



La collaboration, un moteur pour votre entreprise. Passez la vitesse supérieure !

6 Les six clés d'une expérience de collaboration salarié réussie



**Business
Services**



Qui dit collaboration, dit avantage stratégique



Des salariés engagés = des salariés productifs = une activité en essor

Nous savons qu'une expérience salarié de qualité aboutit à une expérience client satisfaisante. Ce n'est pas pour rien que Airbnb a rebaptisé son Chief Human Resources Officer (Directeur des Ressources Humaines) en "Chief Employee Experience Officer", soit "Directeur de l'Expérience salarié". L'un des piliers de la transformation digitale consiste à offrir à chacun de vos salariés les outils et l'environnement de travail qui lui permettent de travailler avec ses interlocuteurs de façon fluide, où qu'il se trouve et quand il en a besoin.

Pourtant, nombre d'entreprises n'ont pas encore mis en place un environnement de travail collaboratif. Dans notre vie personnelle, nous communiquons avec nos proches au moyen de diverses "nouvelles" technologies, dont les messageries instantanées, les réseaux sociaux et les applications de communication vidéo. De plus en plus, nous souhaitons utiliser ces mêmes technologies au travail, notamment au vu des transformations déjà à l'œuvre dans les entreprises :

Des équipes dispersées

Aujourd'hui, les équipes projets peuvent être issues de différentes directions, implantées sur divers sites dans de multiples pays, voire être composées de différentes entreprises. Il n'est pas rare qu'un salarié travaille plus souvent avec quelqu'un d'un autre continent qu'avec son voisin de bureau.

Travail à distance

Beaucoup de professions (vendeurs, techniciens, formateurs...) nécessitent de travailler en dehors de l'entreprise pour accomplir leurs missions. D'autres réclament la possibilité de travailler chez eux un ou plusieurs jours par semaine, pour un meilleur équilibre vie professionnelle / vie privée.

Les obstacles à la collaboration

Les cultures d'entreprise existantes, l'agencement des lieux de travail et les distances géographiques peuvent faire obstacle à la collaboration. Les hiérarchies, les murs, les escaliers, les frontières et les océans peuvent entraver la collaboration et l'innovation des salariés.

La transformation digitale + une culture de collaboration = une collaboration optimale

Les terminaux et outils de collaboration numérique disponibles aujourd'hui éliminent toute entrave à la communication. Une culture plus ouverte et informelle peut mettre fin aux barrières et aux silos. Le moment est venu d'innover.



Les avantages d'un environnement de travail collaboratif bien intégré : des équipes plus épanouies, un travail plus efficace, un service au client amélioré

L'engagement des salariés est un des grands défis de l'entreprise d'aujourd'hui. Un sondage Gallup récent aux Etats-Unis montre qu'à peine 33% des salariés se sentent « engagés ». Un environnement de travail collaboratif bien intégré, avec des outils ergonomiques, encourage les salariés à se mobiliser autour des objectifs de l'entreprise. Il les aide à développer des relations avec leurs collègues et à partager leurs savoir-faire et leurs informations. Au final, un environnement collaboratif améliore la motivation et la satisfaction des équipes.

Et des équipes motivées offrent toujours un service plus efficace au client... et réalisent de meilleurs résultats.

Les avantages d'une collaboration améliorée dans l'entreprise.

Améliore la satisfaction et la rétention des salariés

- Les outils de collaboration de dernière génération aident à attirer des recrues de la Génération Y
- De nombreux salariés sont prêts à sacrifier une part de rémunération en échange d'un meilleur équilibre vie professionnelle / vie privée*
- Les outils de média sociaux peuvent produire une amélioration de 20% de la satisfaction des salariés*
- 65-75% des utilisateurs de logiciels de collaboration affirment qu'ils ne s'en passeraient pas*

Améliore l'agilité, la productivité et la qualité du travail

- Elimine l'esprit de silo et améliore le partage des savoirs
- Stimule et accélère l'innovation, le travail d'équipe et la prise de décision
- Crée et partage une culture d'entreprise plus forte
- Résout les problématiques clients efficacement et rapidement
- Les organisations dotées de réseaux sociaux efficaces sont en moyenne 7% plus productives*

Améliore la collaboration externe

- Les salariés peuvent utiliser les mêmes outils pour enrichir leurs échanges avec les fournisseurs, partenaires et clients
- Les interlocuteurs externes peuvent être inclus dans les conversations de messagerie instantanée (IM)
- Les documents peuvent être partagés et travaillés ensemble en temps réel
- L'accès facilité aux données adéquates accélère et améliore les relations clients

Quels sont, aujourd'hui, les outils essentiels au travail collaboratif ?

