

# Impact Business : La communication et la collaboration, un enjeu critique dans l'espace de travail modernisé

À mesure que les besoins des  
utilisateurs évoluent, l'informatique  
doit faire face à plusieurs obstacles  
pour offrir réussite et création de valeur  
aux organisations

# Table des matières



**MILA D'ANTONIO**  
Analyste principale,  
engagement de la clientèle



**TIM BANTING**  
Analyste principal,  
services des espaces de  
travail (Collaboration)

Résumé .....	03
En bref .....	03
Point de vue d'Ovum .....	03
Messages clés .....	03
Les deux tiers des DSI du monde entier considèrent la UCC comme étant essentielle à l'entreprise.....	04
Milieu du travail remodelé : main-d'oeuvre nomade et technophile .....	08
Obstacles organisationnels et manques de technologies : des freins au progrès.....	09
Une stratégie numérique bien articulée est fondamentale pour l'adoption par les utilisateurs .....	12
Les dépenses relatives à la UCC devraient augmenter dans tous les secteurs .....	14
Les entreprises attendent un retour sur investissement rapide.....	16
L'absence de regroupement des plates-formes constitue d'importantes opportunités .....	17
L'intelligence artificielle est une exigence clé pour l'avenir.....	18
Conclusion.....	20
Dix critères incontournables pour une adoption efficace du UCC.....	20

# Résumé

## EN BREF

Les deux tiers des directeurs des systèmes d'information (DSI) du monde entier considèrent que les communications et la collaboration unifiées (UCC) sont essentielles à la réussite de leurs activités. En mai 2019, Ovum, en partenariat avec GoTo by LogMeIn, a interrogé 2 357 responsables de moyennes et grandes entreprises aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Irlande, en France, en Allemagne, en Australie et au Brésil, dans de nombreux secteurs, pour comprendre les besoins métier des initiatives critiques et les défis auxquels ils sont confrontés concernant les solutions de UCC. Les UCC se trouvent également à un tournant décisif. Les membres du personnel exigent une plus grande flexibilité dans leurs styles de travail uniques, tandis que la focalisation sur le client devient une priorité stratégique. Les entreprises, qui remettent en question la valeur des outils traditionnels qui offrent des fonctionnalités de conférence basiques aux travailleurs à distance, se tournent vers des suites logicielles plus avantageuses et mieux intégrées, offrant des capacités de collaboration accrues. Ce changement associe de multiples formes de communication, allant des appels traditionnels par RTPC et la messagerie instantanée, à la téléphonie basée sur le Cloud, en passant par les réunions en ligne et les chats professionnels.

## POINT DE VUE D'OVUM

Les DSI ont raison de considérer les UCC comme essentielles aux entreprises, mais doivent aussi saisir cette opportunité pour examiner de près ce qu'ils paient et ce que cela apporte à l'entreprise. Les UCC dans le milieu professionnel doivent changer pour tenir compte de l'évolution des besoins opérationnels. De nos jours, les entreprises peuvent toujours proposer des fonctionnalités conventionnelles (comme la téléphonie, la vidéo et la téléconférence) ; elles peuvent toutefois les associer à des fonctionnalités novatrices comme l'intelligence artificielle (IA) et l'intégration de logiciels

ou de matériel. La mise en place d'une solution cohésive intégrée permettra d'offrir une expérience utilisateur sans frictions et permettra aux équipes d'être plus productives. Les suites UCC dans le Cloud offrent généralement une voie plus facile vers la transformation numérique que les solutions sur site ; cependant, ce chemin n'a pas été sans embûches. Les recherches d'Ovum révèlent que, même si les entreprises reconnaissent la nécessité de faire évoluer leurs organisations pour répondre aux besoins des digital natives, d'accroître l'efficacité opérationnelle et de réduire les coûts, plusieurs obstacles freinent le progrès. Les entreprises agiles, capables de s'adapter rapidement et efficacement au changement, deviendront des leaders numériques dans cet environnement en évolution rapide.

## MESSAGES CLÉS

- Les deux tiers des DSI du monde entier considèrent les UCC comme essentielles à leurs activités.
- La main-d'œuvre nomade et technophile est en train de remodeler le milieu du travail.
- Les obstacles organisationnels et les besoins technologiques non satisfaits freineront les progrès.
- Une stratégie numérique bien articulée est fondamentale pour l'adoption par les utilisateurs.
- Les dépenses relatives aux UCC devraient augmenter dans tous les secteurs.
- Les entreprises attendent un retour sur investissement (ROI) rapide.
- L'absence de regroupement au sein des plates-formes représente des opportunités importantes.
- L'intelligence artificielle est une nécessité clé pour l'avenir.

# Les deux tiers des DSI du monde entier considèrent les UCC comme étant essentiels à l'entreprise

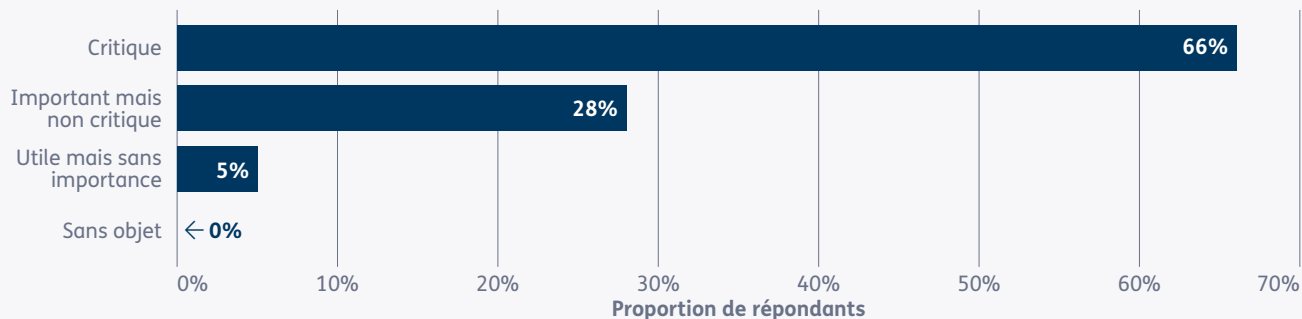
Dans l'économie d'aujourd'hui, les entreprises se livrent à un exercice délicat de conciliation. Ils sont chargés d'accroître l'efficacité opérationnelle et de réduire les coûts globaux, tout en améliorant la connectivité et la prise en charge du numérique, afin de rendre l'expérience utilisateur plus agréable. Toute organisation cherchant à trouver un équilibre dans cet environnement opérationnel en constante évolution a besoin d'un service informatique capable de relever les défis du développement, du déploiement et de l'intégration continus. La convergence des communications unifiées et de la collaboration des employés est en train de changer le discours concernant les UCC, passant d'une fonctionnalité unique (par exemple, les réunions avec les travailleurs à distance) à des fonctionnalités plus utiles qui permettent aux employés de communiquer et de collaborer depuis une plate-forme unique. En effet, cette

enquête montre que les deux tiers des DSI du monde entier considèrent les outils de communication et de collaboration comme essentiels à la réussite globale de leur entreprise (voir Figure 1).

Les recherches d'Ovum révèlent que les trois principales priorités stratégiques des services informatiques sont l'amélioration de l'efficacité opérationnelle, l'amélioration de la productivité et de la collaboration des employés, ainsi que la satisfaction client, tout en réduisant les coûts (voir Figure 2). Quatorze pour cent ont classé « l'amélioration de l'efficacité opérationnelle » comme le principal résultat attendu des communications et de la collaboration ; 11 % ont classé « l'amélioration de la productivité » en première position; 12 % ont indiqué « l'amélioration de la satisfaction client » et 11 % ont cité « la réduction des coûts ». En effet, une collaboration efficace et

**FIGURE 1: LES DSI DU MONDE ENTIER ESTIMENT QUE LES UCC SONT ESSENTIELLES AU SUCCÈS DE LEUR ENTREPRISE**

Dans quelle mesure les outils de communication et de collaboration sont-ils essentiels au succès global de votre entreprise ?



N=128 (Juin 2019)

SOURCE: OVUM

performante entre employés, partenaires, fournisseurs et clients, ainsi qu'un accès permanent aux membres de l'équipe et à l'information, sont des avantages décisifs pour les entreprises.

