

MODERNISATION DU WORKPLACE

Etat des lieux et attentes en matière
d'outils collaboratifs et de
communications unifiées

Sponsorisé par : Mitel & Orange Business Services

Janvier 2019

Rédigé par :
Thierry Hamelin



OPINION IDC

Avec la montée en puissance de la mobilité, des applications as-a-service, de l'automatisation des processus et de plus en plus d'assistants intelligents reposant sur l'intelligence artificielle, l'environnement de travail des collaborateurs est en pleine mutation. Un phénomène qui ouvre de nouvelles perspectives pour améliorer la performance individuelle, mais aussi la qualité des échanges, y compris en direction des clients, des partenaires commerciaux et des fournisseurs qui composent l'écosystème des entreprises.

Dans ce contexte, les outils collaboratifs et les communications unifiées, qui s'appuient sur des plateformes de téléphonie sur IP pour proposer des services tels que la messagerie unifiée (combinant email, messagerie instantanée, fax et voix), la vidéo-conférence ou encore la gestion de la présence jouent un rôle majeur. C'est ce que confirment les résultats d'une étude menée par IDC France présentés dans ce document.

EXECUTIVE SUMMARY

Améliorer l'efficacité des collaborateurs et la qualité des échanges à distance représente une véritable préoccupation pour les entreprises puisqu'elles sont près de trois quarts à mener des initiatives en la matière. 61% ont également la volonté de faciliter le travail en situation de mobilité, depuis des smartphones et des tablettes.

Dans ce contexte, 38% des organisations interrogées accordent une "très forte" importance et 42% une "assez forte" importance aux outils de collaboration et de communication visant à augmenter la performance des collaborateurs. Preuve en est, 70% des entreprises interrogées recourent déjà aux communications unifiées et 5% envisagent de s'équiper sous 24 mois.

Mais dans le même temps, 73% des organisations sont en attente d'outils collaboratifs et de communication plus performants. C'est notamment l'intégration des différents outils entre eux pour proposer des services à valeur ajoutée, la sécurité, la qualité des échanges audio et vidéo ou encore les fonctionnalités permettant aux collaborateurs de réellement gagner en performance qui arrivent en tête des points perfectibles.

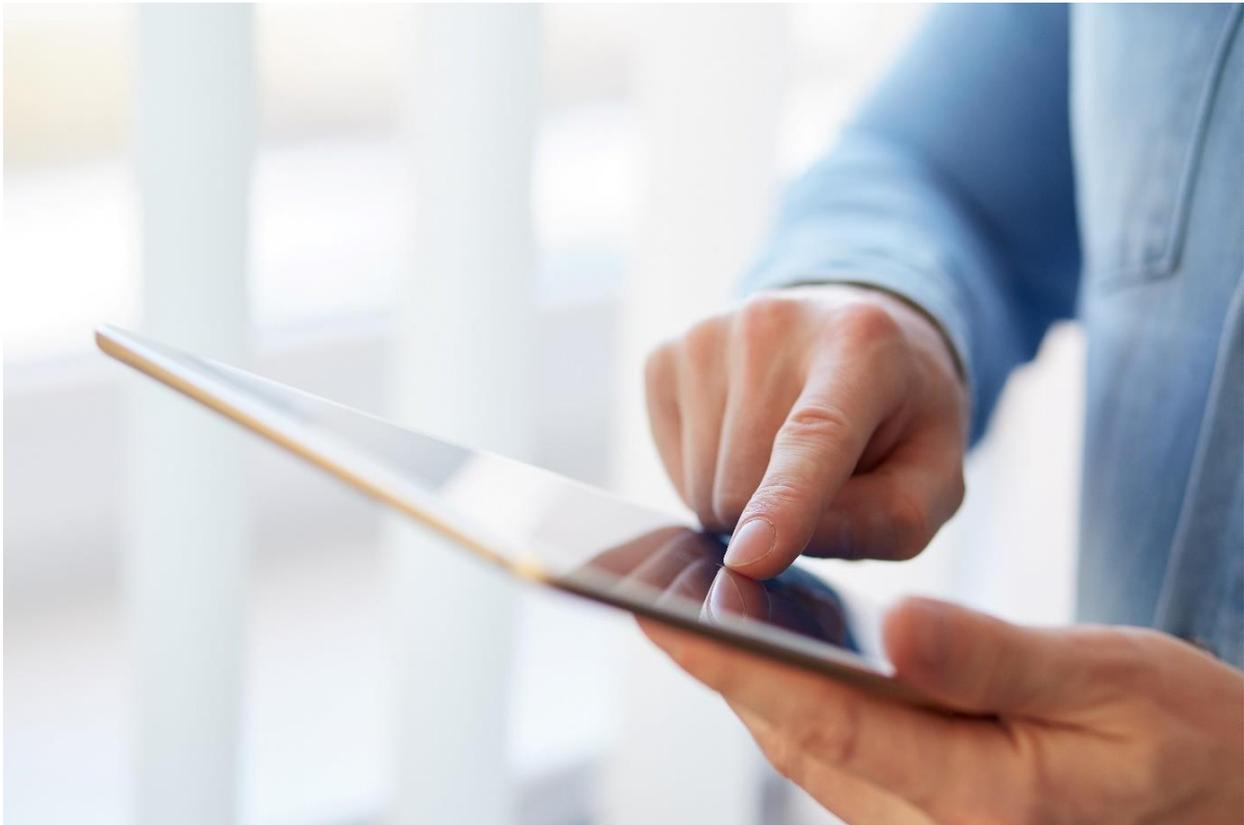
En conséquence, les entreprises se montrent particulièrement intéressées par de nouvelles fonctionnalités, en particulier la possibilité, pour le collaborateur, de choisir le mode d'échange le plus adapté pour être contacté selon sa disponibilité (téléphone, e-mail, chat, vidéo), des espaces de travail virtuels sécurisés, une interface unique permettant de consulter l'ensemble de ses échanges, que ce soit par mail, messagerie instantanée, téléphone, ou SMS, ou encore des outils accessibles aux partenaires commerciaux, fournisseurs et clients.

