

## 8 fonctionnalités des communications unifiées qui transforment les façons de travailler

Un article écrit par les experts de 

Au cœur de toute entreprise, il y a des gens. Des gens qui se parlent, qui échangent des idées, qui collaborent pour faire avancer des projets, atteindre des objectifs.

Le succès d'une organisation dépend de sa capacité à laisser ses collaborateurs



communiquer et collaborer efficacement. Une entreprise qui cherche à accroître sa productivité, accélérer ses innovations ou améliorer l'expérience de ses clients l'aura bien compris. Pour se parler, les employés d'une entreprise doivent être accessibles et connectés, qu'ils soient au bureau ou ailleurs.

C'est ici qu'interviennent les communications unifiées. Ces nouveaux services permettent

d'intégrer au sein d'une même solution tous les moyens de communications utilisés en entreprise. En unifiant ses communications, on fait converger dans le nuage l'ensemble des outils qui permettent aux équipes de communiquer et de collaborer au quotidien : téléphonie, courriel, conférence web, messagerie instantanée, gestion de documents, agenda...

Or, la convergence de ces outils ouvre la porte à toutes sortes de fonctionnalités qui feront entrer les communications d'entreprise dans une nouvelle ère...

Voici 8 fonctionnalités des communications unifiées qui rendront les gens plus efficaces, et par la même occasion, les entreprises qui les emploient...

## **1. Le numéro unique**

Le désagrément d'avoir plusieurs numéros de téléphone pour être joint, c'est du passé avec les solutions de communications unifiées. En effet, chaque usager a son numéro unique, qui permet de le joindre peu importe où il se trouve, quel que soit l'appareil qu'il utilise (téléphone de bureau, ordinateur, téléphone intelligent ou tablette).

## **2. La conférence web rendue facile**

Alors qu'autrefois il fallait équiper et configurer une salle pour utiliser la vidéoconférence, une solution de communications unifiées simplifie radicalement l'exercice : les usagers peuvent suivre ou participer à une conférence web en utilisant un outil qu'ils connaissent, le navigateur Web. Aucun logiciel particulier à installer et dans la majorité des cas, aucun équipement supplémentaire à acheter.

## **3. La messagerie instantanée dans un contexte professionnel**

« Fais patienter le client, je quitte le bureau. » « La petite est malade, je suis à la maison... » La messagerie instantanée (MI) est une autre fonctionnalité offerte par les communications unifiées. Une récente étude de la firme californienne Radicati Group révèle d'ailleurs que les entreprises adoptent ce mode de communication-éclair à un rythme plus rapide que les particuliers. Normal : la messagerie instantanée est le meilleur moyen de transmettre des indications, des rappels, des alertes et tous ces petits détails qui permettent aux employés de collaborer plus efficacement, de réagir plus rapidement.

## **4. La gestion de la présence**

Un directeur des ventes qui doit gérer une équipe de représentants toujours en déplacement peut régulièrement se heurter aux boîtes vocales lorsqu'il tente de rejoindre un ou des membres de son équipe. Une solution de communications unifiées lui permettrait de savoir immédiatement qui est en réunion (par exemple grâce à l'intégration de calendrier), au téléphone, en congé ou « présent ». Plus de temps perdu à parler à un répondeur !

## **5. L'intégration aux médias sociaux**

Les médias sociaux font maintenant partie intégrante des outils utilisés par les entreprises pour assurer un service à la clientèle, rejoindre des prospects, générer des ventes. L'intégration d'outils de gestion-clients tels que *Salesforce* ou *Jive* aux solutions de communications unifiées facilite les échanges entre employés, clients et fournisseurs.

## **6. La continuité de l'expérience-utilisateur**

Avec un système de téléphonie traditionnel, une communication commence et se termine typiquement sur le même appareil. Dans un tel cas de figure, si vous prenez un appel à partir de votre téléphone de bureau, vous ne pouvez quitter votre bureau à moins d'avoir terminé votre appel. Les dernières solutions de communications unifiées mettent un terme à ce type de limitation et offrent une plus grande continuité aux usagers qui se déplacent. Par exemple, vous pouvez maintenant commencer un appel à partir de votre téléphone de bureau et le continuer sur votre téléphone intelligent sans aucune interruption. De plus, de nouvelles applications telles la présence sont disponibles sur votre ordinateur mais aussi sur votre téléphone intelligent ou votre tablette.

## **7. La gestion centralisée**

Avant les communications unifiées, les entreprises devaient acheter, installer, gérer et maintenir une foule d'équipements et de logiciels pour la téléphonie, les conférences web, le réseau interne, la messagerie instantanée, etc. Cette infrastructure technologique était maintenue par les bons soins des équipes TI qui devaient régulièrement procéder aux mises à jour de chaque logiciel installé sur chaque ordinateur de chaque employé. Cependant, avec l'augmentation du nombre de travailleurs à distance, ces tâches sont devenues de plus en plus coûteuses en temps et en argent. Avec une solution de communications unifiées dans le nuage, il est plus facile pour les équipes de TI de gérer les mises à jour, celles-ci pouvant être faites automatiquement et à distance sur les appareils des usagers, peu importe où ils se trouvent.

## **8. Les économies d'échelle**

Ce n'est pas à proprement parler une « fonctionnalité » des communications unifiées, mais c'est une réalité qu'on ne saurait passer sous silence. La mise en place d'un système de téléphonie traditionnel dans un bureau nécessite un investissement important pour couvrir l'achat, la mise à jour et l'installation des licences de logiciels et des serveurs.

Avec une solution de communications unifiées hébergée dans le nuage, vous devrez vous assurer que votre réseau local d'entreprise et vos connexions réseau sont suffisamment performants et il se peut que vous ayez à vous procurer des téléphones adaptés. Toutefois, la technologie utilisée (logiciels et serveurs) permet un déploiement progressif adapté aux besoins et ainsi qu'un paiement mensuel par utilisateur. Cette souplesse libère vos équipes TI et finances et leur permet de se concentrer sur des projets plus stratégiques à l'entreprise.