

Garantir l'intégration parfaite des communications et de la collaboration

Manuel du DSI

Cher lecteur,

Travailler dans le secteur des technologies de l'information n'a jamais été aussi excitant, vu la façon dont la technologie améliore nos modes de travail et de communication au quotidien. Qu'il s'agisse des terminaux mobiles, des analyses en temps réel ou du cloud, les technologies actuelles s'adaptent parfaitement aux objectifs de l'entreprise et lui permettent d'augmenter sa productivité, de réduire ses coûts et d'améliorer le service à sa clientèle.

L'ère du numérique redéfinit nos rôles en tant que dirigeants d'entreprise.

De nos jours, il est indispensable de développer une plate-forme robuste proposant des solutions de communication et de collaboration simples et fluides. Cette plate-forme est essentielle pour atteindre des objectifs plus généraux, notamment :

- Organiser la transformation du numérique qui va de pair avec le Big Data et l'analyse des données.
- Permettre aux employés de choisir leur lieu de travail et leur terminal professionnel afin de faciliter la collaboration.
- Déployer l'automatisation des applications et des processus de l'entreprise sur plusieurs réseaux cloud, sans contrôle du service informatique.

Pour faire face à cette transformation permanente du secteur, l'entreprise doit trouver des partenaires dévoués et expérimentés, capables d'améliorer le fonctionnement du matériel existant, d'optimiser sa rentabilité et de protéger son investissement, tout en limitant les coûts et les perturbations.

Toutes les entreprises ne partagent pas la même vision de l'avenir. Par exemple, vous pouvez mettre à niveau votre équipement sur site, le transférer intégralement vers le cloud sous forme de service géré, ou opter pour une approche hybride afin de transférer progressivement vos applications vers le cloud.

En tant que directeur des systèmes d'information, je sais combien il est important de travailler avec un partenaire technologique conscient des défis et à l'écoute des besoins de mon entreprise. C'est le genre de partenaire que Mitel s'efforce d'être, jour après jour. Ensemble, nous pouvons accomplir de grandes choses.

En vous souhaitant une année fructueuse pour votre entreprise,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "JR" with a stylized flourish.

Jamshid Rezaei
Directeur des systèmes d'information de Mitel Networks

Ensemble, nous
pouvons accomplir
de grandes choses



La main-d'œuvre actuelle est plus mobile que jamais

Pour la plupart d'entre nous, nos terminaux mobiles sont la première chose que nous regardons le matin et la dernière chose que nous regardons le soir. Grâce à l'Internet des Objets, nos terminaux continuent à communiquer sans intervention de notre part afin de proposer un service proactif et personnalisé qui facilite notre quotidien, où que nous allions.

La transformation numérique du monde étant aujourd'hui bien engagée, il n'est pas étonnant de constater que les terminaux et applications mobiles que nous utilisons au quotidien changent profondément notre façon de travailler et nos exigences en matière de service à la clientèle.



La génération Y
utilise les terminaux
mobiles à toutes fins



D'ici **2020**
les clients gèreront
85 % de leurs relations
B2C sans interaction
humaine



70%
des professionnels
travailleront sur des
terminaux mobiles
d'ici 2018



Un grand défi implique de grandes opportunités

Aujourd'hui, la main-d'œuvre et les clients sont toujours en mouvement. Les entreprises n'ont quant à elles jamais été aussi mondialisées, dynamiques et connectées en permanence. Les employés étant répartis dans le monde entier, sur différents sites et différents fuseaux horaires, il est rare de pouvoir rassembler tous les collaborateurs dans une même salle de conférence. Comment maintenir le lien entre les employés, partout, à tout moment, quel que soit le terminal utilisé ? Comment diminuer les frais de fonctionnement et de déplacement associés aux réunions traditionnelles et aux sessions de collaboration ? Enfin et surtout, comment éliminer les perturbations et vous concentrer sur l'essentiel : vos clients et vos résultats ?

Les applications de collaboration d'équipe conçues pour la mobilité vous donnent un avantage net sur vos concurrents :

- Amélioration des résultats financiers
- Augmentation des performances des employés
- Amélioration de la fidélité des employés
- Augmentation de l'innovation

De nos jours, les entreprises de pointe savent qu'il est important de doter leurs équipes d'outils permettant d'améliorer la collaboration. Que vous soyez une petite entreprise en pleine croissance souhaitant concurrencer les grands noms du secteur, ou une grande entreprise cherchant à acquérir l'agilité d'une petite structure, Mitel propose les solutions de collaboration d'équipe et de communication qui vous permettront d'atteindre vos objectifs.