Dans cet esprit d'ouverture des outils collaboratifs et de communication vers l'extérieur, les entreprises s'acheminent de plus en plus vers des déploiements dans le Cloud. Selon leurs besoins, les organisations se répartissent équitablement entre celles optant pour un hébergement dans le Cloud public (40%) et celles qui souhaitent s'appuyer sur un Cloud privé qui leur est dédié (41%).

Les entreprises attendent toutefois des facteurs de rassurance de la part des hébergeurs de plateformes collaboratives et de communications unifiées. En premier lieu, une haute disponibilité de service (à 99,95% minimum), puis des garanties plus larges en matière de qualité de services de bout en bout, tant sur les outils que sur la sécurité mais aussi sur la connectivité. Une expertise télécom pour éviter des accès dégradés aux services, faute de bande passante, apparaît comme une compétence attendue par les entreprises.

En conclusion, la combinaison des communications unifiées et des outils collaboratifs joue un rôle majeur dans la modernisation du workplace, car elle répond aux attentes exprimées par les entreprises visant à améliorer la performance des collaborateurs et la qualité des échanges à distance qu'ils ont entre eux ou avec leur écosystème.

Toutefois, ce sont les solutions dont les fonctionnalités sont accessibles depuis une interface unique qui devraient être privilégiées par les entreprises, ces dernières recherchant avant tout des outils intégrés et simples d'utilisation. Un degré élevé de sécurité et un accès possible depuis les smartphones et les tablettes seront également des atouts qui vont dans le sens des attentes des organisations.



