

Déployer la téléprésence au-delà de votre salle de conseil





Née d'une fusion commerciale, la société Mega International Commercial Bank Co. a été mise au défi d'unifier deux cultures d'entreprise. Grâce à la mise en œuvre et à l'intégration réussies de la téléprésence, Mega Bank a pu unifier les deux organisations pour former une banque culturellement forte et concurrentielle. Le personnel a pu échanger et discuter sur de nombreux problèmes, prendre des décisions commerciales de qualité et communiquer visuellement en temps réel avec leurs collègues partout dans le monde

Le monde des affaires est en pleine mutation. La main-d'œuvre d'aujourd'hui est plus globale que jamais.

Non seulement les équipes sont dispersées partout dans le monde, mais les gens travaillent d'endroits plus variés les uns que les autres – stations de travail, bureau à domicile, café, etc.

Tout va également plus vite de nos jours. Les projets et secteurs d'activités ayant un rythme soutenu ne peuvent souvent pas attendre la lente programmation de réunions impliquant un large groupe de personnes. À l'heure actuelle, les réunions ont lieu « à la volée », où et quand elles sont nécessaires.

Faire la transition

Traditionnellement, les organisations ont lancé des programmes de téléprésence dans leurs salles de réunion. Cette installation limitée est une manière facile de tester la température ambiante. L'utilisation d'un système en salle immersive exige une série d'arrangements préliminaires et une gestion active ; parfois l'accès à ces salles est réservé à la direction générale d'une entreprise. Cependant, à mesure que l'adoption de la téléprésence progresse parmi les employés, les organisations remarquent souvent que les salles de réunion équipées sont de plus en plus demandées et que leurs utilisateurs ne se montrent pas patients dans la planification de leurs réunions. C'est à ce moment-là qu'ils se tournent vers la téléprésence personnelle.

De plus en plus de sociétés choisissent de combiner dès le départ des systèmes en salle immersive avec des systèmes de bureau. Dès lors que les produits sélectionnés sont normalisés, tout le monde, que ce soit des utilisateurs de bureau ou des groupes en salle immersive, peut faire partie d'une même conversation.

En déployant votre programme de téléprésence au niveau de vos bureaux, vous pouvez « personnaliser » l'expérience de vos utilisateurs finaux. Les employés restent connectés – et jouissent du pouvoir de la communication visuelle – où qu'ils se trouvent. Les employés peuvent avoir le même accès à la téléprésence depuis leur bureau, que les directeurs lors de réunions de groupe.

La téléprésence a aidé la England Credit Union à renforcer ses relations clients. En déployant intensivement la téléprésence, la NECU a permis à ses clients de tirer avantage de ses services à distance, tels que la gestion des biens, l'approbation des prêts et les expertises en assurance

Avantages d'une communication en continu

Lorsque les systèmes de téléprésence sont accessibles à partir du bureau d'un employé, la collaboration visuelle s'intègre discrètement au flux de travail quotidien et profite de nombreuses manières à une organisation.

Une culture d'entreprise unifiée

Il peut être difficile de maintenir une culture d'entreprise de cohésion lorsque les employés sont éparpillés partout dans le monde. Pour la première fois, la téléprésence permet aux employés de voir leurs collègues géographiquement éloignés. Les gens deviennent plus qu'une simple voix au téléphone ou une signature au bas d'un e-mail. Cette interaction en face-à-face aide les employés à éviter les erreurs de communication et à se sentir plus impliqués dans le processus de décision.

Pour les responsables, il peut être difficile d'évaluer si les objectifs de l'entreprise sont bien compris et intégrés par les employés de première ligne. Grâce à la téléprésence, tout le monde peut voir et expérimenter les mêmes messages organisationnels – et rester sur la même longueur d'ondes.

Le service aux clients

Libérer la téléprésence des contraintes de la salle de conseil peut également vouloir dire la transporter sur le terrain. Imaginez vos experts sur site utilisant des terminaux portatifs pour discuter en temps réel d'un problème de maintenance lié à un client. Ou encore des systèmes de téléprésence installés dans les agences bancaires pour servir les clients à leur entrée dans l'agence. Vous pouvez établir une relation plus forte avec vos clients lorsque vous faites entrer la téléprésence sur les lieux où ils en ont le plus besoin.

Programmes de télétravail visuels

Les inquiétudes liées à l'équilibre travail / vie privée et à la protection de l'environnement entraînent une augmentation du nombre de programmes de télétravail partout dans le monde. Les organisations ayant des initiatives de télétravail économisent de l'argent sur leurs frais de location de bureaux et atteignent ainsi une plus grande efficacité énergétique. Elles trouvent également que les télétravailleurs affichent des taux de rétention plus élevés et prennent moins de congés maladie.

