

Comment adapter sa collaboration aux nouveaux modes de travail hybrides

Business
Services



Sommaire

- 03** Confinement et télétravail : yes, we did it ! Et maintenant ?
- 05** Que signifie travailler à distance aujourd'hui ?
- 12** Une entreprise, mille besoins !
- 23** On ne reviendra pas en arrière. Préparons le futur.
- 25** Comment essayer les solutions Orange ?
- 26** Contact

Confinement et télétravail : yes, we did it ! Et maintenant ?

Yes, we can ! Indéniablement, les entreprises françaises ont su s'adapter au confinement du printemps 2020. Dans un contexte précipité et inédit, elles ont déployé une réactivité remarquable afin que leurs équipes travaillent, collaborent et servent leurs clients à distance.

Yes, we did it !

Si à cette occasion le télétravail a pris de l'ampleur dans les habitudes des collaborateurs et des dirigeants, c'est l'hybri-

ation des modes de travail qui s'est durablement installée en entreprise – et qu'il s'agit à présent d'organiser. **Fin 2020, les Français étaient 24%* à télétravailler régulièrement et 22%* occasionnellement.**

C'est cet éclatement du travail sur plusieurs espace-temps différents que nous avons réussi dans l'urgence, et qui doit à présent être pensé dans une perspective de long terme, à travers des solutions réellement adaptées aux nouveaux usages.

77% de nos clients affirment que leurs usages numériques ont évolué pendant cette période, principalement en ce qui concerne le télétravail et le recours aux solutions de visioconférence et de collaboration à distance

Certaines entreprises qui n'étaient équipées que pour de l'audioconférence ont réalisé que leurs équipes avaient aussi besoin de se voir, de communiquer aussi en mode non verbal. Il s'agit en effet de recréer du lien, maintenir un sentiment de proximité relationnelle et partager des émotions collectives dans une période d'incertitude et de distanciation physique.

D'autres ont déployé des outils de conferencing ici et là, de manière peu structurée, et craignent de voir se développer une organisation à deux vitesses, avec des niveaux de confort et de productivité antagonistes. D'autres encore ont compris que leurs équipes sont prêtes à travailler autrement, en ménageant bien-être individuel et performance collective.

Toutes sont aujourd'hui appelées à progresser vers de véritables espaces de collaboration intégrant visioconférence, fils de discussion, outils collaboratifs et téléphonie au sein d'une seule interface. **En cette période d'incertitude, les organisations doivent plus que jamais capitaliser sur leur agilité pour pérenniser et structurer les meilleures pratiques**, en s'entourant des meilleurs outils. L'occasion est idéale pour fédérer leurs équipes autour de cette réflexion.

Cependant, il n'existe pas de solution unique, loin de là. Une entreprise est une multitude de métiers, d'usages, de niveaux de maturité, de besoins, qu'il faut comprendre finement pour que les solutions mises en place profitent réellement à tous et changent la donne. **C'est pour vous accompagner dans ce nouveau projet d'entreprise, pour en faire un succès partagé, que nous avons rédigé ce livre blanc.**

Il vise à vous fournir des éléments de réflexion sur les mutations en cours, des clés pour appréhender les besoins de vos collaborateurs en termes de travail hybride et de communications à distance. Mais également vous offrir un aperçu des solutions les plus pertinentes. Il vous sera ensuite possible, en un seul clic, de tester nos offres et bâtir votre propre conviction !

Plus que jamais, nous sommes fiers de vous rapprocher de l'essentiel.



Eric Monchy

Directeur marketing Enriched Interactions & Collaboration, Orange Business Services



Que signifie travailler à distance aujourd'hui ?

Nous sommes tous devenus nomades ! Les métiers restent largement sédentaires, mais s'exercent dans un lieu – le « poste » de travail – qui est amené à changer au cours de la journée ou de la semaine : bureau, salle de réunion, domicile, espace de coworking...

Cette multiplication des espaces de travail implique que nous passons une part croissante de notre temps de travail éloignés physiquement de nos interlocuteurs. Le besoin de solutions de communication à distance ne cesse donc de croître, à tous les niveaux de l'entreprise. La pertinence et l'adéquation de ces outils cristallisent les attentes des collaborateurs, qui y voient un élément important de confort et de productivité.

Les cinq constats ci-après peuvent servir de point de départ dans la réflexion des décideurs. Ils questionnent la capacité des organisations à se transformer, à travailler autrement pour davantage d'efficacité et de valeur ajoutée. Ils s'étendent aussi à des enjeux plus larges tels que la responsabilité sociétale ou la rétention des talents.

Particulièrement mise sous pression dans le contexte sanitaire actuel, la réactivité des entreprises face à ces défis aura un impact certain sur leur performance, et donc leur survie dans notre époque marquée par un risque omniprésent d'« ubérisation ».

1.

Le collectif est le premier levier d’ancrage des savoir-faire et d’innovation. Sans « réunion » au sens propre du terme, sans trait d’union entre les équipes, la transmission des savoirs et des idées est tout simplement à l’arrêt.

A l’occasion du premier confinement, les solutions de travail à distance existantes ont pu maintenir des échanges ou des points hebdomadaires d’équipe, mais elles sont à présent mises au défi de permettre l’irruption de nouvelles idées, de favoriser des échanges interactifs, informels et spontanés, comme dans la « vraie vie ».



