



TECHNOLOGY

La puissance de la visioconférence au service de l'entreprise :
pratiques recommandées pour encourager la collaboration au 21e siècle

Retrouvez nous sur la plateforme citrade

www.citrade.net

Contacts: +225 89 55 33 08
+ 225 44 74 19 12

Un livre blanc de
Mag Technology

Retrouvez nous sur:
www.citrade.net

Introduction	3
La nature changeante du marché	3
<i>Bienvenue sur le lieu de travail virtuel</i>	4
<i>De nouvelles méthodes de travail exigent des technologies innovantes</i>	5
<i>La place de la visioconférence</i>	5
L'interprét de la visioconférence	6
<i>La visioconférence dans le cadre de la collaboration Web</i>	6
<i>Retour sur investissement</i>	7
Cas d'utilisation de la visioconférence	7
<i>Ventes et marketing</i>	7
<i>Ressources humaines</i>	8
<i>Collaboration interne et externe</i>	8
Que rechercher dans une solution de visioconférence	9
Conclusion.....	9

INTRODUCTION

Au cours de ces dernières années, la façon dont les entreprises mènent leurs activités a considérablement changé. Elles doivent réagir aux nouvelles méthodes de travail pour rester compétitives dans un contexte de plus en plus mondialisé et virtuel. De plus en plus, le personnel travaille à distance et à domicile, alors que les clients et les partenaires commerciaux sont situés dans le monde entier. Et alors même que les entreprises s'efforcent d'augmenter la productivité tout en réduisant leurs coûts, elles doivent répondre aux besoins d'un nombre sans cesse croissant de travailleurs et de clients dispersés.

Le contexte changeant de l'entreprise pose par ailleurs des problèmes importants lorsqu'il s'agit de maintenir le contact entre les employés et avec les personnes qui comptent sur leur travail et leur soutien, sans pour autant engager de frais de déplacement supplémentaires ni passer du temps à l'extérieur du bureau. La communication ne suffit pas. Dans ce marché de plus en plus ouvert, la collaboration est indispensable : il convient de partager des idées entre les différents services et domaines de compétence afin que chacun dispose des informations dont il a besoin au moment opportun, ainsi que d'une meilleure compréhension des pratiques recommandées et de la planification stratégique.

Sur un lieu de travail de plus en plus virtuel et mondialisé, les communications et collaboration unifiées (UC&C) révolutionnent les modes de travail. Ces nouvelles technologies peuvent améliorer la productivité du personnel, réduire les coûts, diminuer la durée des cycles et augmenter les bénéfices. La visioconférence en particulier s'avère très utile pour les entreprises qui veulent tirer parti de la communication en face à face sans les frais de déplacement élevés et la perte de productivité qui caractérisent généralement les réunions en personne. En conséquence, la visioconférence offre un retour sur investissement très intéressant.

En montrant les expressions du visage et la gestuelle, la visioconférence permet de mieux se comprendre, par delà les barrières linguistiques et culturelles. Lorsqu'elle est associée à des fonctionnalités de présentations, de partage d'écran, d'annotation et de sessions de questions/réponses, la visioconférence peut être bien plus efficace que les réunions en personne car elle permet aux participants de travailler sur des documents en temps réel et de quitter la réunion avec de nouvelles connaissances et un plan d'action clair.

Ce document étudie les besoins en outils de communication avancés dans l'environnement commercial actuel. Il examine la place tenue par la visioconférence au sein de la collaboration. Il identifie les cas d'utilisation les plus répandus pour la visioconférence et la collaboration. Il met en valeur le retour sur investissement de la technologie vidéo. Enfin, il indique les éléments clés à rechercher dans une solution de visioconférence d'entreprise.

