

Les DSI pris en étau entre la complexité de la mobilité et la pression de la direction générale

La démocratisation des smartphones et les technologies Cloud de communication contribuent largement à la mobilité en entreprise. Celle-ci s'inscrit quasiment comme une exigence particulièrement auprès des plus jeunes salariés. Selon une enquête réalisée par Fuze, spécialiste des solutions Cloud de communications unifiées (UCaaS), **71% des 25-34 ans et 69% des 35-44 ans souhaitent avoir plus de mobilité au travail**, notamment pour travailler depuis leur domicile. Mais Seuls 36% et 37% respectivement bénéficient effectivement de cette souplesse. Dommage alors que 43% estiment qu'ils seraient plus productifs chez eux.

Pourtant, cette demande de mobilité pourrait être une occasion pour l'entreprise de se renouveler, technologiquement parlant. Selon l'enquête, **74% des décideurs IT dans le monde sont convaincus que les plus jeunes collaborateurs contribuent à piloter l'innovation**. Particulièrement dans les pays nordiques (85%) et aux Etats-Unis (84%) alors que la France affiche un certain conservatisme (61%). Ce n'est donc pas étonnant si l'Hexagone affiche le plus fort taux (93%) du panel de sondés convaincus que les échanges face à face restent importants, dans l'environnement de travail traditionnel, contre 86% en moyenne.

Mais ce désir de mobilité flexible implique l'usage d'un nombre toujours plus grands de solutions de communication. Car **75% des sondés de la « génération Applis »** (parmi 900 décideurs informatiques et 600 employés interrogés) **souhaitent utiliser les toutes dernières technologies dans le cadre professionnel**. *« La génération Applis est en quête permanente de nouveaux outils, soulignent Howard Gardner et Katie Davis, Respectivement professeurs à l'Université d'Harvard et de Washington et auteurs de « The App Generation: How Today's Youth Navigate Identity, Intimacy, and Imagination in a Digital World ». Elle veut savoir ce qu'ils valent, quel est leur intérêt et ce qui viendra ensuite. L'abondance de choix permet à la jeune génération d'adopter la solution la meilleure et la plus fiable. »*

12 applications de communication différentes par entreprise

Selon Fuze, le phénomène du BYOD (Bring Your Own Device) se traduit par **43% de collaborateurs qui utilisent leurs smartphone personnel, 34% leurs tablettes**, 39% leur laptop et même 35% leur PC de bureau. Qui plus est, selon l'enquête, la génération Applis *« adoptera sa technologie personnelle si les solutions fournies par l'entreprise n'offrent pas les mêmes fonctionnalités et avantages que celles qu'elle a l'habitude d'utiliser »*. Une liberté technologique qui ne fait pas nécessairement le bonheur des DSI.

Les directions informatiques sont en effet confrontées à la prolifération des applications, particulièrement en matière de communication et collaboration. En moyenne dans le monde, les

départements IT doivent gérer 4 applications de conférence voix, autant pour les appels vidéo et un même nombre de messageries instantanées différentes. Parallèlement, 55% des responsables IT se disent inquiets du coût de la maintenance et autant de la complexité d'administration et gestion de leurs systèmes de communication existants sur site tandis que 51% ont des sueurs froides face à la complexité des communications métier. Des taux relativement similaires en France (52%, 51% et 54% respectivement).

La réponse à cette problématique passe par l'innovation pour 78% des DSI dans le monde mais seuls 37% déclarent pouvoir y consacrer assez de temps. Un taux beaucoup plus bas en France : 57% et 27% respectivement. Parmi les obstacles, **57% les responsables IT (53% en France) mettent en avant la pression de la direction générale pour réduire les coûts informatiques.** Et 49% considèrent que le département IT n'est pas évalué comme il faut (45% en France). Il leur est demandé de réduire les coûts de 12% sur les 5 prochaines années. Près de la moitié (47%) souhaitent néanmoins que la fonction de l'IT soit mesurée selon sa capacité d'innovation. Et 40% veulent être évalués en fonction des revenus qu'ils génèrent plutôt que d'après les coûts qu'ils peuvent éliminer.

Adoption massive du Cloud

Ce qui passe notamment par la réduction du temps passé à gérer les plates-formes de communication et la réduction du nombre d'applications. Dans cette optique, le Cloud se présente comme un moyen d'apporter des technologies à l'usage simple et offrant une expérience satisfaisante. C'est du moins l'avis des dirigeants. **80% des entreprises disposent aujourd'hui d'un expert en interne pour piloter la migration vers le Cloud.** Un taux qui devrait monter à 92% avant la fin de l'année tandis que 97% des dirigeants interrogés entendent déployer une stratégie Cloud.

Les DSI, pour leur part, comptent sur la nouvelle génération de salariés pour faire bouger les lignes. « Les décideurs informatiques voient l'arrivée imminente de la génération Applis comme une bonne chose car ces plus jeunes, qui n'ont jamais connu un monde sans smartphone ni accès instantané à Internet, redéfinissent les attentes », commente l'étude. Il ne reste plus qu'à convaincre leur hiérarchie pour mettre en œuvre le monde du travail de demain.

Lire également

[Avaya veut devenir un pur player des communications d'entreprise](#)

[Avec Chime, Amazon se lance à l'assaut de Skype for Business](#)

[Communications unifiées : Cirpack met un pied dans le social](#)

crédit photo © violetkaipa – shutterstock