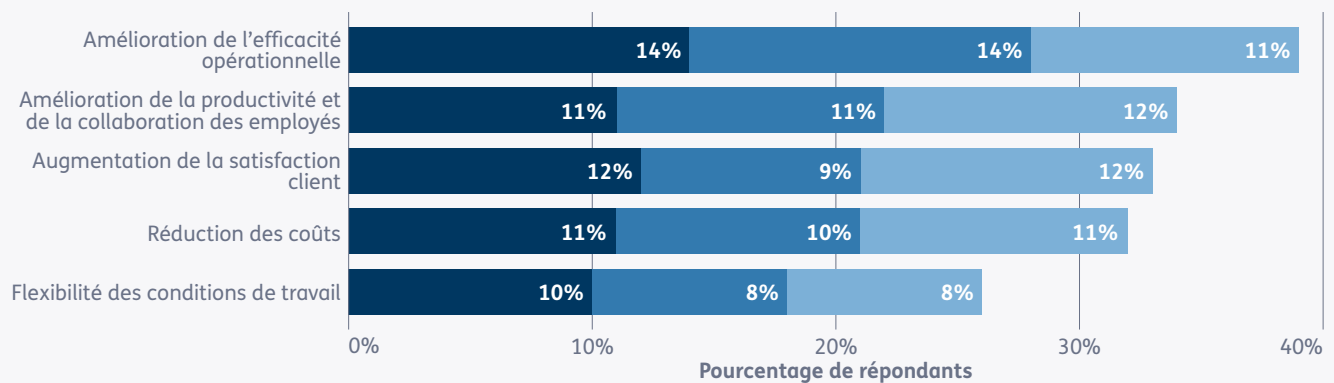
De toutes les exigences opérationnelles nécessaires en matière de communication et de collaboration, la capacité d'intégration aux logiciels et au matériel devient rapidement une fonctionnalité clé pour une collaboration efficace entre les entreprises et pour se différencier sur le marché. Parmi les répondants à cette enquête, 71 % ont indiqué qu'ils disposaient des moyens nécessaires pour s'intégrer aux logiciels actuels, mais 23 % ont encore besoin de capacités d'intégration (voir Figure 3). Alors que la communication

entre les systèmes d'entreprise devient de plus en plus complexe, que les sources de données sont de plus en plus nombreuses et que les employés exigent une plus grande compétence numérique, les systèmes d'entreprises doivent constamment répondre et échanger des informations, jour et nuit, pour en tirer rapidement des informations durables et exhaustives.

Pour répondre aux attentes de la main-d'œuvre moderne, les DSI doivent réagir rapidement en choisissant des outils capables d'intégrer des données provenant de diverses sources - qu'il s'agisse de tiers ou de données opérationnelles - synthétiser et contextualiser les données, puis permettre une collaboration transparente tout au long du workflow.

**FIGURE 2: LES ENTREPRISES SE TOURNENT VERS LES UCC POUR CONCILIER LES GAINS D'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE ET LA RÉDUCTION DES COÛTS, TOUT EN AMÉLIORANT L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR ET LA SATISFACTION CLIENT**

Quels sont les résultats opérationnels les plus importants que vous essayez d'obtenir grâce aux outils de communication et de collaboration ?

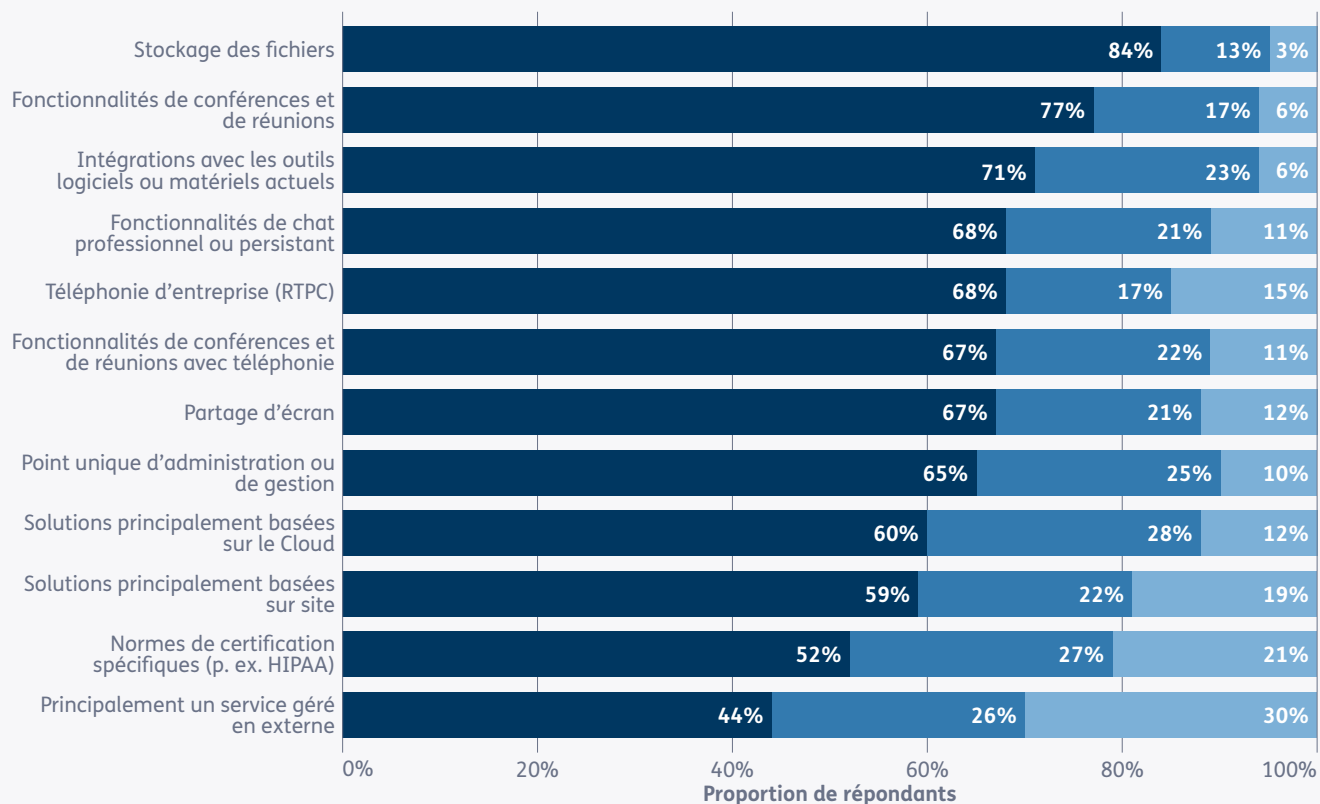


N=1,537 (Juin 2019) ● 1re position ● 2e position ● 3e position

SOURCE: OVUM

**FIGURE 3: LES EXIGENCES DE FONCTIONNALITÉS FUTURES ET LES PLUS COURAMMENT UTILISÉES D'UNE SOLUTION DE UCC**

Montrez toutes les fonctionnalités dont votre organisation a besoin ou qu'elle utilise actuellement



N=2,357 (Juin 2019) ● Utilise ● A besoin ● N'a pas besoin

**SOURCE: OVUM**

Pour répondre aux attentes de la main-d'œuvre moderne, les DSI doivent réagir rapidement, en choisissant des outils capables d'intégrer des données provenant de diverses sources



# La main-d'œuvre nomade et technophile est en train de remodeler le milieu du travail

Les entreprises d'aujourd'hui reconnaissent que la façon de travailler peut varier. Les solutions UCC modernes permettent aux personnes de travailler comme elles l'entendent, depuis les lieux qui leur conviennent le mieux. Ces solutions permettent une collaboration efficace, facilitent le travail en équipe sur les projets et réduisent le temps de latence humaine (c'est-à-dire le temps nécessaire pour prendre des décisions). À mesure que les milieux de travail modernes évoluent, les entreprises recherchent des solutions qui répondent aux attentes de ceux qui sont familiers avec les technologies numériques, afin de leur offrir des méthodes de travail nouvelles et flexibles. Dans l'enquête d'Ovum, 49 % des répondants ont indiqué qu'ils recherchaient des solutions de collaboration dans le but de s'adapter aux besoins

des digital natives (voir Figure 4). De plus, 44 % offrent un accès à distance et 42 % encouragent les options de travail flexibles pour faciliter l'embauche et la rétention des talents numériques. Ces types de changements à grande échelle, stimulés par les exigences de la main-d'œuvre moderne, nécessitent que les entreprises se dotent d'une stratégie numérique et de bases technologiques solides. Pour permettre une connectivité, une transparence et une agilité harmonieuses, les entreprises doivent intégrer leurs suites logicielles ou leurs plates-formes. Ce n'est qu'à cette condition que les entreprises pourront extraire et visualiser en temps réel les informations qui leur permettront de réagir de manière proactive tout au long de la chaîne de valeur des employés.

**FIGURE 4: LES ORGANISATIONS RÉAGISSENT POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES ENFANTS DU NUMÉRIQUE D'AUJOURD'HUI**

Quelles sont les mesures que vous prenez en prévision de l'augmentation de la main-d'œuvre composée de digital natives?



**49%**

Augmenter le nombre de logiciels collaboratifs



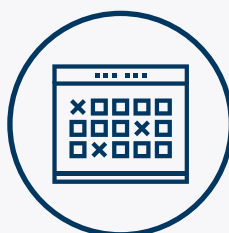
**44%**

Offrir la possibilité de travailler à distance



**43%**

Viser l'embauche et la rétention des talents numériques



**42%**

Encourager les options de travail flexible et à distance



**41%**

Chercher à adopter la meilleure expérience utilisateur possible

N=2,192 (Juin 2019)