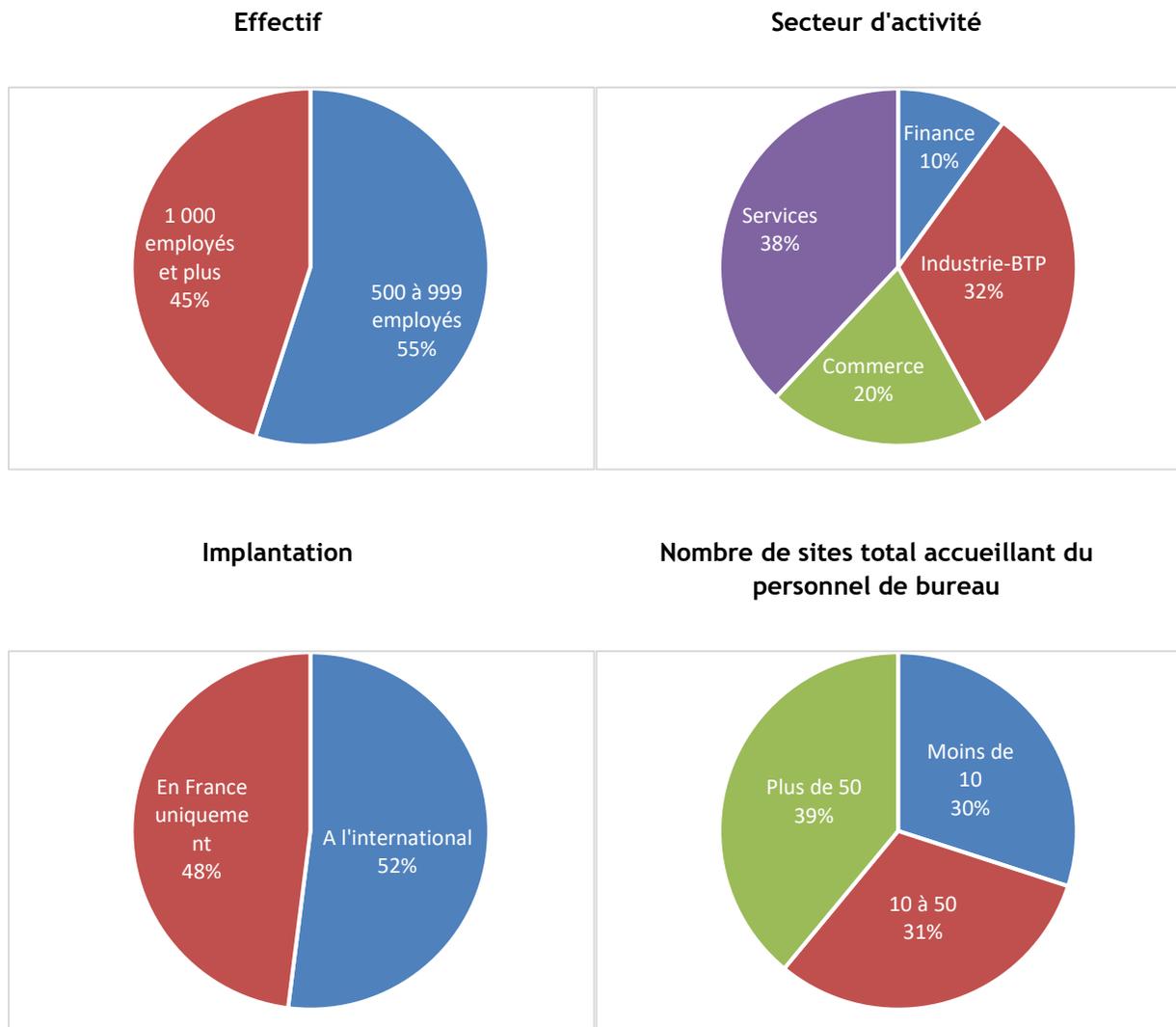
METHODOLOGIE

Ce document repose sur une enquête menée par IDC France entre octobre et novembre 2018 auprès de 103 entreprises françaises du secteur privé, dont l'effectif est d'au moins 500 personnes. La population de répondants se compose de décideurs IT : DSI, responsables informatiques, responsables des infrastructures, etc.

Les résultats ont été redressés conformément aux statistiques de l'Insee, en termes d'effectif salarié et de secteur d'activité.

GRAPHIQUE 1

Structure de l'échantillon des entreprises étudiées



Source : enquête Modernisation du workplace, IDC France, novembre 2018, n=103

LA PERFORMANCE DES COLLABORATEURS AU CŒUR DES PREOCCUPATIONS DES ENTREPRISES

Comme le montre le graphique ci-dessous, seules 7% des entreprises ne mènent aucune action particulière concernant le travail collaboratif. Pour l'écrasante majorité des organisations qui sont actives en la matière, les initiatives engagées visent principalement à améliorer la performance des collaborateurs, leurs échanges à distance et dans le même registre, encourager les réunions en ligne pour éviter les déplacements. A la volonté de gommer les contraintes relatives à l'éloignement s'ajoute celle de faciliter le travail en situation de mobilité qui, avec la montée en puissance des tablettes et des smartphones en entreprise, touche de plus en plus de collaborateurs.

Les entreprises sont également enclines à s'appuyer sur les outils collaboratifs et de communication pour améliorer la qualité de leurs échanges avec leur écosystème, que ce soit avec leurs clients (pour 57%) ou avec leurs partenaires commerciaux et leurs fournisseurs (pour 46%). Un phénomène qui devrait encore s'amplifier à l'avenir, la satisfaction des utilisateurs (UX) étant un des KPIs permettant de mesurer le succès de la transformation numérique. Dans ce contexte, rendre les collaborateurs plus facilement joignables et réactifs est un élément capital avancé par 48% des organisations étudiées.