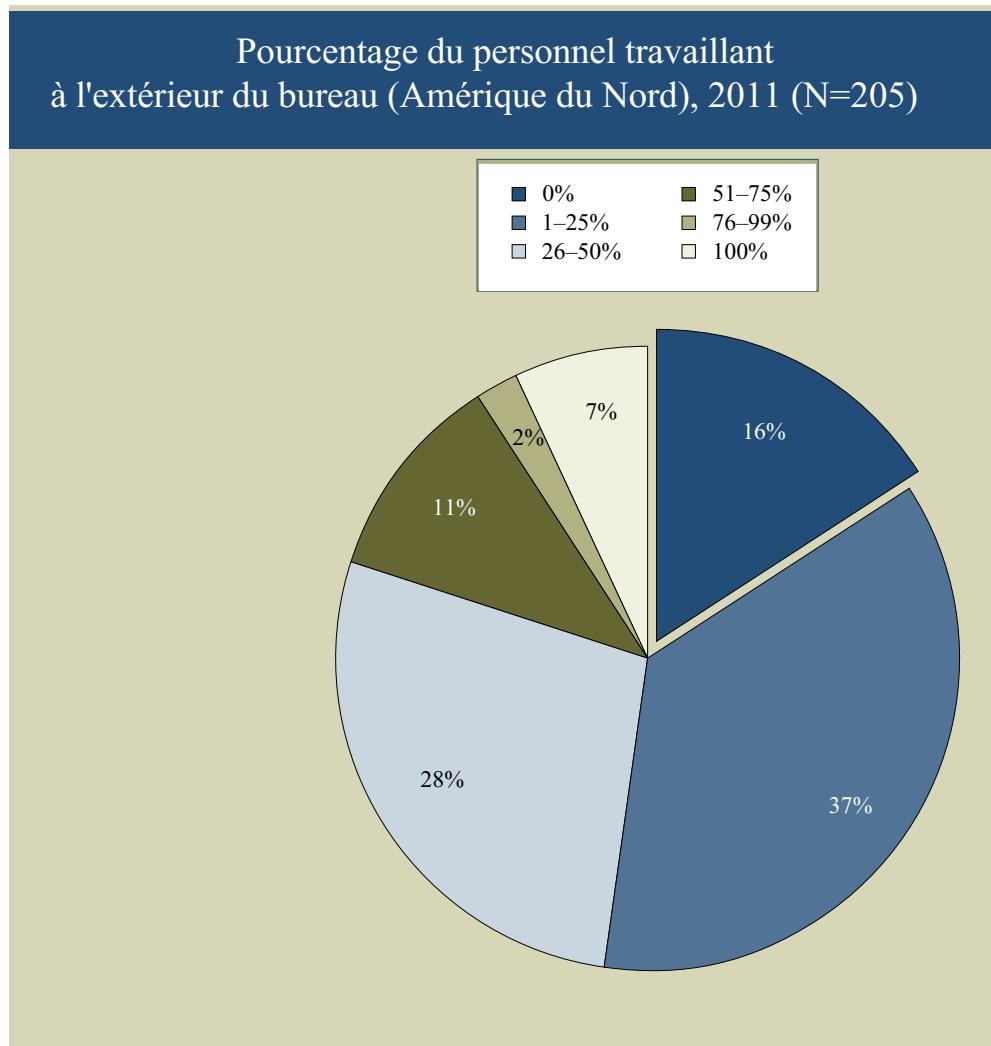
LA NATURE CHANGEANTE DU MARCHÉ

Plus que jamais, les entreprises doivent raccourcir leurs cycles de décision et leurs délais de mise sur le marché, savoir saisir de nouvelles opportunités commerciales et diminuer les coûts d'exploitation tout en augmentant la productivité. Dans le même temps, de plus en plus d'employés travaillent à domicile ou à distance et rencontrent rarement en personne leurs collègues, partenaires commerciaux et clients. Les déplacements sont plus onéreux et plus longs que jamais, et tandis que les employés recherchent l'équilibre entre une vie professionnelle bien remplie et leur vie privée,

ils doivent continuer à se réunir régulièrement et de manière rentable pour assurer la compétitivité de l'entreprise.

Bienvenue sur le lieu de travail virtuel

Les études menées par Frost & Sullivan montrent que le nombre de personnes travaillant à distance ne cesse d'augmenter. Dans une enquête récente, 84 % des cadres dirigeants interrogés signalent qu'une partie de leur personnel travaille régulièrement à l'extérieur du bureau ; et pour presque un quart des entreprises, plus de 50 % des employés en font autant.