Cependant, de nombreux responsables hésitent encore – tout comme leurs employés – à mettre en œuvre des programmes de télétravail à grande échelle. Les employeurs sont inquiets, pour eux, un employé « à distance » est un employé « hors de vue ». Ils s'interrogent – les employés travaillent-ils vraiment ? De leur côté, les travailleurs ont peur que les promotions et autres récompenses soient offertes aux employés les plus visibles, ceux qui se déplacent au bureau pour travailler. L'équipement des télétravailleurs d'un système de téléprésence de bureau peut rendre ces programmes plus viables et aider les organisations à mieux réaliser les avantages bénéfiques émanant de ces initiatives.

Continuité des activités

La technologie de collaboration par la téléprésence peut jouer un rôle important dans le plan de continuité des activités d'une organisation. Grâce à la téléprésence personnelle, vous pouvez permettre à vos employés de travailler ensemble de n'importe où, même s'ils se trouvent dans des endroits différents. Cette souplesse leur permet de mieux s'adapter aux situations de crise ou aux catastrophes – qu'elles soient naturelles ou humaines. En cas de situation inattendue, les activités d'une entreprise peuvent se poursuivre normalement, car vos employés ont les mêmes outils sur leur ordinateur professionnel qu'au bureau.

Société internationale de recrutement de cadres senior, Tardis avait besoin d'une solution capable de supporter sa croissance globale en limitant les trajets entre les différents bureaux et en aidant les employés à être plus productifs. La téléprésence a permis à Tardis de rester connecté à son réseau international professionnel et a permis aux employés d'interagir en face-à-face avec leurs clients et candidats répartis sur tous les continents. La société a également exploité la technologie pour partager profitablement des pratiques d'excellence et des techniques éprouvées, afin d'assurer la formation et le développement continus de son personnel

En cas de crise, la téléprésence sert également d'outil de collecte d'informations prépondérant, permettant une reconnaissance précise, directement sur le terrain. Elle réduit les chances d'erreur d'interprétation et permet la confirmation immédiate d'informations – créant une réponse cohérente et coordonnée à la crise. Et, quel que soit l'endroit, l'équipe d'intervention de crise peut consulter des experts et les intégrer au processus de décision.

Attirer de nouvelles recrues

Les jeunes employés ont déjà bien souvent l'habitude d'utiliser les technologies de collaboration vidéo, aussi bien à l'école qu'à la maison. Lorsqu'ils rejoignent votre équipe, ils s'attendent à rester constamment connectés et à collaborer visuellement, quel que soit l'endroit. Lorsque vous équipez vos employés de systèmes de téléprésence, vous leur envoyez un message fort indiquant que leurs contributions sont fortement appréciées.

Quel type de solution « personnalisée » serait le mieux adapté à votre organisation ?

Lorsque vous déployez la téléprésence au-delà de votre salle de conseil, les terminaux de téléprésence, la téléprésence personnelle, la téléprésence sur PC et les téléphones vidéo VoIP peuvent tous s'intégrer à votre réseau.

En offrant un éventail de choix à votre organisation, vous permettez aux utilisateurs de « personnaliser » leur expérience de collaboration vidéo. Les cadres peuvent vouloir un système de téléprésence personnel. Vos employés mobiles, souvent en déplacement ou travaillant de chez eux, peuvent préférer une solution sur PC, telle que Movi. Et pour les personnes souhaitant combiner leur téléphone de bureau à un système vidéo, un téléphone VoIP vidéo peut être l'idéal.

Tant que ces solutions sont normalisées, elles peuvent être liées à un seul système de gestion. Cela signifie que vous pouvez réaliser vos diagnostics sur les terminaux, réaliser des dépannages en cas de problème, télécharger des mises à jour de logiciels et contrôler l'utilisation de la technologie, le tout dans un même système. Le résultat est une manière extensible d'offrir les avantages de la collaboration vidéo à un plus grand nombre.

Votre organisation compte de nombreuses personnalités, styles de communication et besoins commerciaux. Il n'existe pas de taille unique. En sortant la téléprésence de votre salle de réunion et en la rendant disponible sur le bureau de vos employés – ou dans une chambre d'hôtel, un bureau à domicile ou sur le terrain – vous leur offrez une large gamme d'options pour optimiser la productivité de chacun.



Siège social Amériques
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Siège social Asie-Pacifique
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapour

Siège social Europe
Cisco Systems International BV Amsterdam
Pays-Bas

Cisco compte plus de 200 bureaux dans le monde. Les adresses, numéros de téléphone et numéros de fax sont répertoriés sur le site Web de Cisco à l'adresse www.cisco.com/go/offices.



Cisco et le logo Cisco sont des marques commerciales de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses affiliés aux États-Unis et dans d'autres pays. La liste des marques commerciales de Cisco est publiée sur le site www.cisco.com/go/trademarks. Les marques commerciales de tiers mentionnées sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. L'utilisation du mot partenaire n'implique pas de relation de partenariat entre Cisco et une autre société (1005R).