L'attachement aux marques existe toujours

Les attentes des clients n'ont jamais été aussi élevées. Ils souhaitent vous contacter instantanément, facilement à toute heure de la journée, et sur le terminal de leur choix. De plus, avec l'hégémonie des smartphones et des réseaux sociaux, leur influence est plus importante que jamais. La moindre erreur de service peut faire le tour d'Internet en un clin d'œil. C'est pourquoi les solutions de fidélisation client de Mitel intègrent plusieurs formes de communication (services vocaux, SMS, e-mails, messagerie instantanée et réseaux sociaux) pour vous aider à proposer une expérience client homogène et satisfaisante en permanence.

Une solution non générique, centrée sur vos besoins

Votre secteur d'activité exige des solutions spécialisées, compatibles avec les systèmes et les processus que vous utilisez au quotidien. Mitel travaille avec de nombreuses entreprises dans le secteur de la santé, de l'hôtellerie, de l'éducation, des services publics et de la finance afin de développer des solutions de collaboration et d'expérience client sur mesure.



Trouver une meilleure voie

L'harmonisation technologique permet non seulement de favoriser l'efficacité des employés en déplacement, mais également d'améliorer les modes de communication et de stimuler l'innovation. Relier les bureaux internationaux, les télétravailleurs, les employés en déplacement et ceux sur le terrain ne représente plus un défi en termes de communication. C'est l'occasion unique de mettre en place un système de collaboration efficace. Suivez les conseils ci-dessous pour garantir un meilleur avenir à votre entreprise, quel qu'il soit.



Préservez la fluidité de vos communications

La tendance au travail mobile des employés n'en est qu'à ses débuts. D'ici 2018, 70 % des professionnels travailleront sur des terminaux mobiles. Cependant, la mobilité ne doit pas être un frein à leur productivité. Vos outils de communication et de collaboration doivent être pensés pour le mobile et vous permettre de proposer une expérience de bureau homogène sur tous les terminaux mobiles, dans le monde entier.



Améliorez vos résultats en réalisant des économies substantielles

Si vous améliorez votre stratégie de collaboration mobile aujourd'hui, vous pourrez réaliser de grandes économies chaque année. En effet, une mauvaise stratégie mobile (ou l'absence de stratégie) représente un coût moyen de 36 millions de dollars par an pour l'entreprise. En optant pour un fournisseur axé sur la mobilité, vous transformerez votre entreprise en entreprise mobile et améliorerez vos bénéfices.



Recrutez les meilleurs talents dans le monde entier

Saviez-vous que 36 % des employés préfèrent des conditions de travail flexibles à une augmentation ? Une stratégie de collaboration mobile améliore non seulement le moral des employés, mais crée également des liens réels avec les employés en déplacement ou travaillant dans des bureaux distants, instaurant ainsi un véritable environnement collaboratif.



Fidélisez les clients dans un marché en pleine mutation

La mobilité ne concerne pas uniquement votre main-d'œuvre. Les clients n'acceptent désormais plus de faire la queue ni de patienter, même quelques minutes. Ils souhaitent communiquer directement avec vous via leur mode de communication préféré (SMS, webchat, réseaux sociaux et vidéo) et ce, sans attendre. Pour vous différencier de la concurrence, renseignez-vous sur les options multimédia de fidélisation des clients auprès de votre partenaire technologique.



Protégez votre investissement au fil de la croissance et de l'évolution des besoins de votre entreprise

En choisissant le fournisseur qui vous convient, vous aurez la flexibilité de grandir à votre rythme. Que vous utilisiez une solution sur site, passiez au cloud ou tâtiez le terrain avec un modèle hybride, votre environnement doit pouvoir s'adapter facilement à l'évolution de votre entreprise. Ne laissez pas votre fournisseur freiner vos ambitions : optez pour un partenaire proposant l'intégration au CRM, à Microsoft et à VMware afin de bénéficier des meilleures solutions disponibles.