Bien évidemment, les entreprises ont toujours cherché des moyens d'encourager et d'améliorer la collaboration professionnelle : dans une économie du savoir où les informations, les idées et le mode d'exécution sont les facteurs qui différencient les gagnants des perdants, il est essentiel de partager les meilleures idées et d'en tirer parti. Faire coopérer les employés, en particulier dans les entreprises à structure descendante, a toujours été un problème. En effet, il est difficile d'y localiser les personnes et l'expertise requises. Le problème ne va qu'en s'aggravant lorsque les employés travaillent dans des bureaux différents, ou bien passent une grande partie de leur temps chez eux ou en déplacement.

Les entreprises cherchent par ailleurs à permettre la coopération de leurs employés avec leurs partenaires commerciaux et clients, à l'échelle mondiale. Un travail commun avec les partenaires et les clients peut en effet très utile pour résoudre les problèmes, créer de nouveaux produits et services, et renforcer les relations commerciales.

Il peut être très avantageux pour une entreprise de permettre aux employés de travailler en tous lieux. Cela peut induire des économies liées aux installations et aux opérations, une hausse de la satisfaction du personnel et la possibilité d'embaucher et de promouvoir les personnes les plus qualifiées, où qu'elles se trouvent par rapport à l'origine du poste. Ainsi, selon une étude de 2009 réalisée par l'Institute for Corporate Productivity (i4cp), 78 % des entreprises sondées affirment que des options de travail flexible améliorent le taux de fidélisation du personnel, contre seulement 64 % l'année précédente.

Liste de contrôle de l'entreprise : est-il temps de mettre en place un espace de travail virtuel ?

- Votre personnel, vos partenaires et vos clients travaillent en des lieux différents.
- Vous devez réduire les frais de déplacement et les coûts liés aux installations.
- Vous souhaitez améliorer la productivité du personnel.
- Vous devez tenir compte des employés qui travaillent en dehors des heures ouvrées normales.
- Vous voulez réduire votre empreinte carbone et celle du personnel en déplacement.

De nouvelles méthodes de travail exigent des technologies innovantes

Si la technologie a su donner lieu au travail virtuel, elle doit maintenant répondre aux volumes grandissants de communication et de collaboration entre les équipes virtuelles, à l'interne dans l'entreprise comme à l'externe. La nécessité d'améliorer la collaboration professionnelle engendre de nouvelles formes de communication. Les outils de communication avancés intégrant les fonctions audio, de conférence Web et de visioconférence permettent au personnel, aux équipes et aux collectivités de partager des informations et de s'interconnecter par delà les barrières des distances et des cultures au moyen d'une seule interface.

Dans une étude récente de Frost & Sullivan réalisée auprès de cadres dirigeants, les personnes interrogées citaient la promesse d'obtenir un service clientèle amélioré, des prises de décision plus rapide et une réduction des coûts comme les principaux facteurs les ayant incités à adopter ces technologies. L'étude de Frost & Sullivan montre également que 40 % des entreprises ayant déployé un système de communications unifiées indiquent une amélioration de la collaboration et de la productivité parmi les équipes géographiquement dispersées.

La place de la visioconférence

Parce qu'elle expose les expressions du visage et la gestuelle, la visioconférence donne aux entreprises un avantage concurrentiel face à un marché de plus en plus complexe et mondialisé. L'étude révèle une vérité sans équivoque : on comprend mieux autrui lorsqu'on le voit parler que lorsqu'on entend simplement sa voix. En outre, une étude récente du Baylor College of Medicine indique que les signaux visuels aident à comprendre ce qui se dit six fois mieux que le langage seul.

« L'engagement personnel est l'un des principaux défis présents dans l'environnement du travail à domicile.

Pour nous, la collaboration vidéo avec HDFaces a établi un nouveau type de bureau virtuel. Nous utilisons HDFaces pour connecter les membres de notre équipe.

Voir une personne plutôt que l'entendre au téléphone renforce l'interaction.

Cela permet à nos employés de surmonter leur sensation d'isolement, d'établir des relations et d'avoir des conversations plus constructives avec les collègues d'autres sites. »

*— David Buckmaster,
Responsable de la technologie,
Medibank Health Solutions*

Selon une étude récente de Frost & Sullivan, presque un quart des personnes interrogées utilisent la visioconférence tous les jours, et 45 % d'entre elles l'estiment « très importante » pour leur entreprise.