Pour une connectivité ininterrompue à l'intérieur comme à l'extérieur de votre organisation, votre solution devra comprendre :

- La messagerie électronique et la messagerie instantanée (IM)
- La communication audio, la visio et la conférence web
- Le partage de documents et d'écrans pour une collaboration en temps réel
- Un réseau social d'entreprise
- La voix sur IP (VoIP)
- Le numéro unique fixe-mobile

Tous ces outils peuvent être intégrés dans une solution de communications et collaboration unifiées (UCC).

Une meilleure collaboration interne génère une meilleure collaboration externe

Comme vos salariés auront pris l'habitude de collaborer ensemble, ils adopteront les mêmes outils pour développer des relations enrichies avec les fournisseurs, partenaires et clients. Chaque outil donne ainsi un meilleur retour sur investissement.

Les 6 clés d'une expérience de collaboration salarié réussie



Avec tous les avantages d'une collaboration améliorée dans l'entreprise grâce aux outils collaboratifs, qu'est-ce qui pourrait entraver leur déploiement ? Tout simplement les outils qui sont perçus comme compliqués à maîtriser, peu ergonomiques ou qui peuvent créer une fracture entre les "digital natives" et les "digital immigrants", ce qui réduit fortement les bénéfices pour l'entreprise.

Une expérience de collaboration salarié réussie, cela se prépare avec soin.

Dans les pages suivantes, découvrez comment vous pouvez :

1. Définir vos priorités -et vous y tenir
2. Personnaliser les outils - et les rendre accessibles et sécurisés sur tout terminal
3. Intégrer vos flux de travail au moyen d'API pour améliorer l'expérience utilisateur et renforcer la sécurité
4. Créer des environnements de travail physiques propices à la collaboration
5. Porter un programme d'adoption performant
6. Permettre à votre service informatique de maximiser les bénéfices pour l'entreprise

1

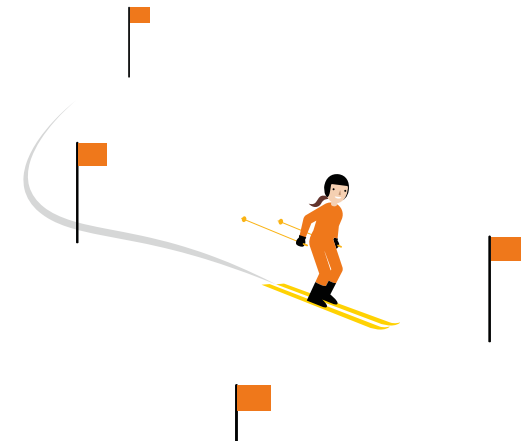
Définir vos priorités - et vous y tenir

D'un point de vue IT, votre premier défi n'est pas de choisir la bonne technologie, mais de prendre en compte vos outils actuels pour réussir la transition. Si votre organisation est multi-site, voire multi-pays, les choses peuvent vite devenir compliquées. Ne faites pas l'impasse sur les éléments suivants :