GRAPHIQUE 2

Initiatives engagées par les entreprises concernant le travail collaboratif et les communications

Q. Dans quelles initiatives votre entreprise est-elle engagée concernant le travail collaboratif et les communications ?



Source : enquête Modernisation du workplace, IDC France, novembre 2018, n=103

LES COMMUNICATIONS UNIFIEES SE GENERALISENT

Les entreprises accordent une grande importance aux outils visant à augmenter la performance des collaborateurs (38% y accordent une "très forte" importance et 42% une "assez forte" importance).

Dans ce contexte, 70% des organisations interrogées utilisent déjà une solution de communications unifiées combinant des fonctions d'audio et de vidéo conférence, de chat, de gestion de présence et une messagerie unifiée, et 5% envisagent de s'équiper sous 24 mois.

Comme on peut le constater sur le graphique 3 ci-dessous, les communications unifiées offrent de nombreux bénéfices qui répondent aux orientations des entreprises décrites précédemment (graphique 2). Parmi ces bénéfices, trois ont été plus particulièrement mis en avant par les organisations : la simplification des échanges et le décloisonnement entre services, les économies induites par la réduction du nombre de déplacements et l'amélioration de l'efficacité des collaborateurs.

GRAPHIQUE 3

TOP 10 des bénéfices des outils de communications unifiées

Q. Qu'est-ce qui vous a conduit à utiliser ou à envisager une solution de communications unifiées ?



Source : enquête Modernisation du workplace, IDC France, novembre 2018, n=85 (entreprises utilisant ou prévoyant d'utiliser une solution de communications unifiées)

73% DES ENTREPRISES ATTENDENT DES OUTILS COLLABORATIFS ET DE COMMUNICATION PLUS PERFORMANTS

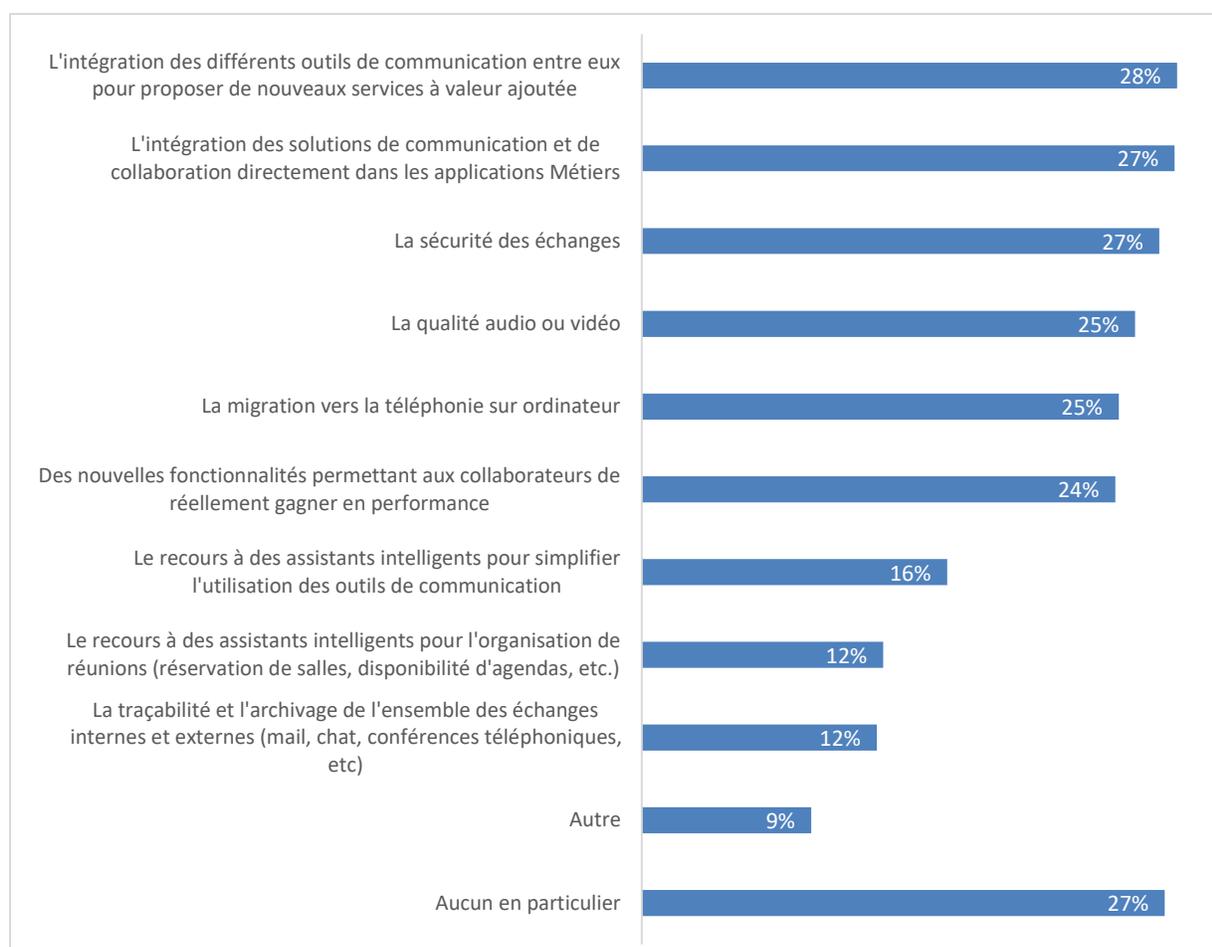
Pour accompagner les initiatives qu'elles mènent autour de l'environnement de travail des collaborateurs, près de trois quarts des entreprises sont demandeuses d'outils collaboratifs et de communication plus performants. Six axes d'amélioration se distinguent, mais sans pour autant dépasser 30% de fréquence de citation. Cela atteste de besoins assez protéiformes et du fait que dans de nombreux domaines, les outils utilisés ne sont pas à la hauteur des attentes des organisations.