**SOURCE: OVUM**



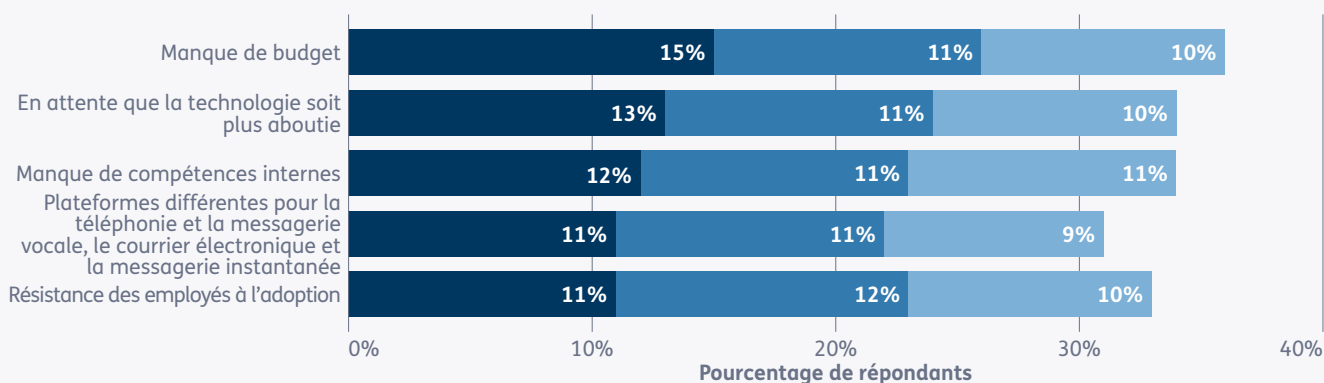
# Les obstacles organisationnels et les besoins technologiques non comblés freineront les progrès

Malgré le besoin croissant en UCC, les attentes des employés et les résultats commerciaux positifs attendus, les entreprises font encore face à plusieurs obstacles qui peuvent entraver les efforts et retarder les progrès. Les répondants à l'enquête d'Ovum ont déclaré que le manque de budget, le manque de maturité de la technologie, les contrats avec de multiples fournisseurs, le besoin de solutions dans le Cloud et une approche unilatérale des achats en matière de technologies contribuent à une adoption plus lente et à un ralentissement des innovations qui en découlent. Trouver des fonds pour investir dans les UCC est l'un des plus grands défis pour les leaders en informatique. Dans cette enquête, 15 % des répondants ont déclaré que le « manque de budget » était le principal obstacle à leur progression (voir Figure 5). Comme indiqué

précédemment, les services informatiques évaluent régulièrement les investissements les plus rentables à court et moyen terme ; 55 % d'entre eux déclarent déterminer le besoin et émettre la recommandation finale (voir Figure 6). Une approche consultative et démocratisée, qui nécessite des conversations centrées sur la stratégie d'entreprise à long terme, les exigences opérationnelles et les besoins des utilisateurs, est l'option idéale. Cependant, seulement 42 % d'entre eux utilisent actuellement ces approches lorsqu'ils se procurent des technologies de communication et de collaboration. Les approches démocratisées permettent d'utiliser les investissements technologiques comme un actif stratégique pour l'entreprise et non comme une simple dépense d'investissement de fonctionnement.

**FIGURE 5: LE MANQUE DE BUDGET EST L'OBSTACLE OPÉRATIONNEL LE PLUS COURANT QUI EMPÊCHE D'OBTENIR DES RÉSULTATS SATISFAISANTS EN MATIÈRE DE UCC**

Quels sont les principaux obstacles qui empêchent votre organisation d'obtenir des résultats concluants avec vos outils de communication et de collaboration actuels ?

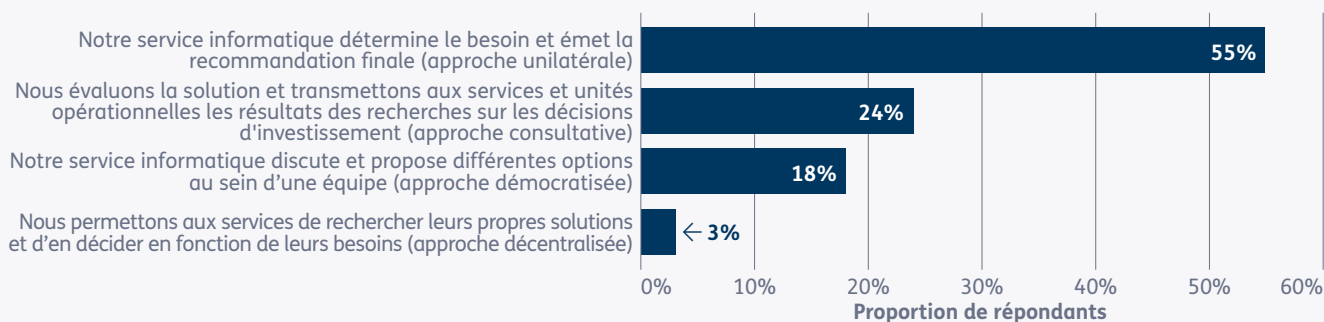


N=2,357 (Juin 2019) ● 1re position ● 2e position ● 3e position

SOURCE: OVUM

**FIGURE 6: LA DÉMOCRATISATION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET UNE APPROCHE AXÉE SUR LES CONSEILS GAGNENT DU TERRAIN DANS LE DOMAINE DE LA FOURNITURE DE UCU**

Quelle est l'approche de votre service informatique concernant l'acquisition de technologies de communication et de collaboration ?



N=2,357 (Juin 2019)

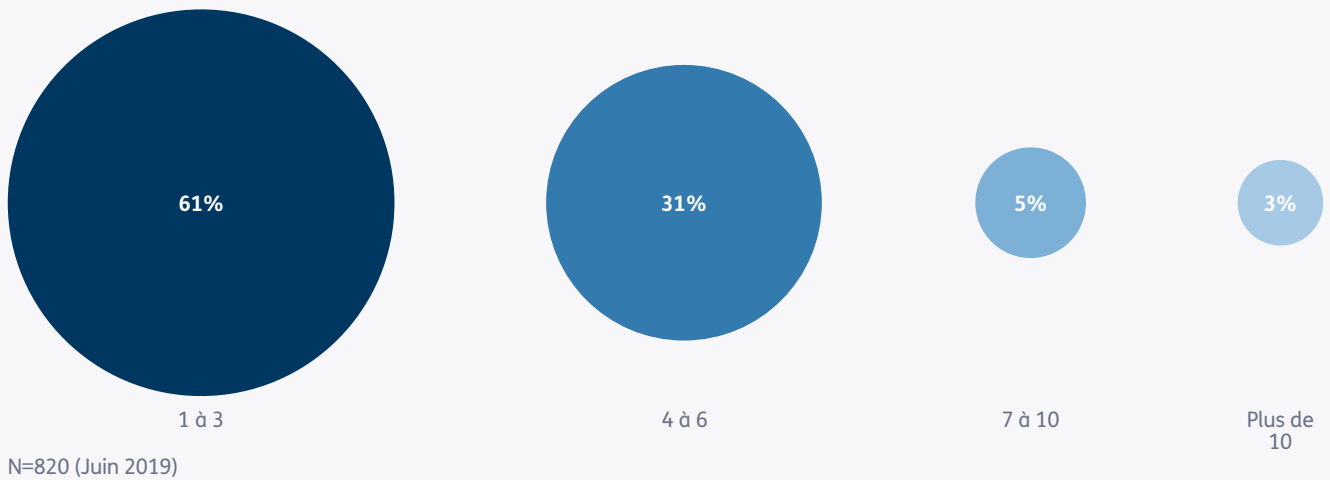
**SOURCE: OVUM**

Une approche démocratisée prend de plus en plus d'importance étant donné la complexité de fournisseurs multiples inhérente à de nombreuses entreprises aujourd'hui. Selon les résultats de l'enquête, 61 % des répondants ont déclaré avoir entre un et trois fournisseurs qui gèrent leurs communications et leur collaboration (voir Figure 7), alors que 31 % ont entre quatre et six fournisseurs et 5 % en ont entre sept et dix. Les solutions de fournisseurs multiples complexifient les opérations. La simplification demande une intégration de l'orchestration, de l'automatisation et de la réponse.

Comme on pouvait s'y attendre, le coût élevé associé à la gestion de la complexité des relations avec de multiples fournisseurs vient en tête de la liste des conséquences négatives ; 16 % des répondants l'ont classé en première position (voir Figure 8). Parmi les répondants, 13 % ont indiqué en premier une « faible intégration entre les systèmes technologiques », ce qui en fait le deuxième meilleur indicateur, et 11 % ont cité « la complexité associée à la gestion de plusieurs fournisseurs et contrats » comme leur principale conséquence négative.

### FIGURE 7: LES DÉPLOIEMENTS MULTI-FOURNISSEURS CRÉENT DE LA COMPLEXITÉ OPÉRATIONNELLE

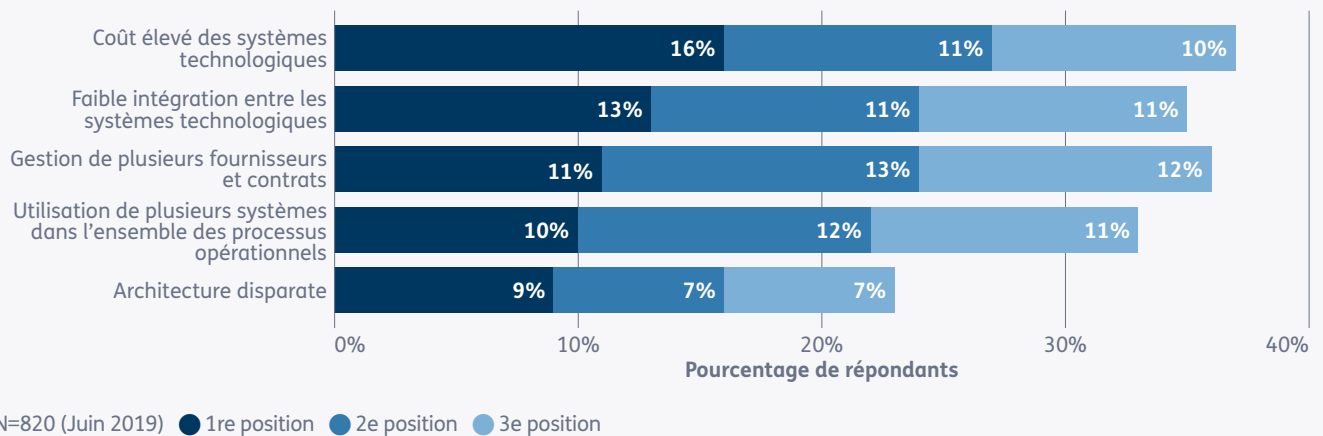
Combien de fournisseurs ou solutions différents avez-vous actuellement déployés pour gérer vos communications et collaborations ?



