

L'optimisation du temps, première dynamique des solutions de communications unifiées

Si les solutions de communication collaboratives unifiées sont disponibles sur le marché depuis une dizaine d'années environ, à commencer par les offres de messagerie unifiée, celles-ci évoluent ces derniers temps vers des fonctionnalités à usage domestique et/ou en mobilité ainsi que la multiplication des technologies de communication, notamment la visioconférence et le *chat*. Une évolution à laquelle l'entreprise et sa DSI se voit d'autant plus confrontée que la diversité des média s'élargit vers les netbooks, tablettes, smartphones et autres terminaux mobile connectés.

Alors que les nouvelles solutions, notamment de convergence IP, s'imposent face aux nouveaux usages et, surtout, la complexité qui accompagne l'augmentation des interactions dans la sphère de l'entreprise (clients, fournisseurs, partenaires...), nombre de mise en oeuvre s'arrêtent au stade de projet. Fournisseur de solutions de communication, Aastra a souhaité faire le point sur ces évolutions des usages et des politiques professionnelles à travers une enquête* menée auprès de 168 décideurs IT d'entreprises françaises (dont 23 % de DSI, 19 % de chef de projet et 18 % d'utilisateurs). Une démarche d'autant plus intéressante que nombre de ces nouvelles technologies sont issues de la sphère grand public. De même, 52 % des employés déclarent utiliser plusieurs canaux de communication pour joindre leurs interlocuteurs tandis que 36 % expriment des difficultés à y parvenir du premier coup.

La DSI au centre de l'adoption des solutions

Pour une large majorité des répondants (64 %), la communication collaborative passe par une offre ouverte de solutions qui permettra de joindre ses contacts et d'échanger, partager et communiquer des informations quel que soit le média utilisé. Loin derrière, 19 % des sondés tendent à réduire ces outils aux calendrier, blog, wiki et autres documents tandis que 17 % en attendent la possibilité de créer des groupes d'utilisateurs pour travailler par projets. Une application de collaboration unifiée pourrait donc passer par un bouquet de services décorrélés du support physique. Mais deux grandes tendances se distinguent : d'une part les solutions de communication permettant de travailler à plusieurs à distance, notamment à travers les applications métier, qui vont offrir plus de flexibilité aux équipes, et d'autre part, les outils de collaboration individuelle comme la messagerie unifiée, la vidéoconférence, les réseaux sociaux...

Sans surprise, principales prescripteurs des nouvelles technologies dans l'entreprise, ce sont principalement les DSI (pour 46 %) qui poussent à l'adoption des solutions de communication. Néanmoins, la question intéresse aussi directement les directions générales à raison de 28 % des entreprises sondées. A noter également l'influence des utilisateurs qui, dans 14 % des cas, poussent à obtenir sur leur lieu de travail les services qu'ils utilisent par ailleurs. Ce qui n'est pas tout à fait étonnant dans la mesure, dans 73 % des cas, tous les salariés de l'entreprise sont directement concernés par les déploiements de projets de communication collaborative. Mais attention au retour de bâton. « *Déployer des applications de communications collaboratives, sans définir*

au préalable les catégories d'utilisateurs ou services qui peuvent le mieux en tirer bénéfice, est une démarche qui peut induire un certain nombre de contraintes au niveau du projet, voire un rejet de la part de certains utilisateurs », commente Yassine Essalih, responsable relation consultants chez Aastra France.

40 % des entreprises déploient une solution

Au final, la principale motivation à adopter la communication unifiée est bien de générer des économies de temps de déplacement et de réunion (pour 73 % des sondés) suivi de près (72 %) par les besoins d'échanger l'information entre les différents groupes de collaborateurs et accélérer (dans 67 % des cas) la diffusion de notes et rapport d'une manière générale. La flexibilité permise grâce au télétravail n'est mise en avant que par 48 % des personnes interrogées.

Au final, 40 % des entreprises interrogées déclarent être en cours de déploiement d'applications de communications unifiées et 15 % ont franchi la phase pilote. Néanmoins, toutes réfléchissent à la question et 16 % étudieront le projet dans les 18 mois. L'intégration des outils et processus métiers de l'entreprise dans le projet d'unification des communications est un critère indispensable pour 84 % des organisations. Les 16 % qui ne sont pas prêtes se justifient par l'absence de besoin, la complexité, le coût du projet ou encore le manque d'expertise interne. Mais quel que soit le choix, l'implémentation d'une solution de communication unifiée passera par une introduction en amont de celle-ci ainsi qu'un accompagnement des utilisateurs une fois lancée. C'est en tout cas la stratégie adoptée par 61 % des entreprises sondées.

** Sondage réalisé par l'institut NotezIT entre mars et mai 2010 auprès d'un large panel d'entreprises françaises qui va de la TPE au très grand compte.*