La question de l'intégration, que ce soit entre les différents outils déployés dans l'entreprise ou directement dans les applications métiers arrivent en tête des améliorations attendues. Cela traduit une volonté de simplifier l'utilisation des outils collaboratifs et de communication, en les rendant accessibles depuis une interface unique, voire directement depuis les applications métiers.

GRAPHIQUE 4

Les axes d'amélioration s'agissant des outils de communication et de collaboration

Q. Dans quels domaines trouvez-vous que les outils de communication et de collaboration utilisés par votre entreprise pourraient être largement améliorés ?



Source : enquête Modernisation du workplace, IDC France, novembre 2018, n=103

La sécurité des échanges est également un point sur lequel les entreprises attendent des solutions robustes, d'autant que plus de la moitié des organisations cherche à ouvrir ses outils de communication à son écosystème.

La qualité trop souvent dégradée des échanges audio et vidéo apparaît aussi comme un axe d'amélioration. Un quart des entreprises est en attente d'améliorations en la matière.

Enfin, 25% des organisations sont demandeuses de solutions visant à migrer la téléphonie sur ordinateur (en mode softphone). Une approche qui permet une intégration de la téléphonie dans les applications mais aussi de s'affranchir du terminal téléphonique fixe et donc de faire disparaître le câblage qui lui est associé.