SOURCE: OVUM

### FIGURE 8: LE COÛT ÉLEVÉ DES SYSTÈMES TECHNOLOGIQUES EST LA PRINCIPALE CONSÉQUENCE NÉGATIVE DE LA MULTIPLICITÉ DES FOURNISSEURS ET DES OUTILS

Veuillez indiquer les trois principales conséquences négatives liées au fait d'avoir plusieurs fournisseurs et outils



SOURCE: OVUM

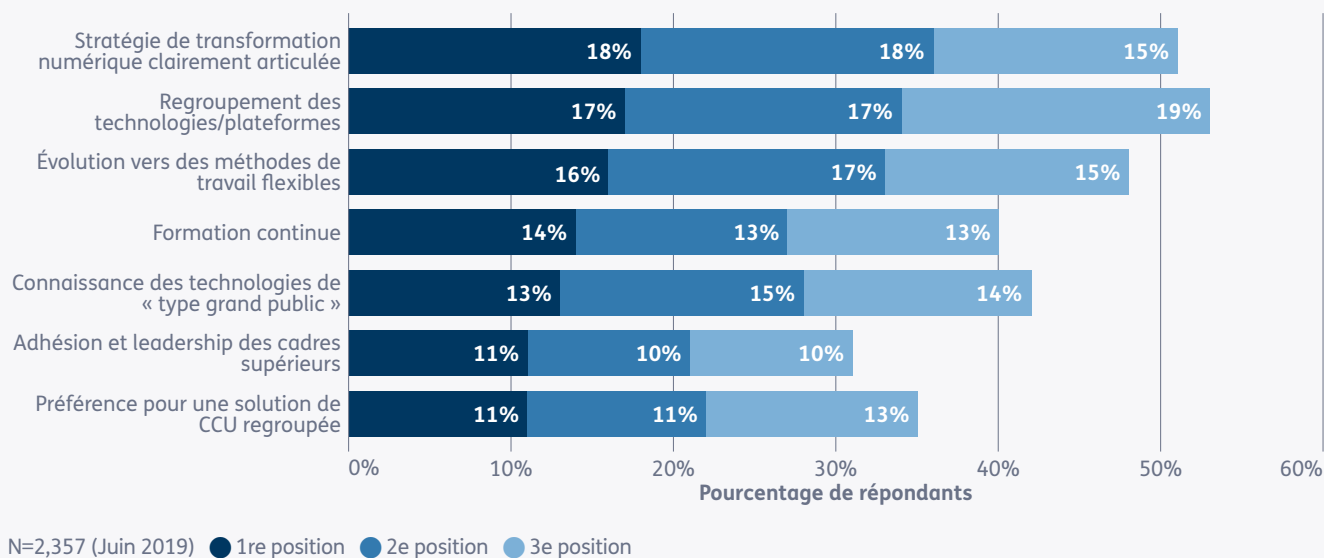
# Une stratégie numérique bien articulée est fondamentale pour l'adoption par les utilisateurs

Dans le contexte de cette révolution numérique effrénée, les entreprises se heurtent à de nombreux obstacles pour répondre aux attentes croissantes des employés qui utilisent le numérique, tout en limitant les coûts et en améliorant les performances des activités. Les progrès dépendent d'investissements supplémentaires, de modèles d'affaires repensés, de la priorisation de la téléphonie mobile, d'une meilleure compréhension des données comme monnaie pour les entreprises et de la confiance que celles-ci leur accordent, ainsi que d'une plus grande collaboration entre les organisations. L'adoption du numérique devrait plutôt être considérée

comme un cheminement progressif, qui peut être très différent d'une entreprise à l'autre. Il n'existe donc pas d'approche universelle. C'est pourquoi il est impératif de définir des objectifs initiaux et finaux clairs, mais également de structurer le personnel et les équipes chargées de mettre en œuvre les plans pour les atteindre. L'élaboration d'une stratégie numérique et sa formulation claire sont au cœur de toute organisation véritablement axée sur le numérique. Au total, 36 % des répondants à cette enquête l'ont citée comme la première ou la deuxième raison d'une adoption réussie par les utilisateurs (voir Figure 9). C'est aussi une priorité,

**FIGURE 9: AVOIR UNE STRATÉGIE NUMÉRIQUE CLAIREMENT ARTICULÉE EST LA PRINCIPALE RAISON DE L'ADOPTION RÉUSSIE DES OUTILS DE COMMUNICATION ET DE COLLABORATION PAR LES UTILISATEURS**

Quelle a été la principale raison sous-tendant l'adoption réussie des outils de communication et de collaboration par les utilisateurs ?



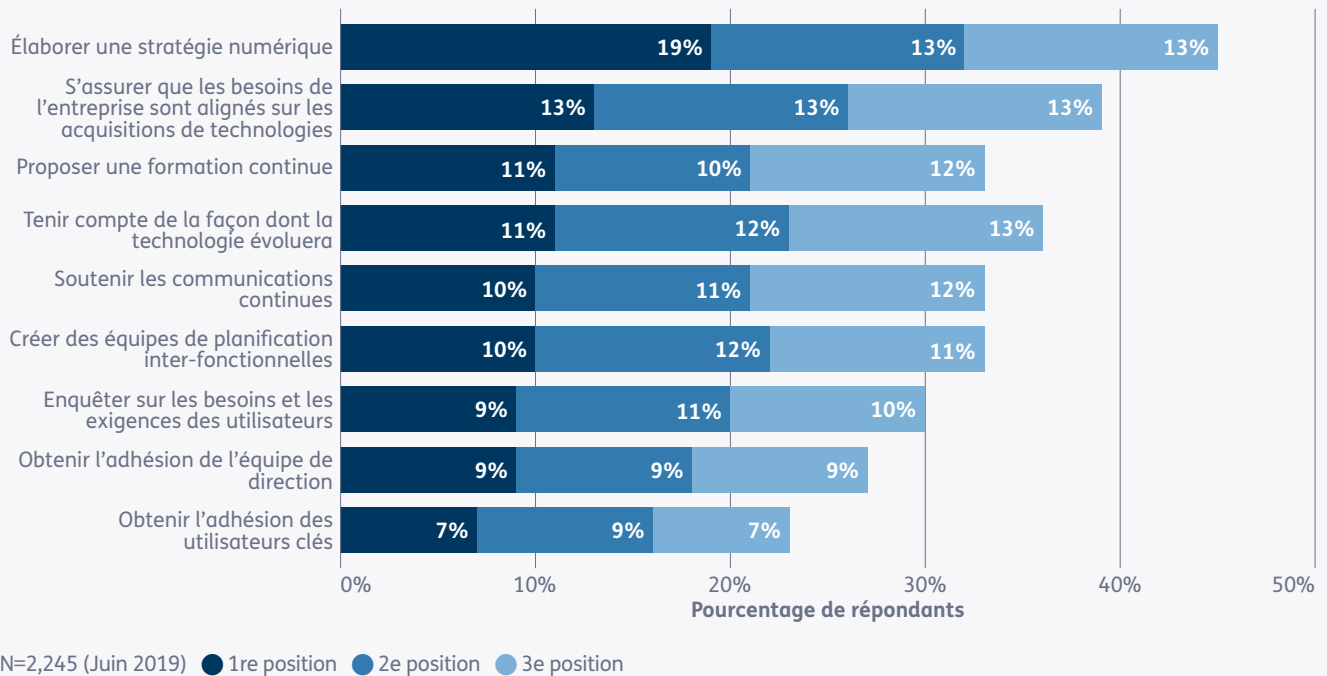
SOURCE: OVUM

du responsable informatique au DSI, avec 16 % des responsables informatiques et 21 % des DSI la citant comme la principale leçon tirée. De plus, 19 % des répondants l'ont citée comme étant la principale leçon tirée de leur mise en œuvre des communications et de la collaboration (voir Figure 10).

Une stratégie numérique claire garantit que les clients et les employés restent au centre de toutes les décisions importantes. Néanmoins, la tâche la plus difficile dans le processus de planification est l'évaluation des méthodes nécessaires à l'élaboration d'un plan de transformation numérique optimal. Toute stratégie ou tout plan devrait pouvoir donner une orientation claire à tous les membres concernés d'une organisation.

**FIGURE 10: DU RESPONSABLE INFORMATIQUE AU DSI, LE FAIT D'AVOIR UNE STRATÉGIE NUMÉRIQUE EST L'UNE DES LEÇONS LES PLUS IMPORTANTES ; CEPENDANT, LES RESPONSABLES INFORMATIQUES ONT BESOIN D'UNE PLUS GRANDE ADHÉSION DE LA PART DES DIRIGEANTS ET DES UTILISATEURS FINAUX**

Quelles sont les trois principales leçons tirées de votre initiative de consolidation ?



