand public, doit être très simple d'utilisation et intuitive.

Un déploiement progressif

De même, toujours dans cette optique de simplifier au maximum la prise en mains de l'outil et de favoriser une adhésion optimale en interne, les fonctionnalités pourront être proposées « au fil de l'eau » selon vos besoins et les profils utilisateur. Ainsi, les collaborateurs nomades se montreront très intéressés par la visioconférence, alors que d'autres privilégieront la messagerie instantanée ou les conférences téléphoniques à plusieurs.

Parmi les fonctionnalités les plus utilisées⁷:

- | 53 % des employés utilisent les réseaux sociaux pour communiquer entre eux
- | La messagerie instantanée est plébiscitée par 49 % des salariés
- | 35 % communiquent via les outils de conférence (web ou visio)

Le conseil de l'expert

Intérêt majeur d'une solution de communication d'entreprise : la possibilité d'activer ou de désactiver un service en un clic via la console de gestion en toute transparence pour l'utilisateur final. Demander à votre prestataire de paramétrer en amont certaines fonctionnalités comme l'accueil vocal et de former un utilisateur expert en interne pour vous permettre ensuite de modifier les paramètres de manière autonome.

7. Étude Scholè Marketing, octobre 2017 – <https://www.docaufutur.fr/2017/10/24/schole-marketing-revele-demieres-evolutions-matiere-de-communications-unifiees-entreprise/>



Intégrer de nouvelles fonctionnalités

Facile d'utilisation pour les collaborateurs et simple d'administration pour les responsables informatiques, les solutions de communications unifiées permettent à chaque profil de disposer des fonctionnalités dont il a véritablement besoin – et uniquement de celles-là –, à commencer par la gestion de présence, la téléphonie IP, le chat et le serveur vocal interactif.

Mais de nouveaux usages apparaissent, notamment sous l'impulsion des applications grand public et de la baisse des coûts. **Ainsi, en 2020, 80 % du trafic mobile sera vidéo**⁸. En conséquence, la visioconférence devrait se démocratiser de plus en plus, y compris sur les postes de travail fixes. Parmi les nouvelles fonctionnalités intégrées aux communications unifiées : le sous-titrage d'une visioconférence, utile pour les entreprises internationales notamment, les webinaires, le couplage avec le CRM client et des options verticales spécifiques. Objectif : coller au plus près des besoins métiers du client.

Le + du prestataire

Les dernières mises à jour permettent à votre prestataire de prendre la main sur un ordinateur distant. À la clé : un accompagnement plus fin, une meilleure identification des problèmes et un ajout simplifié de nouvelles fonctionnalités. Un vecteur de collaboration poussé et un facteur de compétitivité majeur dans cette « guerre des usages ».

8. Étude Cisco, 2017 – <https://www.cisco.com/c/en/us/solutions/service-provider/mobile-internet/5g-infographic.html>



Conclusion

Pourquoi certains projets échouent-ils ?

Principalement, du fait d'un manque de cohésion et d'implication des parties prenantes, d'une communication défailante ou maladroite, de délais difficiles à tenir, de ressources humaines insuffisantes et d'un manque de flexibilité avéré. Des problématiques majeures auxquelles les solutions de communications unifiées apportent une réponse simple, rapide et efficace.

6 employés sur 10 plébiscitent aujourd'hui ces solutions de collaboration

L'accompagnement des opérateurs a fortement évolué laissant place désormais à une extrême fluidité des échanges tout au long du projet.

Résultat, la complexité a laissé place à l'agilité et à la simplicité de mise en place.

Pour l'utilisateur final, la capacité à accéder en un clic à son environnement de travail et à ses outils de téléphonie en mode ATAWADAC (any time, anywhere, any device, any content) via une simple connexion internet lui offre une souplesse et une collaboration optimales. Le tout au plus près de ses usages réels et de leur évolution, selon un « pack de services de communication » à la carte, spécifique à chaque entreprise et même à chaque métier. À chaque étape de sa transformation, l'entreprise peut ainsi se doter en toute simplicité de nouveaux outils adaptés aux nouveaux besoins de ses collaborateurs.

Première étape de la transformation digitale des entreprises, les solutions de communications unifiées participent à anticiper les besoins en apportant de nouveaux usages et à guider les collaborateurs vers l'entreprise du futur.



unyc ensemble allons plus haut

**Notre mission : vous permettre de réaliser
votre aventure collective**

Opérateur de télécommunications d'entreprise depuis 2004, nous pensons que la technologie doit d'abord permettre aux professionnels de mieux collaborer.

Pour cela, chaque jour, nous travaillons pour rendre disponibles les meilleurs usages de collaboration dans l'entreprise, les plus fiables. Nous les mettons à disposition de la manière la plus simple, la plus fluide.

Notre ambition est d'être l'acteur de référence en matière de qualité de service et d'expérience client.

**Découvrez
notre offre
communications
unifiées dès à
présent**

“Les gagnants seront ceux qui restructurent la manière dont l’information circule dans leur entreprise. ”

Bill Gates

unyc

52 Boulevard Robert Jarry
72000 Le Mans

01 75 00 02 20
contact@unyc.io

unyc.io
Suivez-nous sur