Parmi tous les outils de communication d'entreprise, la visioconférence est considérée comme la solution la plus rentable en termes de réduction des frais de déplacement et de retour sur investissement, selon une étude de Frost & Sullivan réalisée auprès de cadres dirigeants.

Les technologies de visioconférence actuelles sont si simples à utiliser qu'un employé peut lancer un appel vidéo de façon instantanée et sans l'aide du service informatique. L'outil est encore plus utile lorsqu'il s'intègre à une solution plus globale de conférence audio et Web : les utilisateurs pourront alors partager des diapositives, annoter des documents et coopérer en temps réel, tout en bénéficiant des avantages imbattables de la vidéo. Cela augmente la probabilité que les employés utilisent cette technologie sans hésitation, et contribue donc à améliorer le retour sur investissement.

L'intérêt de la visioconférence

Si tout responsable avisé est conscient de l'importance d'épargner, il sait aussi qu'améliorer la productivité, augmenter les bénéfices et tirer parti des nouvelles opportunités dès qu'elles se présentent constituent les seuls moyens de rester compétitif sur un marché en constante évolution.

La visioconférence dans le cadre de la collaboration Web

Pour mettre en place un lieu de travail virtuel, les entreprises doivent se préparer à déployer la meilleure technologie qui soit pour soutenir les nouvelles méthodes de travail, tout prêtant une attention particulière aux processus métier et à la culture d'entreprise dans son ensemble. Pour garantir une transition dans les meilleures conditions et obtenir tous les avantages prévus, il convient de choisir les outils adaptés à la tâche, de déterminer un retour sur investissement clair et de s'assurer que les personnes adéquates disposent de la technologie nécessaire lorsqu'elles en ont besoin.

On peut répartir les objectifs de la visioconférence en quatre catégories :

- les systèmes de collaboration vidéo en salle permettent une collaboration de grande qualité au sein d'une installation collective (salle de réunion, salle de conseil d'administration, auditorium, etc.) ;
- les systèmes de collaboration vidéo de direction comprennent des systèmes informatiques ainsi que des visiophones IP et RNIS. Les systèmes de direction sont des unités autonomes avec caméra et moniteur intégrés ;
- la visioconférence bureautique pour la collaboration vidéo personnelle tire parti des webcams et des microphones conçus pour un usage personnel ;
- la téléprésence est une catégorie en pleine évolution qui présente le nec plus ultra des communications visuelles et qui offre une expérience immersive en matière de communication.

Les entreprises prennent peu à peu conscience de la rentabilité inégalée de la visioconférence pour ce qui est d'offrir les avantages des communications visuelles à chaque personne qui en a besoin. Cela est d'autant plus vrai lorsqu'elle est intégrée à un produit de conférence Web de plus grande envergure, permettant aux utilisateurs de partager des diapositives et des présentations, de travailler en commun sur des documents, de consulter ensemble des sites Web, de poser des questions, de répondre à des sondages, et bien d'autres fonctions interactives.

Retour sur investissement

La visioconférence offre un retour sur investissement considérable, souvent en quelques mois, compte tenu notamment de la réduction des frais de déplacement. L'étude de Frost & Sullivan montre qu'en cas de voyage en avion, les frais de déplacement se montent en moyenne à 1 000 dollars par personne, soit un peu moins de 800 euros. Même lorsque les employés se rendent en voiture à des réunions, cela peut coûter des centaines d'euros. Il suffit de peu de participants pour que le coût d'une réunion en personne explose. Pour chaque personne n'ayant pas besoin de prendre la voiture ni l'avion pour se rendre sur place, les entreprises peuvent économiser des centaines, voire des milliers d'euros.

Lorsque les entreprises prévoyantes calculent le retour sur investissement de la visioconférence, elles prennent également en compte les avantages plus subtils. S'ils n'ont pas besoin de voyager pendant des heures voire des jours pour se rendre à des réunions et en revenir, les employés sont plus productifs car ils peuvent consacrer le temps de déplacement à leur activité. De plus, comme la visioconférence augmente l'efficacité des réunions audio et Web, elle optimise la fréquence d'exploitation de ces outils. Enfin, la visioconférence renforce les équipes virtuelles en aidant le personnel à distance à s'intégrer plus facilement au groupe. Cela accroît la productivité des réunions, réduit la durée des cycles et des prises de décision pour un grand nombre de processus métier et d'interactions.

