



5 questions essentielles à se poser pour choisir un fournisseur de solutions de communication professionnelles



Profitez de tous les avantages

Une solution hyperconnectée. Disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Activée en permanence. Tous les acteurs économiques ont des opinions très différentes au sujet de l'environnement commercial actuel. Cependant, quelle que soit leur perception, la rapidité du monde des affaires actuel exerce une pression sans précédent sur les entreprises. La réussite ou l'échec de votre entreprise dépend de votre capacité à identifier les bonnes personnes, à communiquer, à accéder aux données et à échanger des informations rapidement.

Les solutions de collaboration et de communications unifiées vous permettent de relever ces défis en instaurant une communication plus efficace et intuitive. Elles intègrent plusieurs formes de communication (services vocaux, vidéo et données, applications logicielles) dans un environnement unique pour faciliter la communication et contribuer à l'amélioration des processus de l'entreprise.

Les solutions de collaboration et de communications unifiées comprennent les fonctionnalités suivantes :

- *Messagerie instantané*
- *Présence : pour savoir si un contact est libre ou occupé*
- *Messagerie unifiée : pour récupérer tous vos messages au même endroit*
- *Applications de conférence : pour communiquer avec des groupes plus importants et favoriser le partage d'informations et d'idées*
- *Applications de travail en équipe : pour coordonner le travail des projets collectifs*
- *Conférence vidéo : sur votre ordinateur ou votre appareil mobile en utilisant des systèmes de salles*
- *Applications mobiles : élargissement de la collaboration et des communications unifiées aux smartphones et aux tablettes*



Ces solutions améliorent la collaboration et la productivité des employés de trois façons différentes. Tout d'abord, elles permettent d'optimiser la rapidité de la communication en facilitant le transfert d'appels à la bonne personne afin de répondre à une question d'ordre commercial. Ensuite, elles simplifient la gestion des flux de travail en permettant à des employés répartis sur plusieurs sites de travailler facilement sur un même projet. Enfin, l'adoption d'une stratégie de collaboration et de communications unifiées complète permet à chaque employé de choisir son mode de communication préféré, sans devoir utiliser un appareil spécifique ni se trouver dans un lieu donné.

Des études ont démontré que les entreprises gagnent du temps et de l'argent en contactant les personnes compétentes du premier coup, en passant d'un mode de communication à l'autre pour améliorer l'échange d'informations (par ex. : transformer une conversation en ligne en conférence ou en conférence vidéo à plusieurs participants en quelques clics), en réduisant les dépenses et le temps d'indisponibilité des employés en déplacement, en élargissant l'accès des applications de bureau aux travailleurs mobiles et en permettant aux employés de travailler où bon leur semble.

D'après une étude réalisée par l'entreprise d'intégration réseau Nexus, plus de 60 % des entreprises ayant adopté une solution de collaboration et de communications unifiées ont enregistré un gain de trois heures par semaine et par travailleur mobile. Imaginez ce que vous pourriez accomplir si vos employés disposaient de 12 heures de productivité supplémentaires par mois.

5

Cinq questions à se poser

Les avantages de la collaboration et des communications unifiées sont bien connus, mais contrairement à d'autres technologies, il est essentiel de savoir à quoi s'attendre avant d'implémenter une solution. Voici cinq questions essentielles à se poser lors du choix de communications professionnelles afin d'optimiser votre productivité et votre retour sur investissement.

1) La solution est-elle véritablement intégrée ?

Certaines solutions de collaboration et de communications unifiées ne sont en fait qu'un ensemble de plates-formes disparates, disposant chacune de leur propre matériel, leurs propres logiciels et leurs propres outils de gestion. Pour réaliser de véritables économies, optez pour une solution de collaboration et de communications unifiées qui permette à vos administrateurs informatiques de gérer l'ensemble des outils de collaboration de l'entreprise à l'aide d'une interface unique. Certaines interfaces de gestion incluent des modèles permettant d'ajouter facilement de nouveaux utilisateurs et de nouvelles applications et de provisionner intégralement la solution à partir d'Active Directory, ce qui peut accélérer le déploiement et faire gagner un temps précieux à votre administrateur système.

2) Le fournisseur offre-t-il des options de déploiement flexibles ?

Certaines solutions de collaboration et de communications unifiées adoptent une approche matérielle, d'autres sont virtualisées, et d'autres enfin sont proposées sous forme de service. Chaque option possède ses avantages et ses inconvénients, ce qui peut compliquer votre choix. De plus, les besoins de votre entreprise peuvent évoluer rapidement, et une solution qui fonctionne pour vous aujourd'hui ne sera peut-être pas idéale sur le long terme.