SOURCE: OVUM

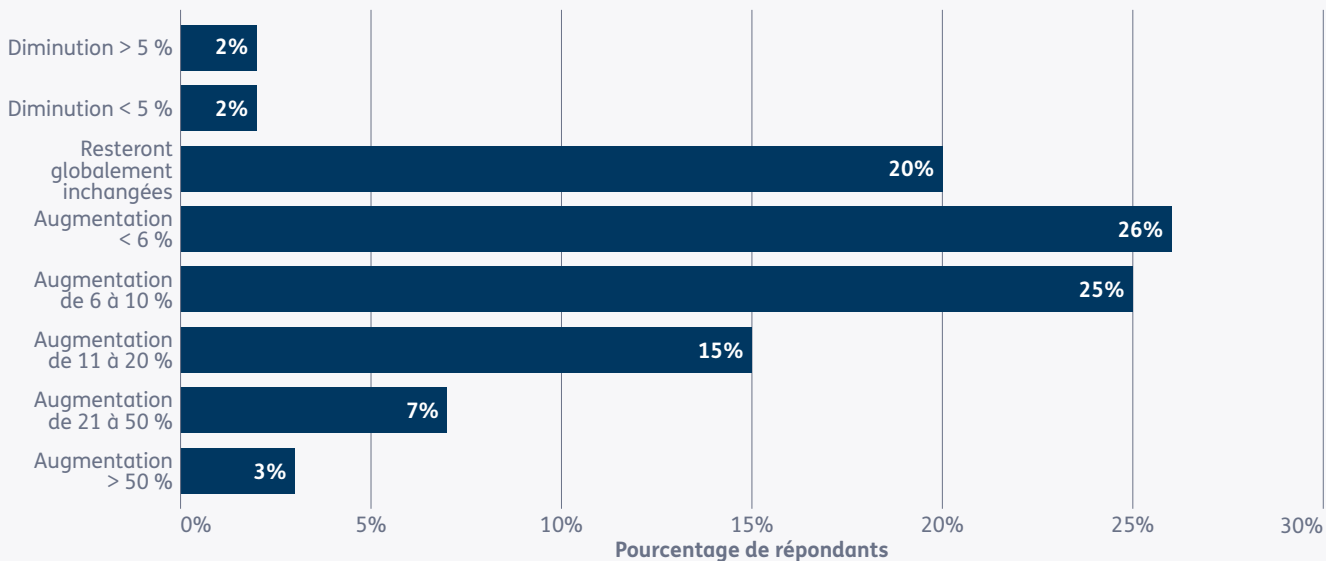
# Les dépenses relatives aux UCC devraient augmenter dans tous les secteurs

À mesure que les entreprises progressent dans leurs efforts numériques vers une transparence intégrale et une productivité accrue, l'engagement collaboratif, une automatisation grandissante et les formations virtuelles prévalent. Dans le cadre de cette évolution du milieu professionnel moderne, les entreprises modifient leurs priorités d'investissement en conséquence ; de nombreux répondants indiquent qu'ils prévoient d'augmenter les dépenses relatives aux UCC l'an prochain et d'accroître les déploiements en matière de collaboration et de communication.

En effet, 26 % affirment avoir l'intention d'augmenter les dépenses relatives aux UCC de 5 %, 25 % ont l'intention de les augmenter de 6 à 10 %, 15 % ont l'intention de les augmenter de 11 à 20 % et 7 % ont l'intention de les augmenter de 21 à 50 % (voir Figure 11). À mesure qu'un plus grand nombre d'entreprises seront chargées de trouver de nouvelles façons d'augmenter la productivité et d'accroître l'engagement des clients, l'adoption de capacités de communication unifiées commencera à avoir un sens pour toutes les industries.

**FIGURE 11: LES INVESTISSEMENTS POUR LES DÉPLOIEMENTS DE CCU DEVRAIENT AUGMENTER EN 2020**

Prévoyez-vous d'augmenter ou de diminuer les dépenses relatives aux CCU l'an prochain ?



N=2,357 (Juin 2019)

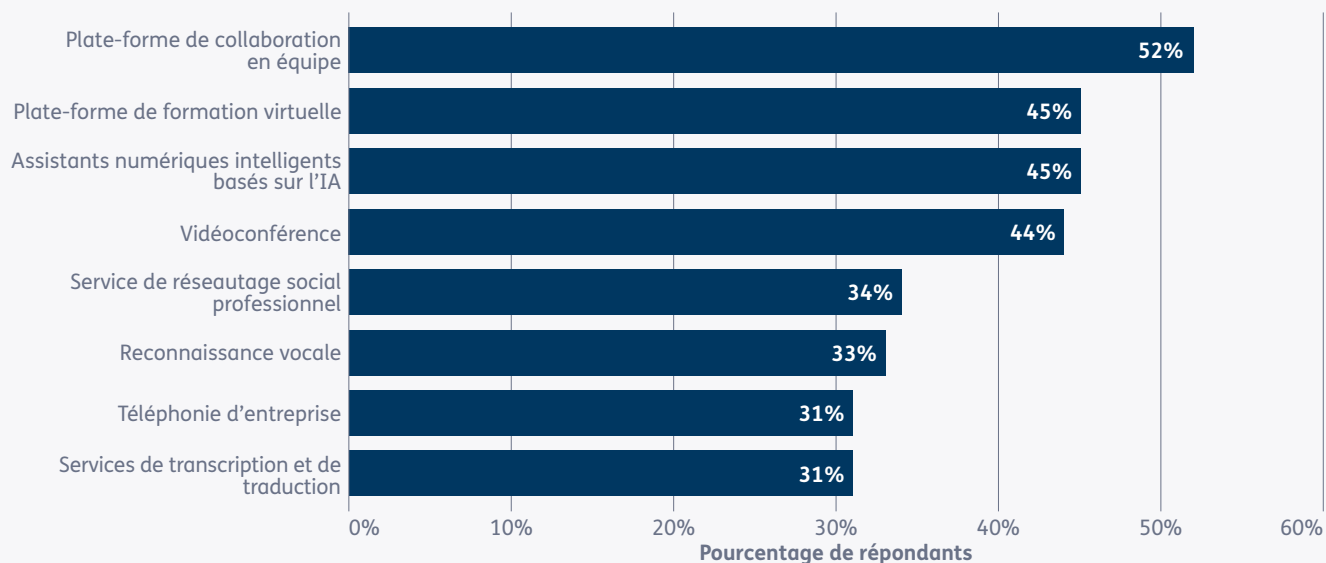
SOURCE: OVUM

De plus, des investissements à moyen et à long terme sont prévus dans le domaine de la collaboration en équipe, des plateformes de formation virtuelle et des assistants numériques intelligents (voir Figure 12), 52 % des répondants affirmant prévoir d'investir dans une plate-forme de collaboration en équipe dans les 18 à 24 prochains mois, 45 % souhaitant investir dans une plate-forme de formation virtuelle, 45 % souhaitant

déployer des assistants numériques basés sur l'IA, et 44 % ayant besoin de la vidéoconférence. (Remarque : de nombreuses suites logicielles et plates-formes de collaboration en équipe incluent déjà les fonctionnalités intégrées énumérées dans cette question : formations en ligne, conférence et prise en charge des assistants basés sur l'IA.)

**FIGURE 12: LA PLUPART DES ORGANISATIONS PRÉVOIENT D'INVESTIR À LONG TERME DANS DES PLATES-FORMES DE COLLABORATION EN ÉQUIPE**

Dans quelles fonctionnalités prévoyez-vous d'investir au cours des 18-24 prochains mois ?



N=2,357 (Juin 2019)

SOURCE: OVUM

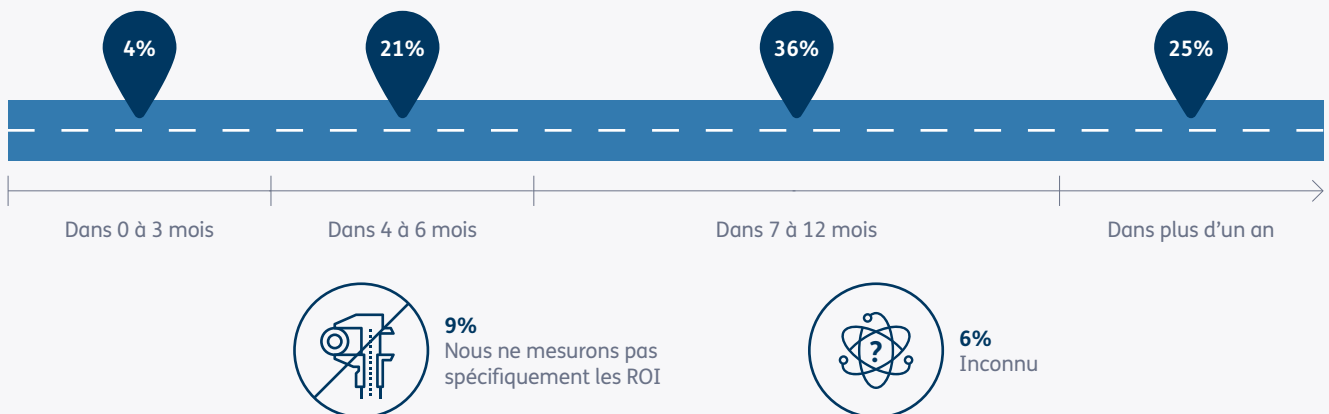
# Les entreprises attendent un retour sur investissement rapide