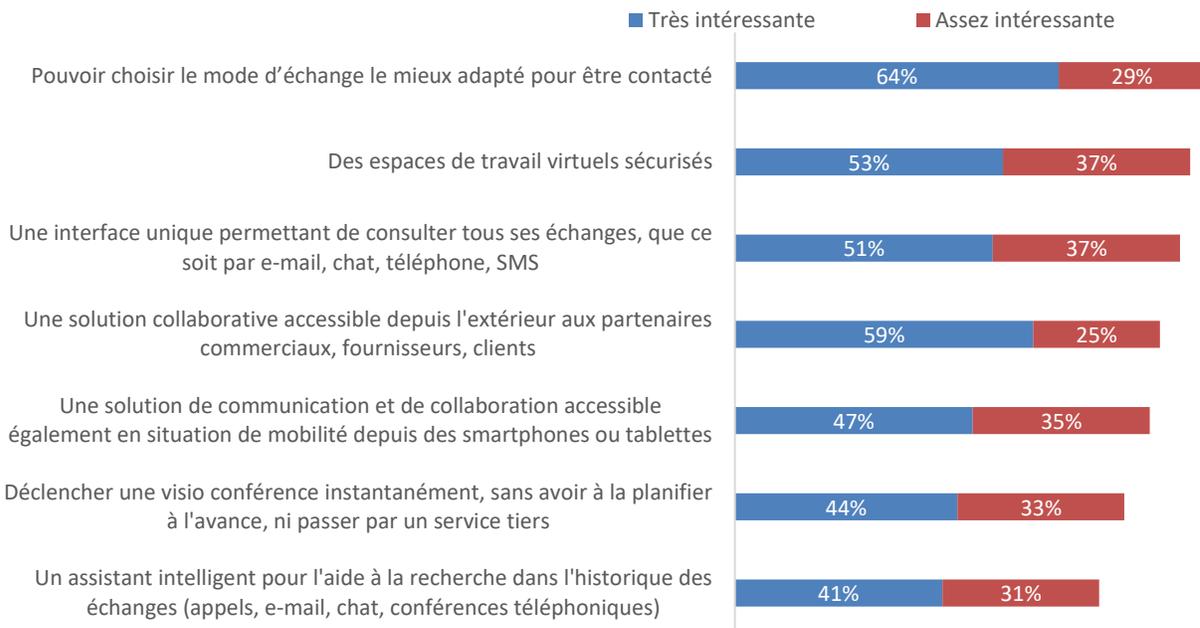
UN FORT INTERET POUR DE NOUVELLES FONCTIONNALITES

Comme le prouve le graphique 5 ci-après, les entreprises sont particulièrement intéressées par le fait de disposer de nouvelles fonctionnalités au sein de leurs outils collaboratifs et de communication. C'est notamment le cas de celle permettant aux collaborateurs de choisir le mode d'échange le plus adapté pour les contacter selon leur disponibilité (téléphone, e-mail, chat, vidéo) Un réel bénéfice pour les utilisateurs, mais aussi pour les personnes qui cherchent à les joindre.

GRAPHIQUE 5

Les nouvelles fonctionnalités suscitant le plus d'intérêt

Q. A quel point trouvez-vous les fonctionnalités suivantes intéressantes pour faciliter le travail collaboratif et améliorer la performance des collaborateurs ?



Source : enquête Modernisation du workplace, IDC France, novembre 2018, n=103

Les entreprises interrogées manifestent également un fort intérêt pour des espaces de travail virtuels sécurisés, avec partage et stockage sécurisé de documents, contrôle de la diffusion des informations sensibles, traçabilité des échanges et accès limité aux membres. Une appétence qui découle de la sensibilité des entreprises à la sécurité des échanges, dont on a vu précédemment (graphique 4) qu'elle représentait un axe majeur d'amélioration des outils collaboratifs et de communication pour 27% des organisations.

Une interface unique permettant aux utilisateurs de consulter l'ensemble de leurs échanges, que ce soit par e-mail, messagerie instantané, téléphone ou SMS suscite également un fort intérêt. Cela fait écho à la volonté des entreprises d'intégrer leurs différents outils collaboratifs et de communication entre eux.

Les entreprises voient également dans une solution accessible aux partenaires commerciaux, fournisseurs ou clients, une réponse à leur stratégie visant à s'ouvrir à leur écosystème.

Pour 82% des organisations, disposer d'une solution collaborative et de communication accessible en situation de mobilité depuis des smartphones ou des tablettes apparaît comme intéressante, et même "très intéressante" pour près d'une entreprise sur deux.

Enfin, déclencher une visioconférence "à la demande", sans avoir à la planifier à l'avance, ni passer par un service tiers est là encore une fonctionnalité jugée intéressante par 77%, et même "très intéressante" par un tiers des entreprises.

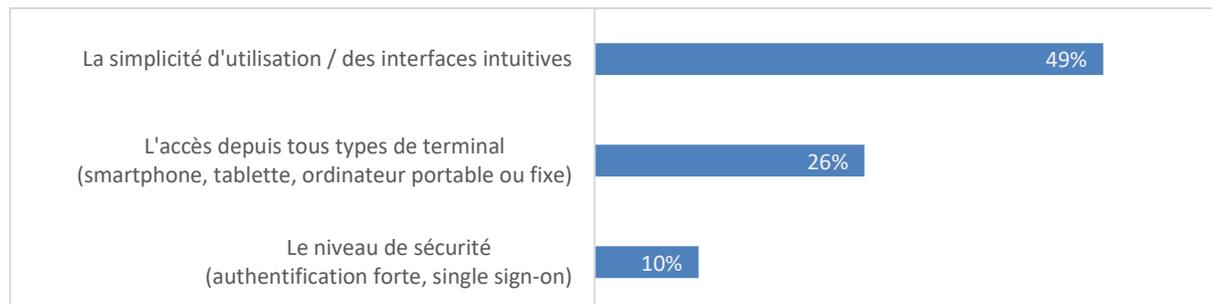
LES ENTREPRISES CHERCHENT DES SOLUTIONS DE COMMUNICATION ET COLLABORATIVES SIMPLES D'UTILISATION, ACCESSIBLES EN SITUATION DE MOBILITE ET DEPLOYABLES DANS LE CLOUD

Interrogées sur le critère qui joue le plus dans le choix d'une solution collaborative et de communications unifiées, les entreprises ont largement cité la simplicité d'utilisation. Ce type d'outils ayant vocation à améliorer la performance des collaborateurs, la convivialité et le confort d'utilisation apparaissent logiquement comme des éléments clés. Ce résultat joue en faveur de solutions dont les fonctionnalités sont intégrées et accessibles depuis une interface unique.