Six conseils pour maximiser la réussite

- **Planifier** : définissez votre vision et identifiez les scénarios d'usages ; assurez-vous du soutien de la direction et de la disponibilité du budget. Mobilisez les équipes IT, marketing, RH, formation et fonctions support, ainsi que les utilisateurs finaux.
- **Prioriser les solutions et créer un plan d'adoption pilote**, en partant de l'expérience utilisateur. Si l'utilisateur n'adhère pas à la nouvelle technologie, les bienfaits seront compromis.
- **Formaliser les profils des différents types d'utilisateurs**, en fonction de leurs modes de travail et des besoins de collaboration : salariés nomades, experts à distance, experts de proximité, dirigeants, cadres, personnel administratif, collaborateurs sans bureau assigné, conseillers en centre d'appel, etc. Décidez :
 - Quels outils leur faut-il ?
 - Quels sont leurs besoins de formation ?
 - De quel accompagnement ont-ils besoin ?
- **Construire une « proposition de valeur salarié »**. L'analyse des exemples d'usage ne suffit pas : les collaborateurs doivent comprendre et adopter les solutions que vous fournissez. Nous savons d'expérience que cet élément est fondamental.
- **Mettre à exécution** : allouez les ressources et mettez en œuvre un plan d'adoption par étapes. Assurez-vous que chaque étape apporte l'agilité que vous recherchez : si ce n'est pas le cas, adaptez votre stratégie avant de poursuivre.
- **Evaluer** : définissez la valeur attendue pour les utilisateurs et pour votre entreprise. Puis mesurez, partagez les succès et ajustez le projet si nécessaire.



2

Personnaliser les outils et les rendre accessibles – et sécurisés – sur tout terminal

Smartphone, tablette et PC « en natif »

Aujourd'hui, il n'existe plus de terminal prioritaire : pour certains, il s'agira du PC portable ou d'une tablette, pour d'autres ce sera le téléphone. Vous devez donc permettre aux salariés d'accéder à leur environnement de travail collaboratif à tout moment, partout. Ils doivent toujours pouvoir travailler ensemble avec l'outil de collaboration le plus adapté à la situation.

Une interface unique et personnalisée

L'interface de chaque salarié comprendra probablement :

- Leurs principales applications professionnelles
- Les notifications concernant leurs missions, tâches et informations nécessaires
- L'actualité de l'entreprise
- L'actualité de leur réseau social professionnel

Présentez l'interface sous votre marque, mais assurez-vous que chaque collaborateur puisse la personnaliser selon ses besoins. Il ne s'agit pas seulement de favoriser l'appropriation, mais d'offrir sur leurs écrans un accès immédiat aux outils et aux contenus les plus pertinents.



3

Intégrer vos flux de travail au moyen d'API pour améliorer l'expérience utilisateur et renforcer la sécurité



Les interfaces de programmation applicative (API) facilitent la construction de logiciels applicatifs.

Elles vous permettent d'intégrer des solutions de communications unifiées dans votre environnement de travail pour offrir une expérience d'utilisation fluide. Par exemple, vous pouvez créer un bouton sur un formulaire en ligne qui mettra automatiquement l'utilisateur en relation avec un conseiller sans composer de numéro, ou bien lancera une visioconférence en un clic.

Les API de communication en temps réel d'audio, visio, messagerie ou conférence web, sont de plus en plus utilisées dans les entreprises.

Prévenir le « shadow IT » (informatique parallèle) généré par les salariés

Les collaborateurs cherchent toujours des moyens plus efficaces de travailler, ce qui peut provoquer de graves problèmes de sécurité lorsqu'ils téléchargent des applications non-approuvées sur des sites douteux.

Limitez les risques et améliorez la productivité avec des API en intégrant dans les outils quotidiens de vos équipes une sélection d'applications de collaboration et de productivité hébergées dans le cloud. L'interface peut être adaptée individuellement pour chaque utilisateur, en fonction des applications dont il a besoin. Il profite ainsi d'un écosystème productif rapide et efficace, où il n'est pas obligé d'ouvrir autant de fenêtres, s'identifier aussi souvent ni copier ses informations d'une application à l'autre.

3

Intégrer vos flux de travail au moyen d'API pour améliorer l'expérience utilisateur et renforcer la sécurité (Suite)

L'entreprise y gagne sur deux fronts. D'abord, par l'accélération de l'innovation et la réduction du time-to-market ; ensuite, par une efficacité améliorée.

Cas d'utilisation pour un commercial

Outils de communication variés + partage de fichiers + CRM

Les équipes deviennent plus réactives. Avec une collaboration améliorée et des données client toujours actualisées, un commercial peut répondre plus efficacement aux propositions d'affaires, qu'il se trouve à son bureau, chez un client ou en mobilité.