L'amélioration de l'efficacité opérationnelle continue de servir d'axe stratégique pour de nombreuses entreprises, mais les cadres supérieurs veulent savoir précisément ce qu'ils obtiennent en fonction de leur budget. La réduction des dépenses opérationnelles demeure essentielle, car les entreprises sont chargées de réduire les coûts. Cependant, les demandes visant à accroître la satisfaction des employés et des clients ne cessent d'augmenter. Ceci exerce des pressions démesurées sur les services informatiques, car les dirigeants s'attendent à ce qu'ils créent cette relation symbiotique et augmentent les retours sur investissements. Par conséquent, les services informatiques font face à une pression accrue pour prouver les retours sur investissement ; les nouvelles initiatives auront de plus en plus besoin d'une analyse de rentabilisation pour être approuvées. Pour ce

faire, les services informatiques devront s'aligner plus étroitement sur les domaines fonctionnels clés, dans toute l'organisation, pour s'assurer de l'approbation des budgets et de l'alignement des besoins des unités opérationnelles sur les plans d'investissement des services informatiques. Cette étude révèle que les services informatiques feront probablement l'objet d'une surveillance étroite. Parmi les répondants, 21 % ont indiqué qu'ils souhaitaient obtenir un retour sur investissement dans quatre à six mois (voir la Figure 13) et 36 % ont indiqué qu'ils souhaitaient obtenir un retour sur investissement dans sept mois à un an. Par conséquent, les services informatiques doivent s'assurer qu'ils tiennent compte de facteurs tels que la capacité d'intégration aux systèmes et à la technologie existants avant de prendre une décision en matière de UCC.

**FIGURE 13: LES ENTREPRISES SOUHAITENT OBTENIR UN RACCOURCISSEMENT DES DÉLAIS POUR ATTEINDRE LES OBJECTIFS DE RETOURS SUR INVESTISSEMENTS**

Quand prévoyez-vous de réaliser un retour sur investissement (ROI) positif ?



N=2,357 (Juin 2019)

SOURCE: OVUM

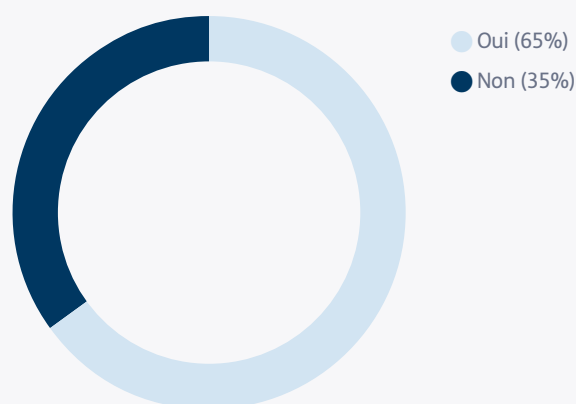


# L'absence de regroupement des plates-formes constitue d'importantes opportunités

Les communications unifiées sont un élément essentiel de la transformation numérique, car les entreprises repensent la façon dont elles gèrent leurs activités. Une plateforme de communication est essentielle pour déterminer comment les employés, les processus et les technologies permettront à leur organisation d'assurer son avenir. En effet, 65 % ont déclaré que leurs technologies de communication et de collaboration sont déjà intégrées dans une suite unique (voir Figure 14). Toutefois, 35 % n'ont pas encore été regroupées. Comme le révèle cette étude, les entreprises qui ont réussi leurs déploiements de communications ont des stratégies numériques claires, des plates-formes de communications unifiées et une main-d'œuvre flexible. Lorsque les entreprises à forte croissance ont plusieurs applications en silo, de nombreux défis commerciaux émergent : perte de productivité des employés, manque de visibilité, inefficacité des processus et roulement des employés et des clients, pour n'en citer que quelques-uns. Lorsque les services informatiques n'ont plus besoin d'acquiescer, d'installer et de maintenir de multiples systèmes, ainsi que les différentes intégrations entre ceux-ci, une réduction significative des coûts de fonctionnement peut être réalisée, tandis que les services informatiques peuvent consacrer leur temps à améliorer les activités de l'entreprise. En résumé, les suites intégrées peuvent aider à transformer les entreprises et à les propulser au niveau supérieur de croissance rentable.

**FIGURE 14:** LES TECHNOLOGIES EN SILO, QUI REPRÉSENTENT 35 % DES ENTREPRISES, CONSTITUENT DES OPPORTUNITÉS

Vos technologies de communication et de collaboration sont-elles regroupées dans une suite unique ?



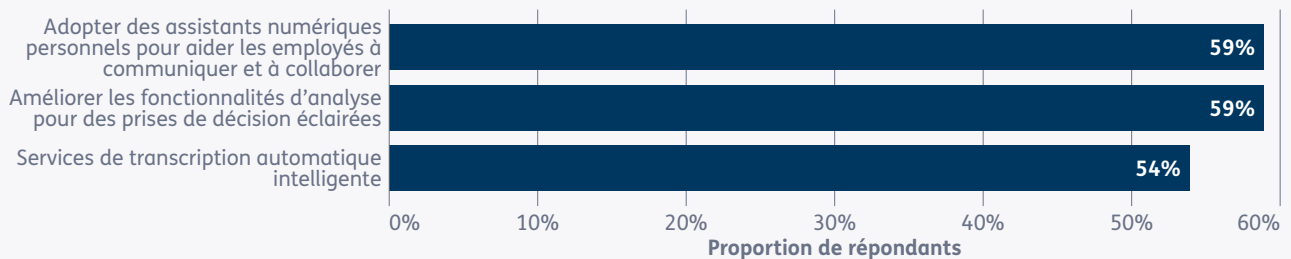
N=2,357 (Juin 2019)

SOURCE: OVUM

# L'intelligence artificielle est une exigence clé pour l'avenir

**FIGURE 15: L'ADOPTION D'ASSISTANTS PERSONNELS NUMÉRIQUES REPRÉSENTE LE DOMAINE CLÉ PRÉVU DES INVESTISSEMENTS DANS L'IA**

Si vous évaluez ou utilisez actuellement l'IA, laquelle des fonctionnalités spécifiques suivantes envisagez-vous d'intégrer dans votre stratégie de communication et de collaboration ?



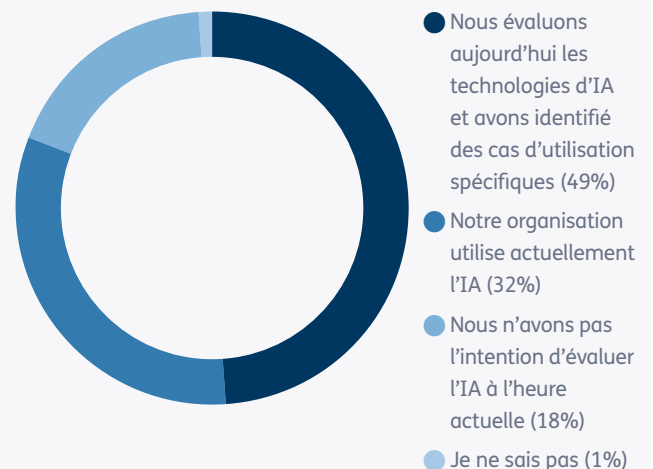
N=1,894 (Juin 2019)

**SOURCE: OVUM**

L'IA est en train de changer la façon dont les entreprises structurent leurs workflows, leurs processus décisionnels et leur planification stratégique. Associée à l'analyse, l'IA contribue à façonner des entreprises intelligentes prenant des décisions en temps réel, ce qui permet aux employés de réagir de manière proactive aux événements internes et externes. À mesure que de plus en plus d'entreprises comprendront tous les avantages qui découlent de l'intégration de l'IA à leurs activités de communication et de collaboration en équipe, elles commenceront à examiner les fournisseurs qui offrent des plateformes unifiées, développées autour de cette technologie et l'intégrant entre les diverses fonctions. Les résultats de cette enquête signalent une vague de déploiements pilotes et intégraux de ces plateformes au cours des douze prochains mois. La nécessité d'adopter ces fonctionnalités deviendra de plus en plus urgente, car les entreprises considéreront l'intelligence artificielle comme un élément essentiel pour les aider à rester compétitives et adaptées à leurs clients. Dans cette enquête, 59 % des répondants ont classé les investissements dans les « assistants numériques personnels » et l'utilisation

**FIGURE 16: LES ENTREPRISES ÉVALUENT EN GRANDE PARTIE LES TECHNOLOGIES D'IA, CE QUI TRADUIT UNE CROISSANCE DU MARCHÉ**

Où en est votre organisation en termes d'adoption de l'intelligence artificielle aujourd'hui ?