Face au risque que certains collaborateurs s’isolent et se désengagent (vidéo et/ou micro fermés en réunion, 60%* des personnes feraient autre chose pendant une réunion téléphonique), les outils doivent innover : sondages, quizz, reconnaissance gestuelle, vote à « main levée », etc. pour se rapprocher autant que possible de l’expérience des réunions physiques.

* source Orange

Chez Nexity, la collaboration comme acteur du changement

Première plateforme de services immobiliers en France, Nexity emploie 11 000 collaborateurs sur 400 sites et mobilise plus de 150 expertises métiers différentes.

Le choix d’une solution collaborative « full Cloud » avait pour objectif de fluidifier les échanges, de réduire les zones de frottements, mais aussi d’améliorer l’empreinte carbone de l’entreprise.

Nexity s’est rapprochée d’Orange pour disposer d’un réseau capable de supporter techniquement la solution Microsoft Teams. L’accompagnement des utilisateurs a été confié aux équipes d’Orange Business Services. La continuité de l’activité a été assurée dès le premier confinement.

Yann Ludmann,

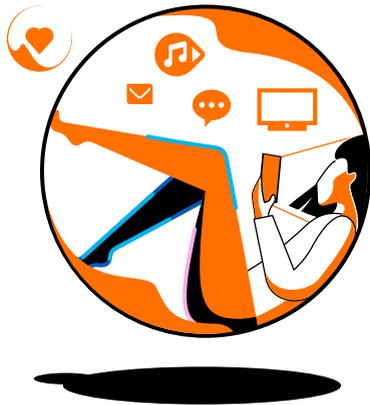
Directeur des Solutions et Innovations Numériques

2.

L'environnement de travail est un élément clé de la marque employeur. La pénurie des talents fait rage et ne cesse d'inquiéter recruteurs, managers, dirigeants. Loin de se limiter aux profils « techniques », elle concerne l'ensemble des fonctions de l'entreprise, qu'il s'agit de réinventer au regard du digital.

Les Millenials en particulier scrutent et apprécient la rapidité et la fluidité des interactions numériques au sein et à l'extérieur de l'entreprise. Mettre à leur disposition les outils adéquats, des applications métiers aux casques Bluetooth en passant par les doubles écrans, reflète à leurs yeux un engagement fort en faveur de l'innovation et du bien-être des équipes.

Ces générations attendent de leurs outils de travail les mêmes souplesse, facilité et flexibilité que les applications utilisées dans leur vie personnelle.



lcade développe le travail collaboratif

A l'occasion du déménagement de son siège mais aussi afin de se démarquer de ses concurrents et attirer de nouveaux talents, le groupe immobilier a réinventé ses espaces de travail virtuels : plateforme de collaboration dans le Cloud, fonctionnalités de messagerie instantanée, appels voix et vidéo, conférence en ligne, partage de documents simplifié et sécurisé avec possibilité de les modifier en temps réel.

Équipés des dernières technologies, les collaborateurs peuvent travailler à distance, depuis leur domicile ou à partir d'un tiers lieu, une à deux fois par semaine.

« Les outils ne sont pas indépendants les uns des autres mais forment un ensemble, une nouvelle manière de travailler collaborativement ».

Marc Le Blanc,
Directeur du projet

Solution adoptée : Cisco Webex Teams.

3.

Les nouveaux modes de travail doivent être encadrés pour ne pas menacer la sécurité.

Anytime, anywhere, any device (ATAWAD) : des pratiques telles que le nomadisme, la collaboration et l'irruption dans le champ professionnel de matériels et applications à usage initialement privé peuvent entraîner un empilement incontrôlé

des outils, ainsi que des intrusions dans le système d'information de l'entreprise.

Les solutions de communication à distance doivent donc à la fois assurer une cybersécurité maximale, et communiquer facilement avec l'environnement extérieur – clients, sous-traitants, partenaires.

La continuité de service public au sein de la Mairie d'Herblay-sur-Seine

La mairie d'Herblay-sur-Seine souhaitait se doter d'un outil sécurisé, simple et efficace pour que les agents, les élus et les administrés puissent continuer leurs réunions internes et externes pendant la période de crise sanitaire.

Orange Business Services a proposé de tester une solution pendant 90 jours. Cette solution proposait un chiffrement des échanges de bout-en-bout, avec en option la possibilité de disposer des clés de chiffrement sur site client, et la double authentification.

Après ce test réussi, la mairie a fait évoluer ses méthodes de travail et maintenu certaines réunions à distance, même après le déconfinement.

« Si j'ai pu lancer des travaux en septembre c'est parce qu'on avait développé nos projets en visioconférence pendant la crise sanitaire ».

Nicolas Harand,
Directeur des services techniques.

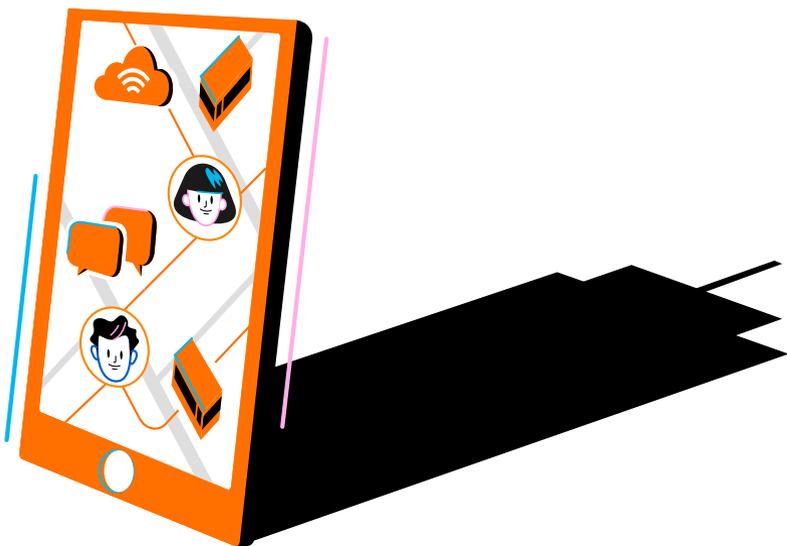
Solution adoptée : Cisco Webex Meetings.