Cas d'utilisation pour un service à la clientèle

Plateforme collaborative + CRM + outils de gestion des tickets d'intervention

Les conseillers ne sont plus obligés de jongler entre les applications. Les processus deviennent plus fluides et le temps de réponse est réduit. Avec une satisfaction client améliorée et moins d'appels, les centres de contact peuvent être redimensionnés.

Comment Orange démultiplie l'efficacité de ses propres commerciaux

Avec une interface dédiée à leur métier sur leur tablette hybride, les commerciaux accèdent non seulement au réseau mais à leurs applications de collaboration pour l'IM, la téléphonie et la visioconférence et les réseaux sociaux. Ils ont tout ce qu'il leur faut au bout des doigts, avant, pendant et après avoir rencontré un client.

Conseil :

Travaillez avec votre Directeur Commercial et votre Directeur Marketing pour déterminer quelles fonctionnalités intégrer afin d'améliorer les processus et l'expérience salarié.



4

Créer des environnements de travail physiques propices à la collaboration, en liaison avec votre DRH et votre Responsable des services généraux

La collaboration entrant dans le quotidien de vos salariés et l'usage des outils digitaux devenant plus familier, vos salariés voudront aussi rencontrer leurs collègues en personne dans vos locaux.

Concevoir des espaces de collaboration

Vous devrez probablement mettre en place divers « espaces de collaboration » flexibles et attrayants, où deux, trois personnes ou plus peuvent se retrouver sans déranger les autres. Profitez de l'opération de réagencement pour mobiliser les collaborateurs, surtout les plus jeunes, autour d'une dynamique collective renouvelée.

Adopter une approche centrée sur l'utilisateur

Vous devrez d'abord étudier précisément les différentes pratiques existantes en matière de collaboration, les évolutions que les équipes souhaitent mettre en œuvre, et l'impact des nouvelles technologies envisagées. La première tentative ne sera pas forcément couronnée de succès espéré : soyez prêt à faire des ajustements au fur et à mesure que les salariés s'adaptent à la nouvelle culture de collaboration.

Inclure les outils de collaboration les plus efficaces

Equiper chaque espace de travail avec des points de connexion et des outils de collaboration innovants, tels que :

- Des écrans connectés et interactifs
- Des téléphones de conférence de qualité pour faciliter la participation à distance
- Des tableaux blancs connectés
- La géolocalisation pour se repérer dans les bâtiments

La qualité audio constitue souvent un point faible et les nuisances sonores peuvent perturber les collègues à proximité : il peut être très utile de prévoir des casques de qualité.

Prévoir des espaces avec :

- Des murs et plafonds insonorisés
- Un mobilier facile à déplacer
- Pas de lumière crue
- Des box individuels pour le travail exigeant une forte concentration
- Des salles de réunion équipées pour les présentations
- Des salles projets
- Des cafés / espaces de détente
- Des salles de téléprésence dédiées

Votre site doit également être en mesure d'accueillir des collaborateurs de passage, qui travaillent d'ordinaire dans un autre bureau ou chez eux.

Les problématiques RH à considérer

Assurez-vous de collaborer avec votre équipe RH et le Responsable des services généraux sur ces aspects. N'oubliez pas que toute réorganisation de l'espace de travail doit tenir compte des aspects réglementaires et sociaux. Il convient aussi de prévoir les demandes possibles de télétravail et de travail à temps partiel.

Découvrez comment Orange a transformé ses propres espaces de travail pour une collaboration plus efficace et flexible.

5

Porter un programme d'adoption performant

Vous avez consulté les salariés et les managers, identifié différents styles de travail existants au sein de l'entreprise et conçu une solution de travail collaboratif qui y répond. Maintenant, il vous faut favoriser l'appropriation des outils au quotidien, jusqu'à ce que la collaboration devienne une deuxième nature.