Choisissez un partenaire qui propose tous ces avantages, et plus encore

La communication est essentielle. Elle conditionne l'innovation des employés ainsi que la manière dont vous interagissez avec les clients. Renforcez la collaboration entre les membres de votre équipe et améliorez l'expérience de vos clients en optant pour un fournisseur qui vous soutiendra aujourd'hui comme demain, quoi qu'il advienne.





Étude de cas : Hub One

Filiale du Groupe ADP (Aéroports de Paris), Hub One est un groupe de services en technologies de l'information et de communication en environnements professionnels. Les solutions et expertises proposées par Hub One agrègent les métiers d'opérateur de télécommunications et d'intégrateur de solutions en mobilité et traçabilité dans les environnements professionnels français tels que les aéroports, les centres commerciaux et les campus. En 2011, la société Hub One a choisi Mitel comme fournisseur de solutions de téléphonie sur IP dans le cloud. Depuis, Hub One revend et utilise les solutions cloud de téléphonie et de communications unifiées de Mitel, ainsi que les terminaux et applications de la marque, pour répondre aux besoins de ses entreprises clientes.



EN BREF :

SITUATION :

- Fournisseur de services de télécommunications en plein essor
- Besoin de solutions de communication fiables et évolutives pour se positionner de manière concurrentielle
- Objectif : assurer l'intégration des communications au sein du groupe Hub One et pour ses clients

SOLUTION :

- MiCloud
- MiVoice Business
- MiCollab

RÉSULTATS :

- Augmentation des ventes et du chiffre d'affaires
- Capacité d'adaptation au gré des besoins pendant les périodes de pointe et de façon ponctuelle
- Productivité stimulée par des solutions de collaboration efficaces
- Salariés mobiles se sentant mieux intégrés et moins isolés
- Réunions plus efficaces grâce à des fonctions de partage d'écran et de vidéoconférence



A propos de Hub One

Hub One est un opérateur de télécommunications et intégrateur de solutions mobiles et de traçabilité. Filiale du groupe Aéroports de Paris, Hub One s'appuie sur sa connaissance des environnements aéroportuaires pour fournir des solutions personnalisées aidant aussi bien les petites que les moyennes et grandes entreprises à répondre à leurs besoins stratégiques en temps réel.

Situation

Hub One, filiale du Groupe ADP (Aéroport de Paris), est un opérateur de télécommunications et un intégrateur de solutions en mobilité et traçabilité comptant parmi ses clients 4 500 entreprises françaises issues de différents secteurs. Cette société répond aux besoins des quelque 95 millions de passagers que les trois aéroports parisiens (Roissy Charles de Gaulle, Orly et Le Bourget) accueillent chaque année, mais aussi de centres commerciaux et de campus, et de 70 millions de passagers supplémentaires transitant par l'aéroport d'Amsterdam-Schiphol.

Plus récemment, en tirant parti de sa connaissance des environnements aéroportuaires et en concluant des partenariats avec des entreprises comme Mitel, Hub One s'est développé au-delà du marché des aéroports pour atteindre d'autres marchés verticaux. En sa qualité de fournisseur de services de communication et informatiques auprès des entreprises, la société Hub One offre une gamme de services comprenant la téléphonie et les communications unifiées (UC), la téléphonie mobile, les connexions Wi-Fi, les communications radio et les réseaux de données, ainsi que des fonctions de traçabilité et de gestion de la mobilité des entreprises exploitant les technologies RFID, de codes-barres et de reconnaissance vocale. Hub One développe en outre des applications mobiles réalisant différentes opérations au service de l'Internet des Objets (IoT), des clients ou des échanges commerciaux, qu'il s'agisse de fournir une connexion Wi-Fi aux clients finaux, aux visiteurs et aux passagers ou de proposer aux détaillants des fonctionnalités de mobilité professionnelles. Pour la téléphonie et les communications unifiées professionnelles, Hub One distribue des solutions 100 % cloud basées sur le système de collaboration de Mitel composé de MiVoice Business et MiCollab. L'objectif visé par Hub One est d'offrir une plus grande mobilité aux entreprises, par le biais de communications optimales.