4.

Le travail hybride modifie les besoins et les usages.

Les solutions permettant de travailler à distance doivent répondre à des besoins occasionnels (grèves, astreintes, imprévus, webinaires...), mais aussi s'adapter aux mutations de notre époque (nomadisme, généralisation du télétravail, crise sanitaire, collaboration et transversalité).

Les entreprises sont ainsi appelées à repenser la flexibilité des espaces, le parcours digital des métiers, l'acculturation des équipes, tout en optimisant leurs coûts immobiliers.



Gecina, des espaces de travail entièrement digitalisés

Des équipes qui ne travaillaient pas suffisamment de manière transversale, et une multiplication incontrôlée des matériels et des outils !

Gecina a profité du réaménagement de son siège parisien pour d'une part, décroquer et restructurer l'ensemble des plateaux de travail et d'autre part, offrir les meilleurs outils digitaux à l'ensemble des salariés. Des coaches Orange étaient présents dans les locaux de l'entreprise pour accompagner les 600 collaborateurs dans l'utilisation de ces nouveaux outils.

« Aujourd'hui, l'environnement de travail c'est d'abord du confort, de l'agilité et de la rapidité au quotidien ».

Pascal Lemoine,
Directeur de l'environnement de travail

Solution adoptée : Microsoft Teams et accompagnement des coaches Orange.

5.

De nombreuses organisations repensent leur raison d'être et leur singularité.

Pressées par les clients autant que par la contrainte réglementaire, les entreprises construisent leur stratégie sur un triptyque d'impératifs accentués par la situation sanitaire actuelle : garder l'humain au centre (nous avons besoin de nous voir, d'informel), protéger la planète (par exemple en réduisant les déplacements) et optimiser la technologie (proposer aux clients comme aux collaborateurs des expériences fluides).



Un conseil municipal en visioconférence à Fontenay-aux-Roses

50 personnes dont 29 élus ont participé à la première réunion dématérialisée du conseil municipal en avril 2020.

La solution mise en place par Orange intégrait de nombreuses fonctionnalités : lever la main pour demander la parole, activer ou couper son micro, répondre à un sondage, recenser des votes, présenter des documents...

Diffusée en direct sur YouTube et Facebook, la réunion est systématiquement disponible en « replay ».

La sécurité était un critère important, afin de garantir la confidentialité des informations échangées.

« Cette solution permet d'afficher l'ensemble des participants en simultané, mais aussi d'avoir une gestion technique pour activer ou désactiver les micros de chacun de manière simplifiée ».

Simon Bigay, DSI

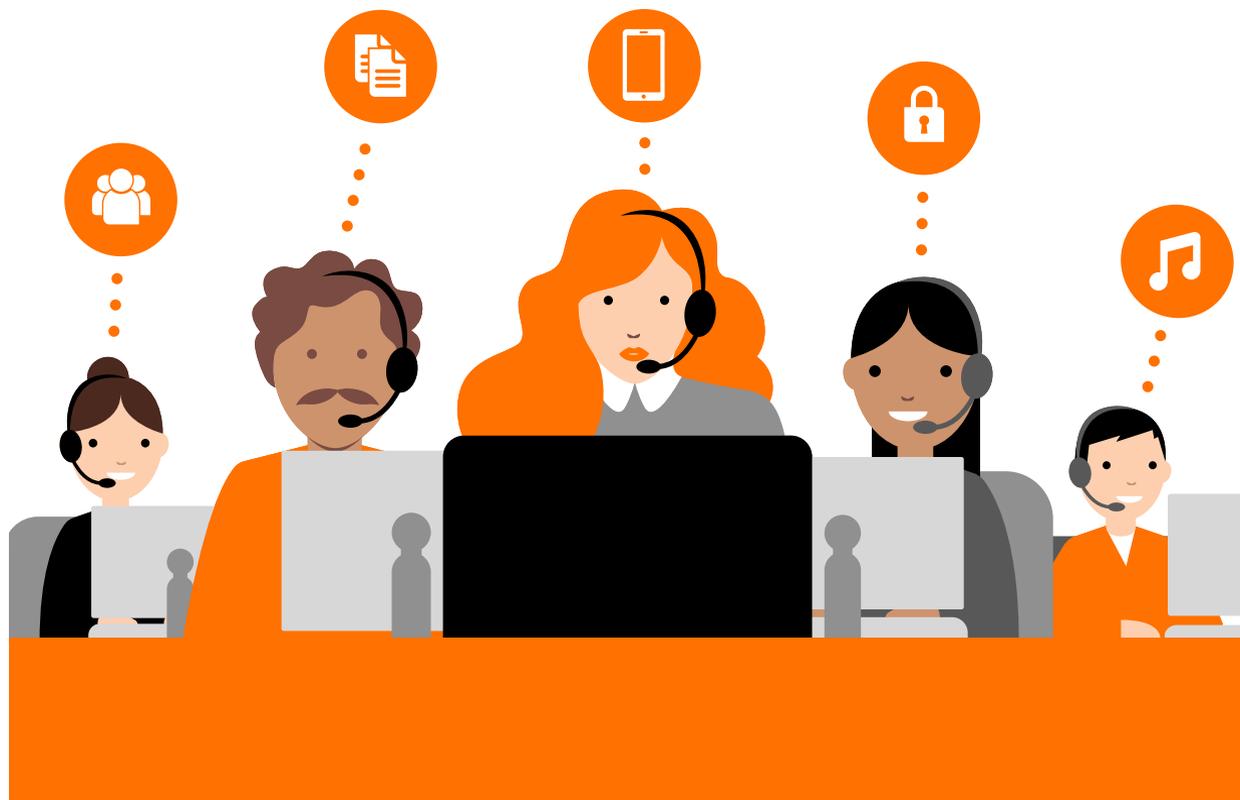
Les constats énoncés ci-dessus dessinent naturellement les contours des différents besoins couverts par des solutions modernes de travail hybride : s'isoler du bruit ambiant, créer du lien par l'image, bénéficier d'un son et d'une image impeccables, échanger à bâtons rompus, organiser facilement des réunions, relier l'entreprise au reste de son écosystème, fonctionner sur tous types de matériel, assurer une sécurité des échanges et des documents partagés, supporter de nombreuses connexions simultanées...