CAS D'UTILISATION DE LA VISIOCONFERENCE

La visioconférence peut être utile à de nombreuses fonctions dans tous les secteurs verticaux. Toutefois, certaines d'entre elles bénéficient d'une période de récupération immédiate plus courte que d'autres.

Ventes et marketing

Les professionnels des ventes et du marketing sont confrontés à de nombreux problèmes et doivent pour les résoudre recourir à de nouvelles technologies. On attend des spécialistes en marketing qu'ils touchent davantage de personnes cibles, développent leur présence à l'international, gagnent des prospects plus rapidement, réduisent le coût par prospect et coopèrent avec leurs partenaires commerciaux et collègues de façon à coordonner leurs efforts avec ceux de l'entreprise dans son ensemble. Les commerciaux doivent être en mesure de se réunir régulièrement avec les clients tout en réduisant le temps et les frais de déplacement, de consolider les relations avec les clients existants pour optimiser les ventes croisées et incitatifs, et de coopérer étroitement avec les équipes de marketing et les responsables d'unités pour qualifier les prospects et favoriser les conversions.

La visioconférence peut faciliter ces initiatives en permettant aux commerciaux et aux spécialistes du marketing de rapidement identifier et cibler les prospects et les clients où qu'ils se trouvent, puis de les rencontrer, quels que soient l'heure et le lieu, dans un environnement virtuel en temps réel. Associée à la conférence Web, la visioconférence peut aider les spécialistes du marketing et des ventes à créer des campagnes cibles, à qualifier des prospects, à analyser l'efficacité des campagnes, à développer et à approfondir les relations avec les clients et à instaurer la coopération entre les équipes de vente et les divisions. Au moyen de la technologie, ils peuvent proposer un contenu personnalisé par delà les frontières physiques et culturelles et le fournir à autant de personnes que possible, quel que soit l'endroit où elles se trouvent.

Ressources humaines

« Nous cherchions un moyen de connecter nos employés à distance et nos cadres commerciaux dispersés, qui sont toujours en déplacement et travaillent dans des hôtels ou à domicile. En outre, nous avions besoin d'une solution de conférence Web pour garder le contact avec nos partenaires externes et coopérer avec eux de façon plus fréquente et efficace.

GoToMeeting avec HDFaces nous y a considérablement aidés, en permettant à nos employés de se réunir facilement avec tout individu en face à face. »

— Mike Warner,
Responsable informatique,
Progressive Foam Technologies, Inc.
Ressources humaines

Comme de nombreux secteurs, les services de ressources humaines doivent se contenter de peu et tenter d'en faire plus avec moins de moyens. Ils disposent de moins de personnel et de ressources, et pourtant les défis qu'ils doivent relever sont en hausse, en particulier s'ils doivent tenir compte d'un nombre croissant de travailleurs distants et mobiles. S'ils savent tirer parti de la visioconférence pour déployer les informations relatives aux nouvelles stratégies et procédures, former le personnel aux nouveaux logiciels ou processus métier, diffuser les informations à l'échelle de l'entreprise et renforcer les liens au sein de celle-ci, les services RH peuvent accéder à l'ensemble du personnel à tout moment et en tout lieu ; ils préservent ainsi la communication visuelle et éliminent les déplacements longs et onéreux.

Les services RH peuvent également utiliser la visioconférence pour une amélioration notable de la formation en ligne. Sur un marché de plus concurrentiel et mondialisé, les employés et les partenaires doivent être formés, à la fois pour exercer leur activité avec efficacité et pour tirer le meilleur parti des nouvelles technologies. Les entreprises doivent donc former en permanence les employés, aussi vite que possible et quelle que soit la distance qui les sépare de l'entreprise ou de ses spécialistes de la formation.

Enfin, à mesure que les embauches s'accélèrent dans les entreprises, la visioconférence peut rendre ce processus plus efficace sans en augmenter les coûts. Les candidats à distance peuvent passer des entretiens avec plusieurs responsables et collègues potentiels, ce qui garantit une meilleure connaissance mutuelle, et permet de déterminer si le candidat convient à l'entreprise. Une fois embauchées, les nouvelles recrues peuvent utiliser la visioconférence pour devenir opérationnelles en ce qui concerne les stratégies et procédures de l'entreprise, et se former aux applications et processus.