GRAPHIQUE 6

Top 3 des attentes en matière d'applications collaboratives et de communications unifiées

Q. Si vous deviez choisir une solution collaborative et de communications unifiées, à quoi accorderiez-vous la plus forte importance indépendamment du prix ? (une seule réponse possible)



Source : enquête Modernisation du workplace, IDC France, novembre 2018, n=103

Pour un peu plus d'un quart des entreprises, c'est l'accès aux outils collaboratifs et de communication, y compris depuis un smartphone ou une tablette, qui prédomine. Cela traduit l'importance croissante accordée au travail en situation de mobilité.

Si seulement 10% des organisations placent le niveau de sécurité en tête de leurs critères de choix, cela ne veut pas pour autant dire que cette problématique est relayée au second plan. Dans ce domaine, les fournisseurs de solutions de collaboration et de communications unifiées proposant une réponse élaborée comme l'authentification forte ou encore le single sign-on, qui trouve tout son sens quand il s'agit d'accéder à une palette de services, bénéficieront clairement de facteurs de différenciation forts. D'autant que la sécurité apparaît pour 27% des entreprises comme un axe majeur d'amélioration pour les outils collaboratifs et de communication (voir graphique 3).

Par ailleurs, comme le révèle le graphique 7 ci-dessous, les organisations s'acheminent vers des modèles combinant déploiements sur site (on-premise) et hors site (off-premise). Faire héberger sa solution collaborative et de communication unifiées dans le Cloud est une approche qui tend à se généraliser. Cela répond à la volonté des entreprises de s'ouvrir à leur écosystème (clients, partenaires, fournisseurs) et à proposer la même solution à tous leurs collaborateurs, quel que soit le site où ils travaillent.

Et selon leurs besoins, les entreprises se répartissent équitablement entre celles optant pour un hébergement dans le Cloud public et celles qui souhaitent s'appuyer sur un Cloud privé qui leur est dédié.

GRAPHIQUE 7

Déploiements on-premise versus off-premise

Q. Quel(s) modèle(s) de déploiement avez-vous, ou prévoyez-vous de retenir pour votre solution collaborative et de communications unifiées ?



Source : enquête Modernisation du workplace, IDC France, novembre 2018, n=85 (entreprises utilisant ou prévoyant d'utiliser une solution collaborative et de communications unifiées)

Par ailleurs, l'étude montre que la sécurité et la confidentialité des données (a fortiori depuis la mise en application du RGPD) restent les premiers freins à l'utilisation d'une solution collaborative et de communications unifiées dans le Cloud pour 63% des entreprises, or parmi les organisations qui ont franchi le pas, plus de neuf entreprises sur dix se sont déclarées satisfaites du Cloud, tant en matière de sécurité que de souplesse ou de coûts d'utilisation.

LES COMPETENCES QUE LES ENTREPRISES ATTENDENT D'UN HEBERGEUR DE PLATES-FORMES COLLABORATIVES ET DE COMMUNICATIONS UNIFIEES DANS LE CLOUD

Si le Cloud est de plus en plus une option dans laquelle les entreprises sont prêtes à s'engager (voir graphique 7), elles attendent toutefois des facteurs de rassurance de la part des hébergeurs de plates-formes collaboratives et de communications unifiées.

Pour 54% des entreprises, cela passe par une haute disponibilité de service, à 99,95% minimum, comme le montre le graphique 8. Quatre organisations sur dix sont également demandeuses de garanties plus larges en matière de qualité de services, tant sur les outils que sur la sécurité mais aussi sur la connectivité. Sur ce dernier point, les contraintes télécoms peuvent en effet être sous-estimées par les entreprises, ce qui peut entraîner des accès dégradés aux services, faute de bande passante.