N=2,357 (Juin 2019)

**SOURCE: OVUM**

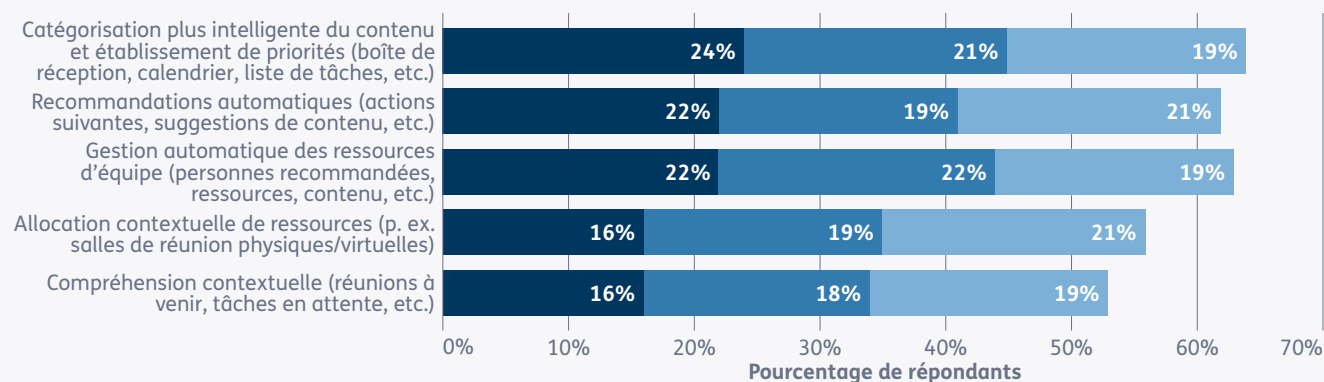
de l'IA pour améliorer la prise de décision comme étant les principaux domaines d'investissement dans l'IA ; 54 % ont indiqué les « services de transcription automatique intelligente » comme troisième domaine où l'IA est susceptible d'être intégrée dans une stratégie de communication et de collaboration (voir Figure 15).

Malgré leurs intentions, de nombreuses entreprises en sont encore, aujourd'hui, à l'étape de l'évaluation, avec un pourcentage prometteur de 49 % qui affirment évaluer l'IA et identifier des cas d'utilisation (voir Figure 16). Bien que 32 % aient affirmé déjà utiliser l'IA, 18 % ont déclaré prévoir de l'utiliser. Parmi les entreprises qui utilisent ou évaluent actuellement l'IA, la priorisation intelligente du contenu, les recommandations automatiques et la gestion automatique des ressources d'équipes ont été

citées comme les principales façons dont elles souhaitent que l'IA aide leurs organisations (voir Figure 17). Par conséquent, ces fonctionnalités assistées par l'IA sont susceptibles d'être bénéfiques dans des domaines comme celui de la productivité des employés et des équipes, de la réduction de la latence humaine (c.-à-d. le temps qu'il faut pour prendre une décision) et de l'amélioration de la gestion de projet. Les entreprises qui investissent dans l'IA avanceront dans leur cheminement numérique. Celles qui attendent toujours courent le risque de perdre leur longueur d'avance face à des entreprises plus progressistes. Il n'est pas trop tard pour que les leaders qui sont plus en retard dans leur adoption de l'IA commencent dès maintenant à y travailler afin d'augmenter leurs chances de rester compétitifs.

**FIGURE 17: LA PRIORISATION INTELLIGENTE DU CONTENU ET LES RECOMMANDATIONS AUTOMATIQUES SONT LES DEUX PRINCIPALES FAÇONS DONT LES ENTREPRISES SOUHAITENT QUE L'IA LES AIDE**

Si vous évaluez ou utilisez actuellement l'IA, comment pensez-vous qu'elle puisse vous aider ?



N=1,894 (Juin 2019) ● 1re position ● 2e position ● 3e position

SOURCE: OVUM

# Conclusion

## **DIX CRITÈRES INCONTOURNABLES POUR UNE ADOPTION EFFICACE DES UCC**

Cette étude révèle que l'engagement de l'entreprise dans l'avenir élargira sa portée au-delà des limites du milieu professionnel d'aujourd'hui. Les télétravailleurs collaboreront facilement avec leurs collègues situés à différents endroits grâce à la vidéo collaborative et à la téléprésence. Les employés en front-office et en back-office pourront visualiser des données opérationnelles et client intégrées dans les mêmes workflows. Les assistants virtuels intelligents adopteront les tâches de routine telles que la planification et la prise de notes,

tout en offrant des informations sur les réunions qui augmenteront la productivité.

Ce scénario d'avenir se dessinant rapidement, les attentes des entreprises en matière de systèmes de communications et de collaboration unifiées et leurs déploiements augmenteront. De plus en plus d'entreprises étant chargées de trouver de nouvelles façons d'améliorer la productivité tout en réduisant les coûts de fonctionnement, le regroupement des fonctionnalités des UCC sera logique pour toutes les industries.

---

### **01 DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE NUMÉRIQUE CLAIREMENT ARTICULÉE**

Une stratégie de transformation numérique clairement articulée est essentielle à une approche réussie et axée sur l'employé. Toute stratégie ou tout plan devrait pouvoir donner une orientation claire à tous les membres d'une organisation ; elle devrait inclure non seulement la façon dont les employés utiliseront les nouvelles technologies de communication et de collaboration, mais également la façon dont les équipes seront organisées autour de ces technologies. Cette stratégie ou ce plan devrait identifier les rôles et les contributeurs clés, ainsi que les leaders au sein des divers secteurs de l'organisation.

d'alignement devraient voir leur priorité diminuer ou être abandonnées. L'alignement implique l'établissement de relations de soutien mutuel entre les objectifs, les technologies et les processus d'un projet. Les projets qui présentent un bon alignement devraient être constamment peaufinés pour s'assurer que toutes leurs étapes se renforcent mutuellement.

Les professionnels de l'informatique doivent trouver le juste milieu en fonction de la complexité du projet, de la culture de l'organisation et de la relation avec le fournisseur.

### **02 S'ASSURER QUE LES BESOINS DE L'ENTREPRISE SOIENT ALIGNÉS SUR LES ACHATS DE TECHNOLOGIES**

L'informatique stratégique doit être strictement concentrée sur les objectifs généraux de l'entreprise. Les initiatives qui n'atteignent pas au moins un niveau raisonnable

### **03 RÉFLÉCHIR À LA FAÇON DONT LA TECHNOLOGIE VA ÉVOLUER (TRANSFÉRER LES UCC VERS LE CLOUD)**

Une approche sur site des communications et de la collaboration nécessite une infrastructure interne généralement hébergée dans le centre de données d'une organisation ; bien qu'elle puisse bénéficier aux entreprises qui ont des restrictions strictes en matière de protection des données et de conformité, elle est

inévitablement plus lente que les UCC en tant que service, pour ce qui est de recevoir des améliorations, effectuer des modifications et accroître la capacité. Les principaux avantages des UCC en tant que service sont notamment la flexibilité d'ajouter ou de supprimer des utilisateurs selon les besoins, un investissement initial minimal en capital et une administration simplifiée.

## 04 APPUYER LES COMMUNICATIONS PERSISTANTES

Dans un monde en rapide évolution, le partage de l'information est essentiel. Recueillir des informations et en discuter avec des collègues dans le monde entier, quel que soit le service ou le fuseau horaire, devient un besoin critique. La dispersion géographique des équipes, la nécessité croissante de soutenir une main-d'œuvre mobile et les diverses structures de hiérarchies indirectes peuvent entraîner des goulots d'étranglement dans les workflows et entraver la résolution des problèmes. Les UCC peuvent faciliter le partage des informations en fournissant aux employés de multiples modes de communication persistants et flexibles tels que le chat, les réunions virtuelles et la vidéo. Les conversations sont transparentes, peuvent faire l'objet de recherches et sont persistantes lorsque les membres de l'équipe travaillent sur la même plateforme. L'engagement de bout en bout de la plateforme est particulièrement utile pour le support client et la gestion des incidents ou pour les projets qui couvrent plusieurs régions et sollicitent plusieurs équipes.

## 05 PENSER À RÉDUIRE LA COMPLEXITÉ DES FOURNISSEURS

Une grande partie de l'environnement actuel des UCC est de plus en plus complexe. Quoi qu'il arrive, les organisations finissent par se procurer des fonctionnalités similaires ou identiques auprès de nombreux fournisseurs. La complexité qui en résulte augmente les coûts en termes d'agilité

commerciale, de dépenses et de risques. La rationalisation, le regroupement et la simplification de vos fournisseurs de UCC en une seule suite ou la réduction du nombre de fournisseurs peuvent permettre de limiter ces problèmes. Cette suite unique permet également de réduire la charge de travail du service informatique, souvent en proie à des difficultés et finissant inévitablement par « tenter de contrôler un incendie » plutôt que de chercher des moyens de rendre les ressources et l'expertise informatiques plus stratégiques pour l'entreprise.

## 06 CRÉER DES ÉQUIPES DE MÉDIATION NUMÉRIQUES INTER-FONCTIONNELLES

Les entreprises qui s'efforcent de croître et de se différencier de la concurrence s'éloignent des structures hiérarchiques descendantes et remodelent leurs organisations pour les axer davantage sur les équipes et la collaboration, tout en les optimisant afin qu'elles puissent s'adapter et apprendre en prévision de changements technologiques.

La synthèse de cette transformation du milieu professionnel numérique nécessite des équipes multidisciplinaires aux compétences numériques diverses, ayant une connaissance approfondie de l'industrie, ainsi qu'une conception, une formation, une surveillance, une sécurité et une mise en œuvre propres à cette industrie, afin de répondre aux besoins informatiques des organisations du monde entier. Les entreprises qui réussissent devraient réunir des équipes qui intègrent des responsables produits et des équipes de ventes, marketing, de communications et d'autres équipes de prestation qui comprennent l'IA. L'équipe devrait se composer d'un groupe de professionnels passionnés et avant-gardistes qui aideront leurs collègues à comprendre l'avenir d'un milieu professionnel intelligent reposant sur des fonctionnalités de collaboration, de transparence et de participation proactive.