Pour ne pas investir inutilement et vous retrouver dans une impasse en cas de changement de stratégie informatique (du fait de l'environnement commercial et de l'innovation technologique), optez pour une solution qui vous permette de changer et d'évoluer au fil du temps. Le coût total de possession de la solution s'en trouvera

réduit tout au long de son cycle de vie. Cela vous évitera également de définir votre stratégie cloud précipitamment, sans planification globale. Vous pourrez ainsi migrer petit à petit, au rythme qui convient à votre entreprise : sur site aujourd'hui, dans le cloud demain, ou sous forme de service l'an prochain. Votre solution doit pouvoir évoluer au même rythme que vous.

3) La solution s'intègre au fonctionnement de votre entreprise, aujourd'hui comme demain ?

Même si les solutions de collaboration et de communications unifiées sont intégrées en interne (voir la question n°1), elles ne fonctionnent pas isolément. Elles doivent s'adapter aux applications métier et à l'infrastructure informatique actuelles de votre entreprise. En d'autres termes, la solution de collaboration et de communications unifiées que vous choisirez devra s'intégrer et ajouter des fonctionnalités aux structures informatiques et aux applications métier essentielles de votre entreprise.

Vos employés pourront ainsi communiquer avec l'outil de leur choix : Microsoft® Outlook®, IBM® Lotus Notes® et Google®, ou d'autres outils de collaboration et de communications unifiées comme Microsoft® Skype Entreprise®. Cela concerne également les applications sous forme de service, comme Salesforce.com®.

Cette intégration s'effectue habituellement par le biais d'interfaces de programmation d'applications (ou API). Les principaux fournisseurs de solutions proposent des écosystèmes de développement complets permettant d'accompagner et d'homologuer un travail d'intégration sur mesure.

Outre les applications métier, votre solution de collaboration et de communications unifiées doit également s'intégrer au fonctionnement des différents groupes ou rôles existant au sein de votre entreprise. Par exemple, les agents du centre d'appels en contact avec la clientèle doivent pouvoir localiser les employés de back office compétents et interagir avec eux pour résoudre les problèmes des clients en un seul appel, ce qui nécessite une intégration entre différents systèmes. Les commerciaux et les employés mobiles peuvent également avoir des exigences spécifiques (selon leur fonction).

Assurez-vous que le système de votre choix s'adapte à vos exigences particulières ou à vos besoins futurs.

4) La solution est-elle optimisée pour les terminaux mobiles ?

De plus en plus de salariés sont amenés à se déplacer ou à travailler à distance. Il est important de leur offrir une expérience comme au bureau, où qu'ils soient. Au lieu d'imiter la conception et les fonctions d'un bureau, les clients mobiles doivent être conçus dès le départ pour fonctionner nativement sur des terminaux mobiles. Les employés doivent également pouvoir les installer et les exécuter facilement sur leurs mobiles grâce à un provisionnement automatisé. Ainsi, vos travailleurs mobiles et votre service d'assistance gagneront du temps et pourront réaliser des économies.

Enfin, la solution doit offrir une expérience uniforme sur tous les appareils et permettre aux employés de passer facilement d'un terminal mobile à l'autre (personnel et professionnel).

5) Votre fournisseur est-il reconnu en matière d'innovation ?

La technologie de collaboration et de communications unifiées est en constante évolution. De nombreuses innovations visant à décupler leur efficacité se profilent à l'horizon, notamment WebRTC, qui facilite l'intégration de fonctionnalités de collaboration et de communications unifiées dans des applications web, et les applications de collaboration d'équipe, qui permettent à des groupes d'employés de planifier et de suivre un projet de A à Z.

Vous devrez choisir un fournisseur réputé pour proposer des solutions conformes aux exigences des opérateurs en termes de fiabilité, afin de garantir le fonctionnement permanent de vos applications stratégiques et de maintenir une communication ouverte entre vos employés, vos clients, vos partenaires et vos fournisseurs. Face à la popularité croissante des solutions de collaboration et de communications unifiées en tant que service, vous devez vous assurer que votre fournisseur possède une grande expérience des services cloud par abonnement et soit capable de combiner différents modes de diffusion pour répondre à vos besoins spécifiques.

Choisissez judicieusement

Quel que soit le fournisseur de solutions de communications professionnelles pour lequel vous opterez, vous devez avant tout définir vos priorités et vos exigences en amont. Ce petit effort préalable peut vous épargner des années de difficultés une fois la solution mise en œuvre. Sachez ce dont vous avez besoin, ne vous laissez pas distraire par des capacités incroyables que votre entreprise n'utilisera pas et pensez à privilégier la flexibilité à l'avenir, car le rythme de l'évolution technologique n'est pas prêt de ralentir.



En savoir plus

Pour en savoir plus sur nos solutions de collaboration et de communications unifiées, ou si vous comptez opter pour nos solutions, rendez-vous sur mitel.fr ou appelez le **+33 (0)130 964 200**