Des attentes qui ne laissent aucune place à l'à peu près !

Et des contraintes qui franchissent allègrement les segmentations habituelles. Elles concernent toutes les tailles d'entreprise et tous les secteurs.

Même une problématique telle que la sécurité des données sensibles n'est plus réservée aux grandes entreprises : elle s'étend aux sous-traitants de taille plus modeste mais qui manipulent des données de recherche et développement, des informations juridiques ou des fichiers clients.

C'est pourquoi nous avons pensé nos solutions de communication de manière extrêmement personnalisée, en partant toujours des différentes catégories d'utilisateurs au sein de chaque organisation.



Une entreprise, mille besoins !

Les entreprises ne déploient pas une solution unique. Elles doivent sélectionner celles qui sont les plus pertinentes et créer des « bouquets » adaptés aux besoins spécifiques des équipes. Ainsi, la mise à disposition de ces solutions et l'accompagnement associé doivent être sur-mesure, en fonction du métier et de la maturité des usages des collaborateurs.

Notre valeur ajoutée repose sur un triptyque : outils digitaux, environnement de travail, accompagnement. Chacun de ces aspects est conçu au regard des usages en cours au sein de l'organisation.

75 % de nos clients se sont déclarés satisfaits, voire très satisfaits, de notre accompagnement pendant la période de mars à mai 2020.



1. A chaque métier ses solutions digitales !

Rappelons-le, les solutions de communication à distance ne sont pas un simple moyen technique décorrélé du cœur de métier. Vecteur d'interactions efficaces et enrichissantes avec l'ensemble de l'écosystème, le conferencing constitue au contraire une brique importante du quotidien des équipes et donc de la manière dont elles exercent leur métier.

Afin de répondre au mieux aux usages de chaque équipe, il est indispensable d'appréhender :

■ Le lieu

Le collaborateur est-il plutôt nomade ou sédentaire ?

■ L'espace de travail

Les tâches demandent-elles plutôt une grande concentration, ou davantage un espace de facilitation ? L'isolement est-il un besoin ponctuel ?

■ Les interactions

Les échanges sont-ils essentiellement en one-to-one, ou généralement collaboratifs et multilatéraux ? Synchrones ou asynchrones ?

■ Le poste de travail

S'agit-il d'équipements standard ou le métier requiert-il des configurations spécifiques ?

■ La continuité de service

Est-ce qu'une interruption de service temporaire (réseau, voix) bloque immédiatement l'activité, avec des impacts importants en termes de business ?



Ces critères permettent de définir des personae – ou utilisateurs type – et de concevoir des solutions au plus près des véritables enjeux de chacun, du chargé de projet marketing à la directrice financière en passant par la direction générale et les centres de relation client...

Alexandra,

Responsable des parcours clients

« Je rencontre mes équipes en dehors de mon site, en visio ou en présentiel, au moins deux fois par semaine. Je travaille avec de nombreux interlocuteurs, de manière spontanée ou programmée.

Je dois avoir toute l'entreprise dans mon smartphone. Où que je sois, je dois pouvoir réunir mes équipes facilement, retrouver toutes mes données, travailler en mode agile. De la même manière, il est indispensable que mes collaborateurs soient opérationnels et joignables dès leur premier jour même si je ne suis pas à leurs côtés. »

■ **La tribu**

Les managers (encadrent une équipe).

■ **Les irritants**

Devoir s'interrompre pour changer d'application.

■ **Les + des offres Orange**

Faciliter le travail en équipe et les temps de co-construction. Bénéficier d'une solution d'événement à distance, selon les besoins et situations, pour la direction générale ou des projets spécifiques de communication.

Pour la conférence audio :

Audio et Web Conférence répond principalement à un besoin de se parler sans devoir se connecter à internet, afin d'optimiser la bande passante et donc préserver la qualité de la voix.

Il est ainsi possible de réunir jusqu'à 300 participants avec une qualité téléphonique de premier plan.