« Sans ces solutions, je ne sais pas comment nous ferions pour être aussi efficaces et productifs. Puisque la solution est hébergée dans le cloud, les salariés peuvent travailler où qu'ils se trouvent, ce qui transforme radicalement nos activités. »

**Patrice Bélie, président-directeur général
Hub One**



Solution

Pour subvenir à ses besoins de fournisseur de services de télécommunications en plein essor et passer à la vitesse supérieure, la société a pris conscience qu'il lui fallait disposer d'une plate-forme plus évolutive et plus fiable. Selon Patrice Bélie, président-directeur général, Hub One a très vite compris que le cloud constituait le meilleur moyen d'exploiter son réseau à l'avenir. En 2011, la société a choisi Mitel en qualité de fournisseur de services de téléphonie IP dans le cloud. Depuis, Hub One revend et utilise les services cloud de téléphonie et de communications unifiées de Mitel, ainsi que les terminaux et applications de la marque, pour répondre aux besoins de ses entreprises clientes. Par exemple, Hub One a fait de MiVoice Business sa principale solution de cloud privé au sein des aéroports de France et des Pays-Bas. « Grâce à Mitel, notre développement a été tel que le marché des aéroports ne représente aujourd'hui plus que la moitié de nos activités », se réjouit Patrice Bélie. Avis et la Grande Chancellerie de la Légion d'honneur comptent parmi les marques prestigieuses desservies par Hub One à l'aide des solutions cloud de Mitel.

La solution Mitel étant entièrement hébergée dans le cloud et gérée de manière centralisée, il est aisé de la faire évoluer (à la hausse ou à la baisse) en fonction des besoins. Par exemple, compte tenu de l'augmentation du nombre de voyageurs pendant l'été et les vacances, les aéroports doivent être flexibles pour être capables de gérer davantage de salariés et de téléphones. « Grâce au cloud, nous pouvons évoluer en fonction des besoins », précise Patrice Bélie.

En fournissant des services de communications unifiées, de collaboration et de mobilité par le biais des solutions cloud de Mitel, Hub One optimise la productivité des salariés travaillant dans des bureaux et à distance. Par exemple, la messagerie instantanée de MiCollab constitue un outil de collaboration essentiel qui réduit l'envoi et la réception d'e-mails, et aide les salariés mobiles à se sentir mieux intégrés et moins isolés.

Dans l'entreprise actuelle marquée par la mobilité, la plupart des opérations passent par la collaboration entre collègues, partenaires et clients. En fournissant des services Web et de vidéoconférence tirant parti des fonctions de Mitel dédiées aux réunions et aux conférences, Hub One offre une collaboration et des communications optimales aux entreprises dont les salariés sont répartis géographiquement.

“Les solutions MiVoice et MiCollab de Mitel font désormais partie intégrante de nos activités. Notre objectif visant à rendre l'entreprise mobile a été pleinement atteint.”

**Patrice Bélie, président-directeur général
Hub One**

Mitel et Hub One poursuivent leur collaboration et étudient actuellement les prochaines étapes de leur stratégie d'optimisation de l'expérience client et de la gestion de la réponse d'urgence en tirant parti de la transformation numérique. Afin de réduire les temps de réponse en cas d'urgence, Hub One automatise ses systèmes à l'aide de l'Internet des objets. Par exemple, la question de la sécurité revêtant une importance capitale dans les aéroports, Hub One travaille avec Mitel à la mise en place d'un système d'alerte qui se déclenche en cas de porte restant trop longtemps ouverte ou de porte ouverte sans autorisation. Ce système d'alerte consistera à connecter des capteurs fixés sur les portes à un système de notification intelligent Mitel, lequel enverra des alertes vocales pré-enregistrées sur le poste de travail et par SMS au personnel de sécurité concerné. Il comportera même un flux vidéo provenant de la caméra IP située sur l'emplacement concerné.



La garantie du confort des usagers dans les aéroports revêt une importance stratégique pour assurer une expérience client positive. Afin de répondre plus rapidement aux variations de températures dans les aéroports, Hub One et Mitel travaillent actuellement à la mise en place d'un système efficace d'alerte de température. Les variations de température au sein de l'aéroport déclenchent l'envoi d'alertes vocales sur le poste de travail et par SMS au personnel de maintenance dès que la température franchit un seuil prédéfini, ce qui permet à Hub One d'intervenir pour résoudre le problème avant même que les clients ne fassent de réclamation.