A considérer

- Par habitude, certains salariés préfèrent travailler en solo ou en silo. Ils ne sont pas acteurs du changement.
- La transformation digitale doit accompagner l'évolution de l'organisation, pas l'entraver. La solution choisie doit donc prendre en considération la culture d'entreprise et les règles établies en matière de management
- Attention à l'émergence d'une « fracture numérique », suite à laquelle les « immigrants digitaux » finissent par ne pas être inclus dans les interactions de l'équipe. La parade : une approche personnalisée et inclusive du « dernier mètre » qui prend en compte tous les « immigrants numériques »
- 80% du temps, un collaborateur utilise 20% des fonctionnalités disponibles. Identifiez et concentrez vos efforts sur ces services plébiscités par les utilisateurs
- Créez un appétit pour les technologies : un cas concret d'usage convaincant est bien plus efficace qu'un tutoriel d'utilisation à un outil

Promouvoir les nouvelles pratiques, avec une feuille de route centrée sur l'utilisateur

Les plans d'adoption combinent communication et formation. Démontrez la pertinence de votre plan par une démonstration de faisabilité (« Proof Of Concept ») mobilisatrice tant pour les récalcitrants que pour les leaders d'opinion. Rappelons que votre programme d'adoption doit aussi prendre en compte votre culture d'entreprise.

Lancer formellement la nouvelle « culture de collaboration »

Aidez l'équipe de communication interne à « vendre » les avantages de la collaboration. Un grand événement de lancement, combiné à des incitations à l'adoption, rassemblera tous les salariés autour d'une approche gagnant-gagnant pour construire l'avenir.

- Le top management continue de porter et de soutenir l'évolution culturelle vers la propriété commune de l'information et le droit de chaque salarié de proposer et défendre des idées
- Mettez à contribution votre réseau social d'entreprise pour récolter les attentes et les questions de toutes les parties prenantes, puis adaptez votre feuille de route en conséquence
- Menez par l'exemple : le comité de pilotage doit démontrer les meilleures pratiques de collaboration dès qu'il en a l'occasion

Un élément essentiel : la formation personnalisée

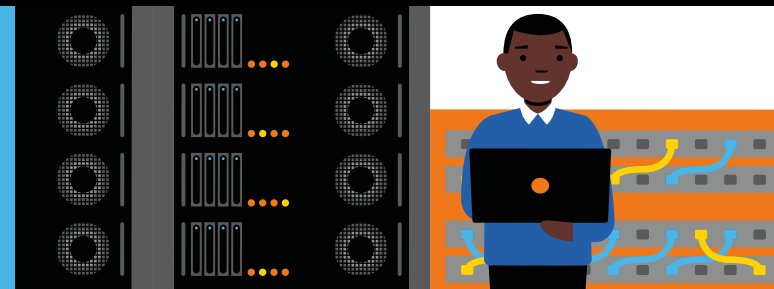
Aidez vos collaborateurs à découvrir la nouvelle interface en les formant sur leurs propres terminaux. Accompagnez-les dans quelques étapes de personnalisation qui leur permettront d'en faire véritablement « leur » outil.



6

Permettre à votre service informatique de maximiser et valoriser les bénéfices pour l'entreprise

L'enjeu n'est pas seulement de libérer le potentiel de l'utilisateur final. Il vous faut aussi guider, suivre et donner les moyens à votre équipe IT d'assurer les bénéfices réels pour l'entreprise.



Quatre objectifs sont à considérer :

1. **La maîtrise au quotidien.** D'abord, l'équipe IT doit pouvoir facilement contrôler et gérer les solutions au quotidien. Par exemple, un responsable informatique doit être en mesure d'adapter les solutions en fonction du niveau d'appropriation, du profil de l'utilisateur et de ses besoins professionnels.
2. **La mesure de la performance.** Vos efforts ne prennent pas fin avec le déploiement réussi de la technologie. Le suivi des usages est également vital pour vous assurer de véritables bénéfices. Mesurez vos progrès avec des indicateurs tels que : nombre d'utilisateurs actifs, disponibilité du service, qualité des appels, satisfaction des utilisateurs, adoption des fonctionnalités, économies de coûts.

Il est essentiel de collecter les données sur la façon dont les salariés utilisent les nouveaux outils et si la technologie répond à leurs attentes. Ainsi, vous et votre équipe pourrez prendre des décisions au fil de l'eau en fonction de retours réels.

3. **L'évaluation du projet sur le long terme.** De nouvelles solutions de collaboration plus avancées apparaîtront, nécessitant des investissements supplémentaires. Il est donc important de produire dès le départ des rapports d'utilisation pour permettre à la direction de garder à l'esprit les avantages qu'elle tire de ses investissements.
4. **Gardez le contact avec les utilisateurs.** Continuez à prendre connaissance de leurs retours et proposez de nouvelles formations et actions de sensibilisation.