Collaboration interne et externe

L'étude de Frost & Sullivan montre que les entreprises ayant adopté des technologies de communications et de collaboration avancées acquièrent un avantage concurrentiel décisif. Parmi celles qui ont déployé de tels outils, 72 % affirment avoir amélioré leurs performances.

Les entreprises sont constamment à la recherche de nouveaux moyens de renforcer et d'améliorer la collaboration professionnelle. Aujourd'hui, la communication verbale est de plus en plus problématique à mesure que le lieu de travail devient plus virtuel, ce qui engendre l'apparition de nouvelles méthodes de communication. De plus, les employés prennent conscience de la nécessité de discuter et de délibérer non seulement entre eux mais aussi avec les partenaires, voire les clients.

Toutefois, le fait de favoriser la communication n'entraîne pas nécessairement une collaboration plus efficace, permettant à l'entreprise d'instaurer un lieu de travail virtuel et d'améliorer la productivité. La visioconférence permet aux employés de partager des idées, de créer des documents et de passer en revue les résultats avec les cadres et les responsables de division, comme s'ils travaillaient tous au même endroit. Cela offre un gain de temps appréciable et réduit les déplacements, tout en permettant à davantage de personnes de participer à la conversation et d'améliorer ainsi les résultats et les bénéfices de l'entreprise.

QUE RECHERCHER DANS UNE SOLUTION DE VISIOCONFERENCE

- **Fiabilité** : il est essentiel que votre solution de visioconférence fonctionne toujours correctement pour chaque utilisateur, quelle que soit sa connexion réseau. Cela s'avère indispensable à mesure que davantage de personnel s'appuie sur la technologie pour améliorer l'efficacité des réunions et éviter les déplacements afin d'assister en personne à des événements. De plus, il est capital que la technologie soit facile à adapter en fonction des besoins.
- **Sécurité** : tandis que les applications perfectionnées de communication se généralisent dans l'entreprise, il est essentiel que la technologie soit sécurisée et facilement gérable par le service informatique.
- **Simplicité d'utilisation** : pour tirer le meilleur parti d'une application de collaboration, les employés doivent être en mesure de l'utiliser sans suivre de formation approfondie ni continue. Les fonctionnalités doivent être intuitives et utiles, et l'accès doit se faire en toute transparence. Cela s'avère particulièrement nécessaire dans la mesure où les employés utilisent le système avec des partenaires et clients qui ne prennent pas ou n'ont pas le temps de s'y former.
- **Rentabilité** : pour être vraiment utile, la technologie de visioconférence doit être accessible à tous les membres de l'entreprise, pas seulement aux cadres et à la direction. La vidéo bureautique facilite l'accès à la technologie depuis un PC ou un appareil mobile, ce qui la rend bien plus pratique que les systèmes en salle. Cependant pour favoriser une utilisation généralisée, les entreprises doivent rechercher une solution non seulement rentable mais aussi adaptable en fonction des besoins.

CONCLUSION

Fonctionnant sur un lieu de travail de plus en plus virtuel avec un personnel réparti dans le monde entier, les technologies de communications et de collaboration avancées modifient la façon dont les entreprises mènent leurs activités. Ces nouveaux outils peuvent améliorer la productivité du personnel, réduire les coûts, diminuer les temps de cycle et augmenter les bénéfices. La visioconférence bureautique s'avère très utile pour les entreprises virtuelles qui peuvent ainsi utiliser la technologie pour tirer parti de communications en face à face entre tous les membres du personnel, tout en éliminant les frais de déplacement élevés et les temps d'indisponibilité liés aux réunions en personne. Le résultat ? Une productivité accrue et un meilleur retour sur investissement.

« En développant notre programme de télétravail à domicile, je craignais que nous ne perdions l'esprit d'équipe. La visioconférence GoToMeeting avec HDFaces améliore la gestion de projet en ligne et contribue notamment à la réussite du programme. »

— Alex Sobtzak,
Vice-président,
Solutions client,
LIGHT[PORT]

J