## 07 RÉFLÉCHIR AUX DOMAINES DE L'IA DANS LESQUELS INVESTIR ; IDENTIFIER LES CAS D'UTILISATION

Comme le révèle cette enquête, de nombreuses entreprises ont déjà fait appel à l'IA pour permettre une automatisation interne accrue ; elles gagnent ainsi en productivité sans perdre de postes, car l'IA permet aux employés de ne pas s'occuper des tâches de routine et de se concentrer sur des points importants. Étant donné la juxtaposition des espoirs que l'IA transformera la productivité des entreprises et des employés, tout en gérant les préoccupations budgétaires, les entreprises doivent soigneusement identifier les cas d'utilisation des investissements dans l'IA pour obtenir une adhésion plus rapide. Il s'agit donc d'évaluer l'infrastructure informatique, les processus métier susceptibles d'être affectés par l'IA et, plus important encore, les domaines dans lesquels l'IA sera en mesure d'aider les entreprises à avoir le plus d'impact sur leurs activités. Par conséquent, il faut trouver des cas où l'IA peut rapidement optimiser les projets. Commencer par de petites victoires permet de démontrer la valeur de l'IA et facilitera, sur le long terme, l'obtention de budgets pour des déploiements d'IA plus importants.

## 08 RECONNAÎTRE LES BESOINS DE TOUS LES EMPLOYÉS

Les solutions de UCC doivent être faciles à adopter pour les utilisateurs finaux et le personnel informatique. Si la technologie est complexe, peu pratique à utiliser ou ne répond pas aux besoins de l'entreprise, le personnel hésitera à l'adopter ou, pire encore, utilisera ses propres solutions, ce qui pourrait compromettre la sécurité, la gouvernance et la conformité. Par conséquent, il est primordial d'offrir une solution permettant aux employés de collaborer et de communiquer de la façon qui convient le mieux à leurs besoins particuliers. Les services informatiques devraient collaborer avec les chefs d'entreprise pour identifier les besoins individuels

de leurs employés et y répondre afin d'optimiser leurs investissements dans les UCC et de maximiser la productivité des employés. En identifiant les besoins similaires de certains types de travailleurs, en créant un profil spécifique pour ces employés et en appliquant les services de UCC appropriés en fonction du profil des utilisateurs, l'organisation peut assurer une solution complète et rentable. Par exemple, « travailleurs nomades » peut décrire un profil d'utilisateur qui comprend des équipes de vente et des ingénieurs de maintenance. Ils ont tous besoin d'une connectivité mobile, d'un accès aux fichiers et au contenu en ligne (manuels de maintenance et informations sur la gestion de la relation client) et de collaborer avec leurs collègues internes et les clients externes, où qu'ils soient. Par conséquent, les travailleurs nomades sont susceptibles d'avoir besoin de services UCC pouvant être utilisés sur un ordinateur portable, une tablette ou un smartphone, ainsi que des fonctions d'appel, de partage de fichiers, de conférence et de chat professionnel.

## 09 UNIR LES EMPLOYÉS AUTOUR DU CLIENT

Unir les employés autour du client, le front-office, le back office et les réseaux externes travaillant tous de manière transparente vers des objectifs communs, nécessite un cadre pour l'orchestration des processus et l'intégration des systèmes. Cela devrait permettre aux employés de se connecter, de communiquer, de socialiser, d'effectuer des recherches, de partager et de coopérer. Opérer dans le cadre d'un workflow centralisé permettra aux employés de recevoir des messages persistants, des notifications, des flux d'activités et des fonctionnalités de partage de contenu sur les trajets des clients, ainsi que sur la manière et le moment de livrer les meilleures prestations possibles. Une intégration étroite permet aux employés de collaborer et d'interagir avec les clients individuels, en tenant compte du contexte et en temps réel, alors qu'ils

se déplacent à travers l'entreprise et changent de canaux. L'application d'une trame - ou d'une plate-forme - de connectivité mettra fin aux silos d'engagement et à la gestion fragmentée du parcours. Toutes les équipes et activités se trouvant le long de la chaîne de valeur d'une entreprise seront connectées, ce qui leur permettra de visualiser le parcours opérationnel ou le parcours du client sur un seul et même écran.

## **10** FOURNIR DES OPTIONS DE FORMATION CONTINUE

Investir simplement dans les solutions de UCC ne suffit pas toujours à stimuler la transformation numérique ou les stratégies d'entreprise. Bien que les solutions de UCC se concentrent maintenant sur l'expérience de l'utilisateur final et la facilité d'utilisation, il ne faut pas supposer que les nouveaux outils sont intuitifs et ne nécessitent pas que l'utilisateur soit formé. Cependant, une formation efficace des utilisateurs n'engendre pas nécessairement des coûts importants. Les formations destinées aux utilisateurs finaux sont souvent disponibles par le biais de cours d'auto-apprentissage en ligne ou d'une formation programmée dirigée par un instructeur virtuel, avec des outils intégrés pour prendre en charge les fonctionnalités de tests en ligne, de partage de tableaux blancs et d'enregistrement. Pour maximiser leurs investissements dans les UCC, les entreprises doivent s'engager à offrir à leurs employés une formation structurée, afin d'assurer un retour sur investissement et de maximiser le capital de communication et de collaboration de l'entreprise. Ceci peut, bien sûr, passer par l'utilisation de la plateforme de UCC que l'organisation cherche à se procurer pour proposer une formation en ligne rentable.

# Annexe

## AUTEURS

### **Mila D'Antonio**

Analyste Principale, Engagement Client  
mila.dantonio@ovum.com

### **Tim Banting**

Analyste Principal, Services des Espaces de Travail  
tim.banting@ovum.com

## OVUM CONSULTING

Ovum est une entreprise leader sur le marché des données, de la recherche et des conseils, dont la mission est d'aider les fournisseurs de services numériques, les entreprises technologiques et les décideurs des entreprises à prospérer dans l'économie numérique connectée. Grâce à nos 150 analystes répartis dans le monde entier, nous proposons des expertises et des analyses stratégiques dans les secteurs de l'informatique, des télécommunications et des media. Nous créons un avantage commercial pour nos clients, en leur fournissant des informations exploitables visant à soutenir la planification de leurs activités, le développement de produits et les initiatives de mise sur le marché. Notre regroupement unique de sources de données fiables,

d'analyses de marché et d'expertise verticale des industries est conçu pour encourager la prise de décision, en aidant nos clients à tirer profit des nouvelles technologies et à capitaliser sur les modèles d'affaires en pleine évolution. Ovum fait partie d'Informa Tech, une entreprise de services d'information B2B au service du secteur des technologies, des media et des télécommunications. Le groupe Informa est coté à la Bourse de Londres. Nous espérons que cette analyse vous a été utile et accompagnera les décisions innovantes de votre entreprise. Si vous avez des attentes supplémentaires, l'équipe de consultants d'Ovum peut être en mesure d'aider votre entreprise à identifier les tendances et opportunités futures ; veuillez nous contacter à l'adresse suivante : [consulting@ovum.com](mailto:consulting@ovum.com).

## GOTO BY LOGMEIN

GoTo by LogMeIn propose l'un des catalogues de solutions de UCC les plus complets de l'industrie, avec des produits primés comme GoToMeeting et GoToWebinar. Pour obtenir plus d'informations, visitez [www.GoTo.com](http://www.GoTo.com)



## BUREAUX INTERNATIONAUX OVUM



### OVUM

E consulting@ovum.com

W ovum.informa.com

 ovum

 ovum

### GOTO SUITE

 gotosuite

 gotosuite

 gotosuite



**informa**  
tech

#### AVIS DE COPYRIGHT ET DE NON-RESPONSABILITÉ

Les contenus de ce produit sont protégés par les lois internationales régissant le copyright, les droits afférents aux bases de données et tout autre élément de propriété intellectuelle. Le détenteur de ces droits est Informa Telecoms and Media Limited, ses sociétés affiliées et autres concédants de licence. Tous les noms et logos du produit et de la société contenus dans ce produit ou y figurant sont des marques commerciales, des marques de service ou des dénominations commerciales de leurs propriétaires respectifs, dont Informa Telecoms and Media Limited. Il est interdit de copier, reproduire, distribuer ou transmettre ce produit sous une quelconque forme ou par un quelconque moyen sans l'autorisation préalable d'Informa Telecoms and Media Limited. Toutes les mesures ont été prises pour s'assurer que les informations et le contenu de ce produit étaient corrects à la date de sa publication initiale. Cependant, ni Informa Telecoms and Media Limited, ni une quelconque personne engagée ou employée par Informa Telecoms and Media Limited n'assume une quelconque responsabilité quant à d'éventuelles erreurs, omissions ou autre inexactitude. Il incombe aux lecteurs de vérifier indépendamment tous les faits et chiffres dont il est fait état, car aucune responsabilité ne sera assumée à cet égard. Les lecteurs assument l'entière responsabilité et les risques liés à leur utilisation desdits contenus et informations. L'ensemble des points de vue et/ou des avis exprimés dans ce produit par les auteurs ou les co-auteurs sont leurs points de vue et/ou avis personnels, et ne reflètent pas nécessairement les points de vue et/ou avis d'Informa Telecoms and Media Limited.