Conseil :

Impliquez des managers d'autres directions dans la collecte des données, ce qui se fait généralement avec le soutien du management.



Pourquoi Orange Business Services ?

Nous sommes engagés pour assurer la meilleure expérience salarié

Nous apportons une expérience utilisateur de bout en bout, notamment en accompagnant vos salariés dans l'adoption des outils. Nous sommes l'un des rares intégrateurs à livrer chaque élément de la solution, des terminaux et casques téléphoniques aux salles dédiées, les outils de collaboration, sans oublier nos réseaux de communication mondiaux de toute première qualité. Autant d'éléments constitutifs de l'excellence du service à vos utilisateurs.

Nous mettons à votre disposition des outils digitaux qui vous permettent de suivre et gérer vous-mêmes votre solution, en toute simplicité.

Nos experts toujours à vos côtés, dans le monde entier

Nos collaborateurs ont les compétences, l'engagement et l'expérience pour vous aider à concrétiser vos projets, partout dans le monde. Nos équipes sont engagées à vos côtés chaque jour, du conseil à l'accompagnement. Localement, elles connaissent les langues, la culture et les réglementations, pour vous garantir une activité agile, sans interruption et performante.

Nous sommes en mesure de comprendre les défis auxquels vous êtes confrontés et d'adapter les solutions IT à mesure que vos besoins évoluent à l'échelle locale et internationale.

Polyvalents, nos consultants maîtrisent tout le parcours en ce qui concerne l'environnement de travail digital collaboratif, grâce notamment à :

- La certification UX-PM
- La collaboration avec nos équipes de recherche et développement
- L'expertise des environnements technologiques complexes

Vous bénéficiez d'une équipe dédiée dès la première recommandation stratégique et jusqu'au déploiement final, y compris pour la conception de l'expérience utilisateur, l'ergonomie et le développement.



Pourquoi Orange Business Services ?



Nous développons les meilleurs outils digitaux adaptés à vos besoins

Notre approche de la gestion de projet multi-fournisseurs

Multi-fournisseurs, nous travaillons avec les meilleures technologies et innovations. Nous vous proposons la solution la plus adaptée à vos besoins, en tenant compte de votre infrastructure existante.

En fonction de la maturité et de la stratégie de votre organisation, nous pouvons offrir un cloud privé sur site, un service de cloud public ou une solution hybride, avec le degré de personnalisation qui répond le mieux à vos besoins.

Nous entretenons des relations étroites avec les acteurs majeurs du secteur, dont Microsoft, Cisco et Google. Ainsi, lorsqu'une solution intègre des composantes de différents fournisseurs, non seulement celles-ci inter-opèrent parfaitement, mais nous assurons aussi leur déploiement et leur gestion globale. Avec Orange Business Services comme guichet unique, vous pouvez vous concentrer sur vos priorités business.

La qualité d'un fournisseur de communication leader et l'agilité d'un acteur OTT

Orange dispose du réseau le plus étendu et de la meilleure couverture voix, offrant aux clients les solutions et les services de bout en bout de la plus grande qualité.

Par ailleurs, alors qu'on s'attend à ce qu'un pure player OTT (Over The Top, sans réseau) soit rapide, la livraison de notre service entièrement digital est extrêmement agile. Par exemple, nos solutions voix 100% digitales vous permettent de commander et mettre en service de nouveaux numéros en 30 secondes à peine.

Assurer la confidentialité et la sécurité des échanges

Notre expertise dans le domaine de la sécurité informatique nous permet de vous accompagner de deux manières. D'abord, nous vous aidons à choisir la ou les solutions que vous pourrez déployer et exploiter selon les meilleures pratiques en matière de sécurité informatique. Ensuite, par des programmes de sensibilisation et de formation, nous vous aidons à vous assurer que vos équipes utilisent les outils en accord avec les politiques et réglementations en vigueur s'agissant de sécurité.

Vous souhaitez en savoir plus ?

Contactez votre Ingénieur commercial Orange Business Services

orange-business.com



**Business
Services**