A cette expertise audio vient s'ajouter désormais le web conferencing : les participants sont tous connectés sur un pont téléphonique, mais peuvent également partager du contenu.

Pour la visioconférence et les réunions en ligne :

Open Videopresence Advanced est pensée pour les personnes dont la priorité est de se voir. Elle met l'humain au centre en permettant des interactions visuelles jusqu'à 75 personnes.

Accessible depuis un ordinateur ou un smartphone, cette solution peut être connectée à des salles physiques de visioconférence et offre de nombreuses fonctionnalités de pointe : compatibilité avec des écrans télé grands formats, son et image HD, modération...

Enfin, **la solution est hébergée en France, ce qui est un aspect clé pour des organisations maniant des données sensibles** (Comex, Codir, secteurs stratégiques...).

Pour les hubs de collaboration :

Microsoft Teams et Cisco Webex intègrent l'audio, la visio en ligne ou en salle et le partage de documents et d'applications, mais également des espaces virtuels de collaboration, qui permettent aux équipes de se retrouver et travailler ensemble dans des espaces digitaux dédiés mais aussi et surtout la possibilité de passer des appels téléphoniques externes en bénéficiant de la qualité de réseau opérateur.

Ce sont des outils plus riches, à envisager pour partager et travailler sur des documents tout en ayant la possibilité de se voir. Ils offrent des services approfondis : jusqu'à 1 000 participants en audio, dont 200 en visio, partage et annotation de documents, « bulles » de réunion, chat persistant, fonctionnalités d'animation d'équipes, etc.

Ces outils offrent de manière native une grande richesse des modes de connexion (ordinateurs, téléphones, salles de visioconférence, etc.) **et s'intègrent parfaitement avec votre téléphonie d'entreprise ainsi que vos outils de productivité** (notamment Microsoft Office ou Google Workspace) et vos applications Métiers.

Mehdi, Ingénieur avant-vente

« Je représente mon entreprise auprès des clients, donc la qualité de mes outils est un vecteur de crédibilité pour faire du business. Mon travail s'organise autour de mon ordinateur portable et de mon smartphone.

Que je me déplace chez le client ou non, j'ai besoin d'une excellente connectivité et le cas échéant de pouvoir prendre le relais avec ma connexion mobile (partage de données).

Je dois pouvoir communiquer en visio ou audio, avec une qualité optimale de son et d'image. »

■ La tribu

Les commerciaux.

■ Les irritants

La mauvaise qualité d'image ou de son.

■ Les + des offres Orange

Amélioration des échanges audio et vidéo grâce à la très haute définition. Disponibilité des outils sur tous les terminaux en toute sécurité.

Pour les grands évènements digitaux :

Orange Event Conferencing et Cisco Webex sont des solutions événementielles adaptées aux événements digitaux de grande ampleur – RH, marketing, communication, direction générale – qui nécessitent une parfaite maîtrise, un niveau de sécurité élevé et très souvent un accompagnement tiers permettant aux orateurs de se concentrer sur leur discours.

Il s'agit donc d'une offre sur mesure.

Le socle est un pont audio ou une plateforme de streaming vidéo pouvant supporter jusqu'à 20 000 personnes, et auxquels il est possible de greffer des prises de vue (grâce à une régie constituée de plusieurs caméras), des interactions en direct ou encore la mise en ligne des contenus sur un site web personnalisé aux couleurs de l'entreprise.



Laure, travailleuse nomade

« Je passe bien plus de temps sur les routes et dans les familles que sur mon site de rattachement. Mon smartphone ou ma tablette sont mes principaux outils de travail, au même titre que mon véhicule.

J'ai besoin d'outils pour communiquer avec mes collègues et ma hiérarchie et notamment si j'ai besoin d'un appui à chaud quand je suis face à une situation exceptionnelle. Ma tablette me sert aussi à renseigner mes comptes-rendus en fin de journée. »

■ La tribu

Les nomades (techniciens, chargés d'affaires...).

■ Les irritants

Les problèmes de connexion.

■ Les + des offres Orange

Intégration des solutions de communication et de collaboration dans les applications métiers de l'entreprise. Accès en mobilité facilité via une application mobile dédiée. Diffusion d'images d'une situation donnée, d'un lieu d'intervention ou de documents.

2. A chaque usage son espace de travail !

Le travail hybride devient la norme : on continuera de venir au bureau, pour socialiser, synchroniser ses travaux et partager des émotions, mais on travaillera de plus en plus largement à distance. Une évolution qui bouleverse l'environnement digital autant que l'environnement physique.

Comment respecter les impératifs de distanciation physique tout en optimisant le coût des mètres carrés ? Comment adapter les bureaux aux différents usages ? Comment faciliter l'installation sur le poste de travail où que soit ce dernier ? Comment intégrer les équipements vidéo et les espaces collaboratifs du marché dans le quotidien des équipes ? Comment permettre la même productivité au bureau et partout ailleurs ?

La question de l'espace de travail devient centrale : il ne s'agit pas simplement d'acquérir du matériel, mais bel et bien de concevoir un écosystème digital intégré, confortable, simple et propice à l'efficacité.

Pour cela, nous partons de l'existant et des besoins de vos équipes pour créer une expérience collaborateur unique.

Myriam,
Juriste d'entreprise

« Les outils doivent me permettre d'une part un travail individuel au calme, focalisé, et dans un environnement propice à la confidentialité, et d'autre part des travaux collectifs dans des espaces collaboratifs conviviaux.