La capacité de répondre en temps réel aux situations d'urgence constitue également un impératif majeur pour les aéroports. Pour les situations d'urgence nécessitant l'utilisation de défibrillateurs externes automatisés (DEA), Hub One collabore avec Mitel à la mise en place d'une solution déclenchant une alarme lorsqu'un DEA est retiré de son boîtier. Cette alerte indiquera aux services d'urgence et au personnel de sécurité de l'aéroport l'emplacement du DEA et sera accompagnée d'un flux pour caméra IP et d'un lien audio vers un haut-parleur bidirectionnel situé à proximité du DEA. Les services d'urgence et de sécurité de l'aéroport recevront également des alertes vocales et par SMS directement sur leur terminal.

Résultats

Les fournisseurs de solutions n'ont pas tous l'expérience et l'expertise de Hub One en matière de cloud. « Chaque entreprise de télécommunications doit suivre un certain processus au moment d'aborder un nouveau

client. Nous veillons à la qualité du service, nous connaissons les écueils à éviter », explique Patrice Bélie. « Puisque nous sommes le seul revendeur de solutions entièrement cloud de Mitel en France, nous connaissons parfaitement les pièges à éviter ainsi que les actions à entreprendre pour fournir à nos clients le meilleur service possible. »

Pleinement convaincu par l'importance de la mobilité et de la collaboration, Patrice Bélie poursuit : « Les solutions MiVoice et MiCollab de Mitel font désormais partie intégrante de nos activités. Notre objectif visant à rendre l'entreprise mobile a été pleinement atteint. Sans ces solutions, je ne sais pas comment nous ferions pour être aussi efficaces et productifs. Puisque la solution est hébergée dans le cloud, les salariés peuvent travailler où qu'ils se trouvent, ce qui transforme radicalement nos activités. »

« Nous sommes un client et partenaire de premier plan de Mitel. Nous n'aurions pas pu obtenir ce niveau de service et d'attention de la part d'une entreprise comme Cisco. Nous pouvons répondre aux attentes des clients et garder le cap sur leurs exigences ». Il ajoute : « Avec Mitel, nous pouvons offrir un niveau de personnalisation supérieur à toute autre solution », ce qui rend la société Hub One plus performante et plus à même de fournir des solutions optimales à ses clients. Avec un partenaire comme Mitel, qui dispose de connaissances approfondies en matière de mobilité et de communications vocales, Hub One a l'assurance d'obtenir la flexibilité nécessaire pour répondre à ses besoins commerciaux présents et à venir. Ces deux sociétés travaillent main dans la main pour aider les entreprises mobiles à disposer de communications optimales.



En savoir plus

Pour en savoir plus sur les solutions de Mitel, rendez-vous sur mitel.fr. Découvrez d'autres témoignages comme celui-ci sur mitel.fr/customers

Trouver une meilleure voie avec Mitel

Assurant plus de deux milliards de connexions métiers chaque jour, Mitel dispose de l'expérience et de l'expertise nécessaires pour combler vos besoins métiers actuels et futurs sur site et/ou dans le cloud.

Mitel aide les entreprises de toute taille à communiquer plus simplement et efficacement grâce à ses solutions de communication et de collaboration fluides en temps réel.

 +33 1 30 96 42 00

Mitel cité comme leader pour la quatrième année consécutive dans le Gartner Magic Quadrant Report for Unified Communications.*

* Gartner, Magic Quadrant for Unified Communications, July 19, 2017.
Gartner ne soutient aucun fournisseur, produit ou service représenté dans ses publications de recherche et ne conseille pas aux utilisateurs de technologies de sélectionner uniquement les fournisseurs ayant les meilleurs scores ou designations.
Les publications de recherche de Gartner contiennent les avis de l'organisation de recherche Gartner et ne doivent pas être considérées comme un énoncé des faits objectif. Gartner décline toute garantie, expresse ou implicite, en ce qui concerne cette recherche, notamment toute garantie de qualité marchande et d'adéquation à un usage particulier.

 **Mitel**
Powering connections

mitel.fr

© Copyright 2017, Mitel Networks Corporation. Tous droits réservés. Le mot et le logo Mitel sont des marques commerciales de Mitel Networks Corporation. Toute référence à des marques commerciales tierces est mentionnée à titre indicatif uniquement et Mitel n'est en aucun cas propriétaire de ces marques.

EB-214025-R1709-FR