

Intégration des communications unifiées : un plan en 4 étapes

Un article écrit par les experts de 

Migrer vers les communications unifiées peut apporter des avantages inestimables à une entreprise, notamment en réalisant des gains de productivité et en offrant des solutions de collaboration plus efficaces.

Voici comment réussir l'intégration de vos communications unifiées, étape par étape.

Étape 1 : Identification et définition de vos utilisateurs

Qui sont vos utilisateurs ? Quels outils et logiciels utilisent-ils ? Quels sont leurs besoins ? Analysez soigneusement le profil de vos usagers, car ce sont eux qui détermineront le succès de l'implantation des communications unifiées dans votre organisation. S'ils boudent les nouveaux outils, votre retour sur investissement sera loin d'être satisfaisant, car un système de collaboration doit être utilisé à son plein potentiel pour démontrer son efficacité.

Évaluez donc soigneusement le profil de vos utilisateurs :

- Qui sont vos utilisateurs cibles?
- Quels logiciels-services utilisent-ils?
- À quelle fréquence accèdent-ils à ces logiciels?
- Quels employés doivent se regrouper pour livrer un produit/service?
- Les employés réussissent-ils à communiquer efficacement?
- Quels sont leurs besoins en matière de communications?
- Quels sont les problèmes qu'ils rencontrent?
- Quels aspects alourdissent leurs tâches?
- Quels sont leurs besoins individuels dans la réalisation de leurs tâches?
- Dans quel écosystème évoluent vos clients? Vos partenaires? Vos fournisseurs?

Dans cette démarche, impliquez-les employés dès le début, directement ou par l'intermédiaire de leurs superviseurs, pour vous assurer de bien cerner leurs besoins. La solution de communications unifiées choisie doit absolument obtenir leur adhésion. Autrement, vos utilisateurs pourraient tenter de contourner la nouvelle solution en communiquant par d'autres voies non contrôlées, mettant en danger la confidentialité des informations et la sécurité de l'entreprise.

Étape 2 : Évaluation de votre environnement informatique

Une fois le profil de vos utilisateurs établi, faites l'évaluation de votre environnement informatique avec l'appui d'un consultant ou de ressources internes expérimentées. Analysez vos besoins d'affaires en matière de collaboration, réalisez une analyse financière et effectuez une évaluation technique pour mettre sur pied un plan d'adoption des technologies.

Analyse des besoins de collaboration

Quels sont vos besoins en matière de collaboration ? Comment les communications unifiées peuvent-elles vous aider à atteindre vos objectifs d'affaires ? Les solutions de collaboration vous permettent de communiquer plus efficacement à l'intérieur de l'entreprise, mais aussi avec des clients, des fournisseurs et des partenaires. À la lumière du profil de vos utilisateurs, définissez aussi précisément que possible vos besoins en matière de collaboration.



Analyse financière

Examinez vos dépenses actuelles en matière d'outils de collaboration et cernez les possibilités de réaliser des économies. L'optimisation des plateformes existantes et l'ajout de nouveaux outils peuvent constituer des avenues intéressantes. Il faut toutefois être conscient des contraintes que peuvent apporter de nouvelles acquisitions et s'assurer de leur compatibilité avec les systèmes existants.

Renseignez-vous aussi sur les nouvelles technologies. Récemment, une multitude d'appareils intelligents ont fait leur apparition sur le marché, ouvrant un monde de possibilités. Ici, il peut être utile de faire appel à un consultant en communications unifiées bien au fait des nouvelles tendances et des dernières innovations, particulièrement en matière de processus d'affaires activés par les communications (communication-enabled business processes ou CEBP).

Les CEBP permettent de réduire la latence humaine, c'est-à-dire la perte de productivité causée par le temps d'attente avant l'intervention humaine dans les processus d'entreprise. Par exemple, si un employé est absent et ne peut répondre au courriel d'un client dans les délais requis, un message peut être envoyé automatiquement à son équipe ou à son superviseur afin qu'ils traitent la demande.

Grâce aux communications unifiées, ce message peut être envoyé par le canal le plus adapté : courriel, messagerie instantanée ou même par Twitter ! Les bénéfiques potentiels sont énormes : en réduisant la latence humaine, une entreprise peut améliorer significativement sa productivité.

Évaluation technique

Une fois l'analyse financière terminée, il est temps de préparer un plan d'adoption des technologies. Consultez tous les intervenants concernés et assurez-vous d'avoir bien cerné les besoins dans tous les secteurs de votre organisation. Évaluez vos précédentes techniques et réseautiques et comparez les plateformes offertes sur le marché pour trouver celle qui s'adapte le mieux à vos besoins et à votre réalité.

Dans le choix d'un fournisseur, prenez en considération le coût de la solution, bien sûr, mais aussi le modèle de déploiement proposé et le niveau de soutien offert (soutien technique 24/7, mise en œuvre de la solution, formation, mises à jour du système, etc.).

Une fois votre choix effectué, planifiez soigneusement la mise en œuvre de vos communications unifiées. Déterminez quels équipements sont compatibles avec la nouvelle solution et s'ils nécessitent une mise à jour. Planifiez l'installation des nouveaux équipements. Prévoyez une période de test de trois à six semaines par une équipe de travail afin de résoudre les problèmes. Enfin, déterminez une période de mise en place et de formation du personnel, essentielle à la réussite de votre implantation.

Établissez aussi une planification à long terme : ressources humaines nécessaires pour l'entretien, coûts en personnel, en formation et en maintenance, durée de vie utile des équipements, mises à jour, etc. Harmonisez cette planification avec les plans annuel, trisannuel et quinquennal de l'entreprise.

Étape 3 : Mise en œuvre et gestion de la solution

Effectuez la mise en œuvre et la gestion de votre solution en vous appuyant sur vos experts internes, en faisant appel à un consultant ou en retenant les services du fournisseur choisi.

Étape 4 : Adoption par les utilisateurs

Dès le tout début du projet, mettez à contribution les parties prenantes dans l'entreprise. Ces intervenants-clés peuvent être les employés eux-mêmes ou des cadres susceptibles de leur relayer l'information et de susciter leur adhésion au changement. Mettez en place un plan de communication et un plan de formation.

Prévoyez des essais d'acceptation par les membres du personnel et organisez un lancement interne propre à susciter l'enthousiasme. Tout au long du processus de lancement, restez en contact avec les équipes de travail et recueillez leurs commentaires. Ce sont vos experts et votre meilleure source d'information en matière d'expérience utilisateur.