Je partage beaucoup de documents avec mes collègues, du même service ou non, et nous devons pouvoir les modifier en live. Je travaille parfois de la maison ou sur un autre site ».

■ La tribu

Les spécialistes (essentiellement fonctions support, mais aussi métiers hors management).

■ Les irritants

Les conflits de version sur les documents.

■ Les + des offres Orange

Mieux partager des documents, des échanges formels et factuels, des conversations en audio seul. Nos solutions peuvent aussi être utilisées, à des fins de gestion du risque, en soutien d'une solution de collaboration. Et si l'entreprise est sensible à la localisation des données, certaines de nos solutions proposent l'hébergement des données en France.

Pour équiper les télétravailleurs, les Packs Home Office :

trois niveaux d'équipements afin que vos collaborateurs puissent travailler depuis n'importe quel lieu avec la même souplesse que s'ils étaient au bureau.

■ **Pour « l'astucieux »** qui dispose d'un espace restreint à son domicile et doit rester mobile, un casque et une souris d'ordinateur suffisent à apporter un surcroît de confort.

■ **« Le communautaire »** dispose d'un espace dédié, souvent partagé avec le reste de sa famille : il appréciera donc un poste fixe avec écran, caméra et clavier indépendants.

■ **Quant au « confortable »** son installation comprend des matériels encore plus performants ainsi qu'une pieuvre de réunion.

Nos équipes se chargent d'estimer avec vous le volume adéquat et d'envoyer les packs aux adresses que vous avez recueillies.

Une hotline est à disposition des collaborateurs, ce qui soulage notamment les structures ne disposant pas d'un département dédié (informatique ou services généraux).

Amal,

Vendeuse en magasin

« Je connais parfaitement les produits présentés en boutique mais aussi, au-delà, toutes les offres de la maison. Mon travail s'arrête lorsque le point de vente ferme mais, pendant la journée, je dois pouvoir joindre facilement d'autres interlocuteurs internes pour vérifier une disponibilité en stock, commander une référence ou répondre à une question d'un client. Je dois pouvoir être dépannée très rapidement en cas de problème avec ma tablette ou mon écran tactile. »

■ La tribu

Les vendeurs (réseau de vente physique).

■ Les irritants

La tablette qui ne fonctionne plus et n'est toujours pas remplacée.

■ Les + des offres Orange

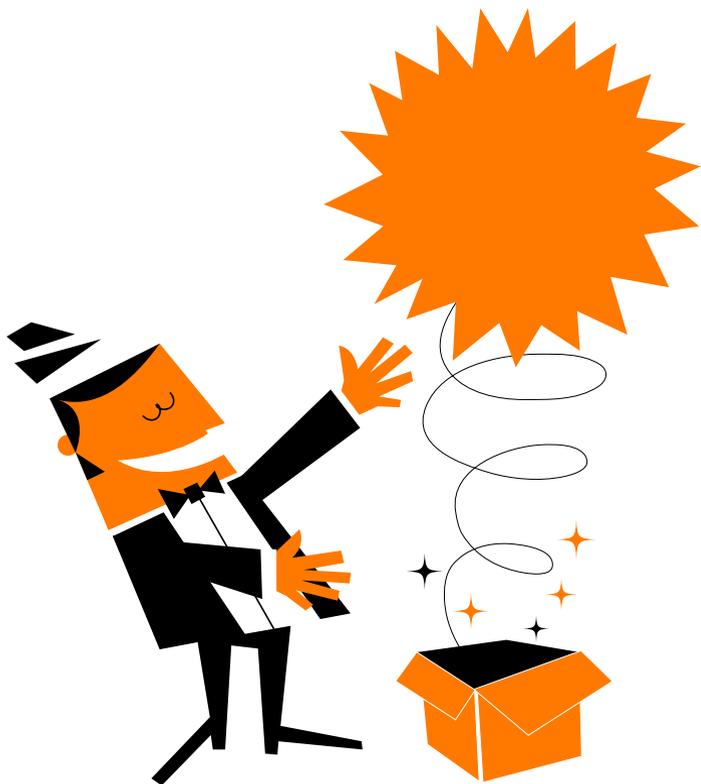
Joindre facilement les soutiens en interne, par chat avec la possibilité de basculer sur un appel téléphonique si besoin.

D'ici 2022, 56%* des actifs devraient être des télétravailleurs

* source Orange

Pour organiser le travail hybride, la *Smile Experience* :

à l'occasion d'un déménagement, d'un projet de transformation ou d'une nécessaire adaptation au nouveau contexte sanitaire, nous concevons avec vous et avec vos collaborateurs (futurs utilisateurs et donc premiers concernés) des environnements de travail et des parcours digitaux fluides.



Thomas, **Développeur**

« Le temps est un facteur important dans mon métier car les délais sont serrés.

Pour mon travail individuel j'ai besoin d'un ordinateur fixe puissant, de logiciels nombreux et spécifiques et de plusieurs écrans. Je ne me déplace pas forcément ; j'aime assez télétravailler.

Mais je dois pouvoir interagir facilement avec tous les sites de l'entreprise. Pour cela, il me faut des outils collaboratifs faciles à prendre en main et qui favorisent la co-construction. »

■ **La tribu**

Les créateurs (data, logiciels, création graphique...).

■ **Les irritants**

Les outils qui manquent de puissance.