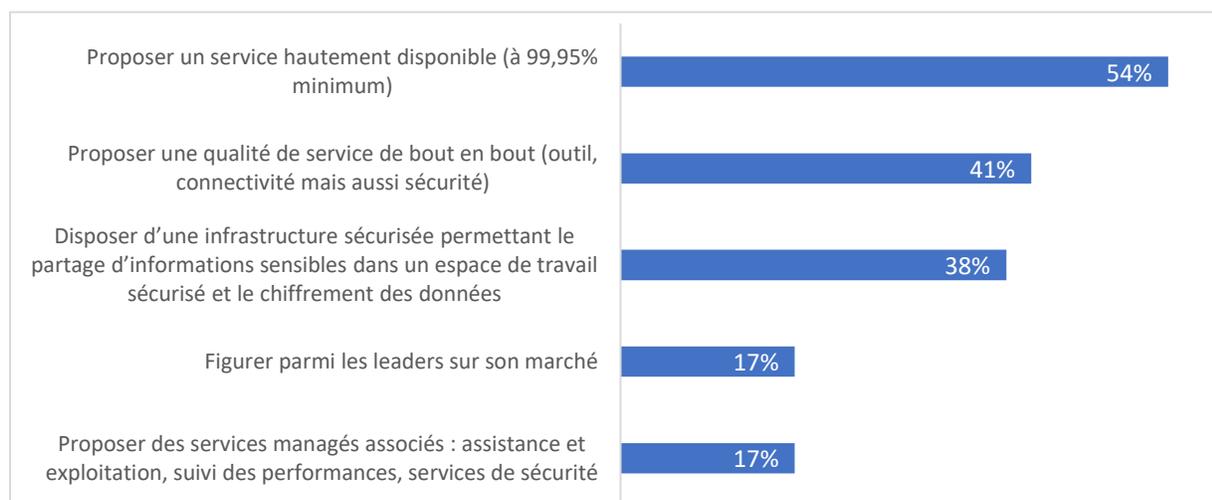
Proposer une infrastructure sécurisée permettant le partage d'informations sensibles et le chiffrement des données au sein d'espaces de travail virtuels représente la troisième attente forte des entreprises. Un résultat en phase avec l'intérêt manifesté par les organisations pour des espaces de travail virtuels sécurisés (graphique 5).

Ensuite, les attentes sont moins marquées. Le recours à de grands acteurs n'apparaît pas comme un prérequis pour les entreprises, au même titre qu'une offre de services managés. Ce dernier point laisse présager que les entreprises sont confiantes dans le fait de pouvoir gérer leur solution par elles-mêmes. La question est de savoir si elles pourront le faire de manière optimale, sans que cela ne pèse trop sur les coûts d'administration.

GRAPHIQUE 8

Top 5 des attentes des entreprises envers les hébergeurs de plates-formes collaboratives et de communications unifiées dans le Cloud

Q. Quels sont les atouts qui sont selon vous indispensables à un hébergeur de plates-formes collaboratives et de communications unifiées dans le Cloud ?



Source : enquête Modernisation du workplace, IDC France, novembre 2018, n=85 (entreprises utilisant ou prévoyant d'utiliser une solution collaborative et de communication)

A propos d'IDC

IDC est un acteur majeur de la Recherche, du Conseil et de l'Évènementiel sur les marchés des Technologies de l'Information, des Télécommunications et des Technologies Grand Public. IDC aide les professionnels évoluant sur les marchés IT et les investisseurs à prendre des décisions stratégiques basées sur des données factuelles. Plus de 1100 analystes proposent leur expertise globale, régionale et locale sur les opportunités et les tendances technologies dans plus de 110 pays à travers le monde. Depuis plus de 50 ans, IDC propose des analyses stratégiques pour aider ses clients à atteindre leurs objectifs clés. IDC est une filiale de la société IDG, leader mondial du marché de l'information dédiée aux technologies de l'information.

IDC France

13 Rue Paul Valéry

75116 Paris, France

+33.1 56.26.26.66

Twitter: @IDCfrance

idc-community.com

www.idc.com / www.idc.fr

Copyright

This IDC research document was published as part of an IDC continuous intelligence service, providing written research, analyst interactions, telebriefings, and conferences. Visit www.idc.com to learn more about IDC subscription and consulting services. To view a list of IDC offices worldwide, visit www.idc.com/offices. Please contact the IDC Hotline at 800.343.4952, ext. 7988 (or +1.508.988.7988) or sales@idc.com for information on applying the price of this document toward the purchase of an IDC service or for information on additional copies or web rights.

Copyright 2018 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved