

Livre blanc

Attentes et perceptions en matière de collaboration dans le Cloud



Rapport d'étude réalisé en août 2023 par Infopro Digital Etudes.*

*Questionnaire auto administré en ligne auprès d'un panel de 582 répondants (utilisateurs et administrateurs de Microsoft Teams et non-utilisateurs du Cloud Microsoft Azure) du 3 au 28 juillet 2023.



Business



Microsoft

Microsoft Teams prend une nouvelle dimension

La banalisation du télétravail et la pratique du flex office ont considérablement modifié les habitudes de travail au sein de l'entreprise. En effet, elles ont créé de nouvelles tendances qui ont introduit le développement et la multiplication des plateformes de collaboration. C'est notamment le cas de Teams, l'application de visioconférence et de téléphonie tout-en-un de Microsoft.

La téléphonie, nouvel usage de Microsoft Teams

La plateforme développée par Microsoft représente aujourd'hui une véritable alternative à l'usage du téléphone fixe ou mobile, ainsi son utilisation est devenue majoritaire. Cette tendance s'explique notamment par la multiplicité des solutions proposées par l'application. L'utilisateur peut en effet, sur une seule et même plateforme, bénéficier à la fois de fonctionnalités de téléphonie d'entreprise enrichies et d'une qualité de service (partage de documents, outils de gestion de projet, etc.).



56%



des répondants affirment passer plus de la moitié de leurs appels sur Teams



39%



des sondés passent plus de la moitié de leurs appels par téléphone mobile



37%



passent majoritairement par le téléphone fixe

En dehors de Teams, le téléphone mobile reste encore le moyen de communication le plus utilisé pour un peu plus des deux tiers des personnes interrogées. Le téléphone fixe, quant à lui, ne concerne plus que 41 % des communications engagées.

67%



des utilisateurs de Teams utilisent leur téléphone mobile pour passer des appels

65%



des répondants utilisent les appels téléphoniques pour se coordonner avec leurs collègues

47%



des appels passés en dehors de Teams sont réalisés pour appeler des clients ou des prospects

44%



d'entre eux passent des appels pour gérer les relations avec des partenaires et des fournisseurs

Il est à noter que près de 11 % des personnes interrogées affirment ne jamais passer d'appels en dehors de Microsoft Teams.



Teams, l'outil de communication par excellence en mode collaboratif

Sans surprise, les fonctionnalités les plus largement utilisées sur Microsoft Teams sont les réunions en ligne et les appels audio/vidéo.



74%

des répondants utilisent Microsoft Teams pour des réunions en ligne

73%

des répondants utilisent Microsoft Teams pour des appels audio/vidéo

61% d'entre eux l'utilisent pour la messagerie instantanée

54% d'entre eux s'en servent pour partager des fichiers

Les réunions via Teams sont devenues aujourd'hui nettement plus fréquentes que les réunions en présentiel, 19 % des personnes interrogées affirmant participer à plusieurs réunions quotidiennes via la plateforme.

On constate également que plusieurs applications sont utilisées par le biais de la plateforme :

50%

des répondants utilisent des outils de gestion de la relation client par l'intermédiaire de Microsoft Teams.

48%

des personnes interrogées utilisent les services de stockage et de partage de fichiers via la plateforme.

40%

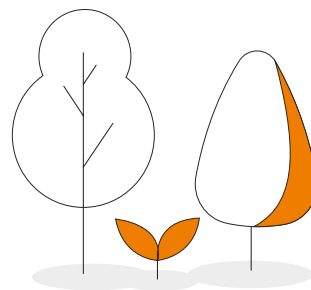
d'entre eux utilisent des outils de gestion de projets.

Ces chiffres mettent en lumière les nombreuses utilisations que permettent Microsoft Teams. Cette application prend la forme d'un véritable hub de collaboration autour duquel chaque utilisateur peut collaborer à l'aide de nombreux outils.



Une utilisation plus vertueuse sur le plan environnemental

66 % des utilisateurs de Teams estiment que la plateforme contribue à réduire leur empreinte environnementale personnelle.



L'argument le plus souvent avancé est que l'utilisation de Teams, notamment pour les appels audio/vidéos, leur permet de réduire de manière significative le nombre de leurs déplacements, ce qui conduit à faire baisser leur empreinte carbone. Une manière partielle, mais néanmoins importante de contribuer également à la réduction de l'impact environnemental de leur entreprise.

Teams s'impose dans l'organisation quotidienne de l'entreprise

Accompagnement et intégration de Microsoft Teams : un enjeu clé pour les DSI

Qu'il s'agisse de visioconférences, de conférences téléphoniques, de partage de documents ou de messagerie instantanée, les utilisateurs de Microsoft Teams attendent des outils de communication unifiés et adaptés à leurs usages, capables de faciliter leur activité professionnelle. Malgré une utilisation globalement satisfaisante de Teams, nombre de collaborateurs affirment rencontrer parfois des difficultés. Notons également que les utilisateurs doivent disposer d'un réseau performant pour bénéficier d'un usage optimal de l'outil.

33%

des utilisateurs de la plateforme font face à des problèmes de connexion et de stabilité du réseau

25%

des utilisateurs rencontrent des problèmes de qualité audio ou vidéo lors d'appels ou de réunions en ligne

21%

d'entre eux ont des difficultés à gérer les équipes et les canaux de communication



Enfin, la formation et l'accompagnement pour utiliser cette plateforme restent un sujet important pour les utilisateurs.

37%

seulement affirment avoir suivi une formation à l'utilisation de Teams (46 % de managers et 43 % de collaborateurs en télétravail)

34%

sont dans l'attente d'un accompagnement professionnel pour mieux maîtriser ces outils.

26%

avouent un véritable manque de formation ou de connaissance approfondie sur l'outil

Microsoft Teams, plateforme utile pour la majorité de ses administrateurs

Pour 86 % des 103 administrateurs interrogés, la gestion de Teams est internalisée, 17 % seulement affirment faire appel à des prestataires externes. Les mises à jour sont généralement effectuées de manière automatique pour la plupart des administrateurs répondants.



48% des répondants ont besoin d'interventions pour gérer des autorisations d'accès.

39% pour configurer des paramètres de sécurité et de confidentialité.

38% pour installer Teams pour les collaborateurs.

39% pour la formation et le support des utilisateurs.

88% des administrateurs de Microsoft Teams considèrent que la plateforme facilite le travail en équipe

83% considèrent qu'elle accentue le renforcement de la cohésion au sein de l'équipe

80% des répondants indiquent que Microsoft Teams aide à l'amélioration de la gestion de projets



Développement du besoin d'intégration aux applications métiers

Extensible et adaptatif, Microsoft Teams permet la création d'applications métiers personnalisées qui répondent aux besoins distincts des utilisateurs, pour des usages encore plus fluides au sein des entreprises. Pour ce qui est de l'ajout de nouvelles fonctionnalités, la plupart des administrateurs optent généralement pour des solutions proposées par Microsoft. Il s'agit pour un tiers des intégrations personnalisées via l'utilisation des API de Teams. Les usages sont multiples :

27%

des utilisateurs de Microsoft exploitent les applications mobiles disponibles sur le Microsoft AppSource.



20%

intègrent des applications tierces via Microsoft.