■ **Les + des offres Orange**

Pour optimiser votre travail en groupe, plusieurs fonctionnalités existent dont la 3D, mais aussi la possibilité de s'intégrer à des salles de réunions sur site, sans oublier les fonctionnalités « tableau blanc » pour brainstormer à distance.

La *Smile Experience*, se fonde sur quatre piliers :

■ **Partir de l'existant** (observation des cultures métiers, identification des besoins auprès d'un échantillon d'utilisateurs, recensement des outils en place) afin de proposer des innovations à la fois pertinentes, compatibles avec l'existant et correspondant au budget.

■ **Proposer des solutions de communication et collaboration enrichies**, qui s'appuient sur les éditeurs leaders du marché (Cisco et Microsoft) et permettent aux équipes d'échanger, où qu'elles soient, à travers une interface utilisateur unique. Ceci s'accompagne d'équipements et fonctionnalités de pointe : tableaux digitaux interactifs, pieuvres intelligentes, pilotage des salles de réunion au smartphone ou à la voix pour limiter les contacts, comptage automatique des participants, etc.

■ **Intégrer l'environnement de travail dans le Cloud**, en assurant une migration fluide de l'existant : messagerie, fichiers, vidéo et voix, briques techniques...

■ **Personnaliser la proposition** : nous nous penchons sur les processus métiers et créons des communications omnicanales ad hoc, intégrant les différentes applications (les nouvelles et les « legacy ») pour faciliter le quotidien !

Vincent,

Conseiller clientèle SAV

« Mon travail consiste à être disponible pour les clients ou pour des utilisateurs internes, et apporter une solution rapide à leur problématique.

Je travaille de manière plutôt sédentaire et sur un seul site, mais la distance doit être imperceptible pour les personnes qui me contactent. La connectivité réseau et la qualité de la voix doivent être impeccables pour qu'on s'entende et se comprenne parfaitement.

Je peux aussi avoir besoin de joindre d'autres services en interne pour obtenir un appui face aux questions de mon interlocuteur. »

■ La tribu

Les conseillers (centre d'appels commercial ou informatique, conseillers clientèle habituellement en rendez-vous physique).

■ Les irritants

La mauvaise qualité d'image et de son.

■ Les + des offres Orange

Vivre la visioconférence en haute définition avec la gestion des émotions pour des contacts clients d'excellente qualité, en remplacement du rendez-vous physique. Partager simplement des documents avec les clients en toute sécurité, passer des appels externes grâce à son intégration à la solution de relation client.

3. A chaque niveau de maturité son accompagnement !

Combien d'entreprises ont investi dans des ERP (Enterprise Resource Planning) extrêmement puissants pour gérer l'ensemble de leurs services pour découvrir que certains, plusieurs années plus tard, continuent d'utiliser abondamment Excel et les mails ?

Le succès d'un projet de transformation se mesure à l'efficacité des technologies déployées, mais aussi et surtout à leur adoption réelle par les utilisateurs auxquels elles sont destinées.



C'est pourquoi nous ne nous limitons pas à transformer vos environnements de travail, nous sommes convaincus que l'accompagnement post-installation est clé. C'est lui qui donne tout son sens à l'investissement consenti.

C'est lui qui permet aux fonctions informatique, environnement de travail, ressources humaines et même à la direction générale de faire de ce projet un réel succès, visible et plébiscité.

Notre offre comporte deux volets : conduite du changement et Customer Success Management

Pour accompagner les utilisateurs finaux, la conduite du changement : il s'agit de mettre en place un plan de communication à même d'informer et embarquer les collaborateurs, mais aussi des formations, sur site ou en ligne, individuelles ou collectives.

Cette assistance peut également inclure le déploiement de coaches Orange au sein de l'entreprise pendant les premiers mois, qui guident les utilisateurs au moment où ils en ont besoin, et sur des questionnements très pratiques : Comment utiliser son casque ? Que faire avec ce nouvel écran ? Comment rejoindre son équipe dans une salle de réunion digitale ? Comment lancer une visioconférence ?

Nathan,

Administrateur des ventes

« Je travaille dans un open space et passe beaucoup de temps au téléphone avec les commerciaux nomades notamment mais aussi devant l'écran pour le travail administratif.

Le confort acoustique est important pour moi, à la fois pour bien comprendre les consignes de mes interlocuteurs au téléphone et pour m'isoler des conversations de mes voisins quand je travaille.

Je veux disposer d'espaces de rangement physiques et virtuels structurés et accessibles depuis mon domicile si nécessaire. »

■ **La tribu**

Les soutiens (back-office).

■ **Les irritants**

Les données perdues.

■ **Les + des offres Orange**

Bénéficier d'un support utilisateur en toutes occasions. Possibilité de prendre en main l'appareil de l'interlocuteur (Centres d'Appels). Trouver l'accessoire de téléphonie performant pour accroître l'efficacité et le confort des utilisateurs.

Pour optimiser le ROI de la solution, le Customer Success Management : le gestionnaire de la solution au sein de l'entreprise bénéficie d'un portail dédié permettant de visualiser les usages et suivre l'expérience collaborateur, explorer toute la richesse des solutions mises en place, comprendre lesquelles sont bien adoptées ou, au contraire, ignorées voire contournées.

Nous l'aidons à définir des KPIs et piloter la feuille de route qui lui a été fixée, mais aussi à envisager le futur :

quels nouveaux besoins émergent, quelles mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont annoncées, quels nouveaux outils pourraient être utiles ? Un reporting mensuel complet permet d'agir sur les bons leviers pour véritablement donner de l'ampleur à la transformation menée.



On ne reviendra pas en arrière. Préparons le futur.

La crise sanitaire a rendu possible des formats d'organisation collective qui parfois n'avaient jamais été envisagés auparavant. Il sera impossible de faire marche arrière.

Forts d'une réactivité qui a fait ses preuves, nous devons à présent structurer et encadrer ces modalités de travail hybride. Le travail et la collaboration distribués entre le bureau, le domicile, les transports ou les tiers-lieux constituent le 'new normal' de notre époque, une nouvelle norme porteuse d'opportunités qu'il s'agit de saisir.

Favoriser la tendance plutôt que d'aller contre permet, en outre, de se préparer au mieux aux évolutions qui s'annoncent déjà et vont encore amplifier le phénomène.

Nous avons la chance d'atteindre aujourd'hui un point d'inflexion technologique où l'intelligence artificielle, notamment, va encore améliorer et de manière plus concrète notre expérience utilisateur. Il est déjà possible de masquer l'environnement sonore d'un participant et ne conserver que sa voix, s'il intervient depuis un lieu bruyant susceptible de perturber la réunion.

De même, la transcription et la traduction des propos, automatiques et en temps réel, sont déjà possibles dans une dizaine de langues.

Désormais l'écran peut reconnaître les gestes de la main (applaudissement, « lever la main », « pouce vers le haut »...) et les traduire en émoticônes, les solutions de réunions en ligne intègrent des règles de distribution et minutage de la parole pour garantir à la fois l'efficacité et l'équilibre des temps de parole, l'écran partagé intègre la vidéo du participant dans le même espace, de nouveaux modules de questions-réponses voient le jour...



La réalité virtuelle également, largement réservée jusqu'ici au monde du jeu vidéo, prend davantage de place en entreprise en transformant l'expérience de réunion en ligne.

Chacun derrière son écran en salle de visio ou à la maison, nous serons désormais, à travers des avatars, tous rassemblés autour non seulement du même projet, mais aussi littéralement de la même table.

Ces évolutions promettent de fluidifier encore et toujours la communication à distance, afin que l'humain reste au centre de nos interactions et de notre valeur ajoutée. Pour déployer toute leur richesse, ces innovations devront être employées en regard des besoins spécifiques des différents métiers qui coexistent au sein de votre organisation. Prenez de l'avance, commencez à recenser ces besoins !

Concevoir un environnement propice au travail hybride, c'est travailler dès aujourd'hui comme les autres travailleront demain...



Comment essayer les solutions Orange ?

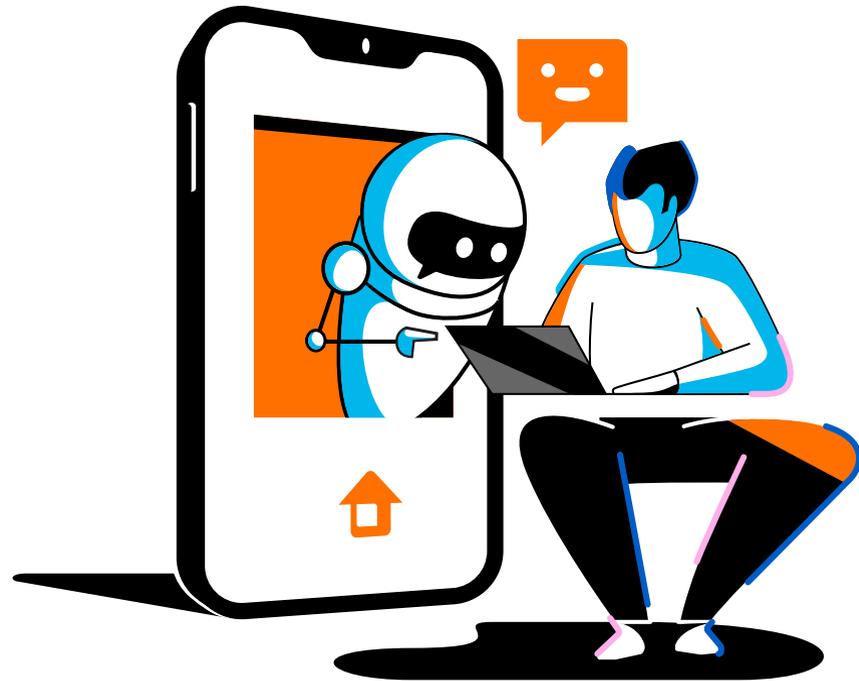
Try & Buy : n'achetez pas sans avoir essayé !

Nos offres Audio et Web Conférence, Audio & Conferencing with Cisco Webex Meetings (Cisco Webex), Flexible 365 (Microsoft Teams) et Open Videopresence Advanced peuvent être testées sur une période de 30 ou 90 jours dans votre entreprise. Cela permet d'évaluer les usages, d'affiner les besoins exprimés, d'envisager les leviers d'adoption les plus pertinents.

Cet essai se fait sans engagement, sans installation lourde, et de manière très rapide à travers un simple formulaire de demande. Vous recevez ensuite un lien d'activation.

A noter que nos tarifs sont conçus pour être accessibles à des entreprises de toutes tailles, notamment grâce au Cloud qui offre une grande flexibilité.

N'hésitez plus !



Contact

Fabienne Kellay-Lohezic

Directrice Marketing Opérationnel et Communication
Orange Business Services

fabienne.kellaylohezic@orange.com



**Business
Services**

www.orange-business.com