



## Communications IP et augmentation de la productivité

- Une analyse pour les Petites et Moyennes Entreprises

*mai 2005*



220 North Main Street, Suite 203

Natick, Massachusetts 01760

Téléphone : 508.655.5400

[www.sageresearch.com](http://www.sageresearch.com)

## TABLE DES MATIÈRES

|                                                                  | Page      |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.0 RÉSUMÉ .....</b>                                          | <b>1</b>  |
| <b>2.0 PORTÉE ET MÉTHODOLOGIE .....</b>                          | <b>4</b>  |
| <b>3.0 AVANTAGES AU NIVEAU DE L'EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE</b> | <b>4</b>  |
| <b>4.0 PRODUCTIVITÉ DES UTILISATEURS FINAUX .....</b>            | <b>7</b>  |
| <b>5.0 PRODUCTIVITÉ DES ÉQUIPES INFORMATIQUES .....</b>          | <b>10</b> |
| <b>6.0 CONCLUSION .....</b>                                      | <b>11</b> |
| <b>7.0 ANNEXE A : MÉTRIQUES DU DOSSIER COMMERCIAL .....</b>      | <b>12</b> |

## LISTE DES DIAGRAMMES

|                                                                                             | Page |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Diagramme 1 • MOTIFS DU PASSAGE AUX COMMUNICATIONS IP .....                                 | 2    |
| Diagramme 2 • AVANTAGES PRINCIPAUX DES COMMUNICATIONS IP AU NIVEAU DE LA PRODUCTIVITÉ       | 3    |
| Diagramme 3 • AVANTAGES AU NIVEAU DE LA PRODUCTIVITÉ ORGANISATIONNELLE .....                | 5    |
| Diagramme 4 • AUGMENTATION DU CHIFFRE D’AFFAIRES PAR MOIS .....                             | 5    |
| Diagramme 5 • APPELS ENTRANTS SUPPLÉMENTAIRES PAR JOUR .....                                | 6    |
| Diagramme 6 • PRINCIPAUX GAINS DE PRODUCTIVITÉ DES UTILISATEURS FINAUX .....                | 7    |
| Diagramme 7 • DÉLAI POUR LA RÉALISATION DES GAINS LIÉS AUX UTILISATEURS FINAUX .....        | 8    |
| Diagramme 8 • LES APPLICATIONS DES COMMUNICATIONS IP CONDUISENT À DES GAINS DE PRODUCTIVITÉ | 9    |
| Diagramme 9 • PRINCIPAUX GAINS DE PRODUCTIVITÉ DU PERSONNEL INFORMATIQUE .....              | 10   |
| Diagramme 10 • DÉLAI POUR LA RÉALISATION DES GAINS LIÉS AU PERSONNEL INFORMATIQUE .....     | 11   |
| Diagramme 11 • ÉLÉMENTS DE MESURE CONCERNANT LES GAINS LIÉS AUX UTILISATEURS FINAUX .....   | 13   |
| Diagramme 12 • ÉLÉMENTS DE MESURE CONCERNANT LES GAINS LIÉS AU PERSONNEL INFORMATIQUE       | 16   |

## 1.0 Résumé

Les communications IP ont conduit à des gains concrets de productivité au sein des petites et moyennes entreprises (définies ici comme ayant un effectif compris entre 300 et 999 salariés) – des avantages qui peuvent être classés en trois catégories : efficacité organisationnelle, productivité de l'utilisateur final et productivité des équipes informatiques.

- **Efficacité organisationnelle** : les utilisateurs font état d'avantages liés aux économies de coûts et à la génération de revenus grâce aux communications IP. Un exemple de ces économies de coûts provient de l'affranchissement de la dépendance vis-à-vis d'intervenants externes. Les clients rapportent qu'ils sont davantage capables de supporter en interne leurs systèmes de téléphonie, comparé à l'époque où ils possédaient un système PBX traditionnel. Au niveau de la génération de revenus, nombreux sont ceux qui rapportent une amélioration des volumes traités par les centres d'appels. Et ceux qui profitent de cet avantage signalent une impressionnante augmentation de 30 appels entrants en moyenne par agent et par jour (voir Section 3.0). Vous doutez encore de l'impact des communications IP à l'échelle de l'organisation ? Posez simplement la question à ceux qui les ont déployées : la plupart des petites et moyennes entreprises (PME) ayant participé à l'enquête (83 %) ont affirmé que les communications IP procuraient à leurs structures un atout concurrentiel sur les autres structures présentes dans leur branche d'activité.
- **Productivité de l'utilisateur final** : dans cette catégorie, les thèmes principaux sont A) les avantages issus du fait que les salariés peuvent accroître leur mobilité (sans pour autant sacrifier la fonctionnalité) et B) les avantages dus à une meilleure connaissance de l'outil de communication (voir Section 4.0). Ce qui est peut-être ici le plus impressionnant, c'est de constater à quel point les avantages des communications IP profitent aux utilisateurs finaux. Par exemple, presque la moitié d'entre eux (48 %) signale qu'avec les communications IP tous les employés connaissent une diminution des « chassés-croisés » téléphoniques – économisant ainsi 4 heures par semaine et par employé en moyenne. Imaginez une entreprise où ne serait-ce que 100 employés connaîtraient un tel gain – rien que cela pourrait être extrapolé à 2 000 heures de gain de productivité par an.
- **Productivité de l'équipe informatique** : la réduction du temps de travail nécessaire à des tâches habituelles de support – telles que les transitions, extensions et modifications – représente un avantage commun. Et, passer moins de temps à fournir une assistance de type « help desk » pour la téléphonie constitue un point fondamental – les utilisateurs étant davantage capables de fonctionner de manière indépendante (ce qui fait souvent économiser quatre heures et plus par semaine et par employé du service informatique). En fait, on gagne en rendement à plusieurs niveaux du fait même de l'impact direct des communications IP sur l'efficacité du personnel informatique (voir Section 5.0).

Basé sur une enquête concernant 65 PME, ce document rapporte comment les adeptes de la communication IP bénéficient d'avantages en situation réelle, et inclut aussi des exemples d'évaluations concernant l'économie de temps et la génération de revenus.

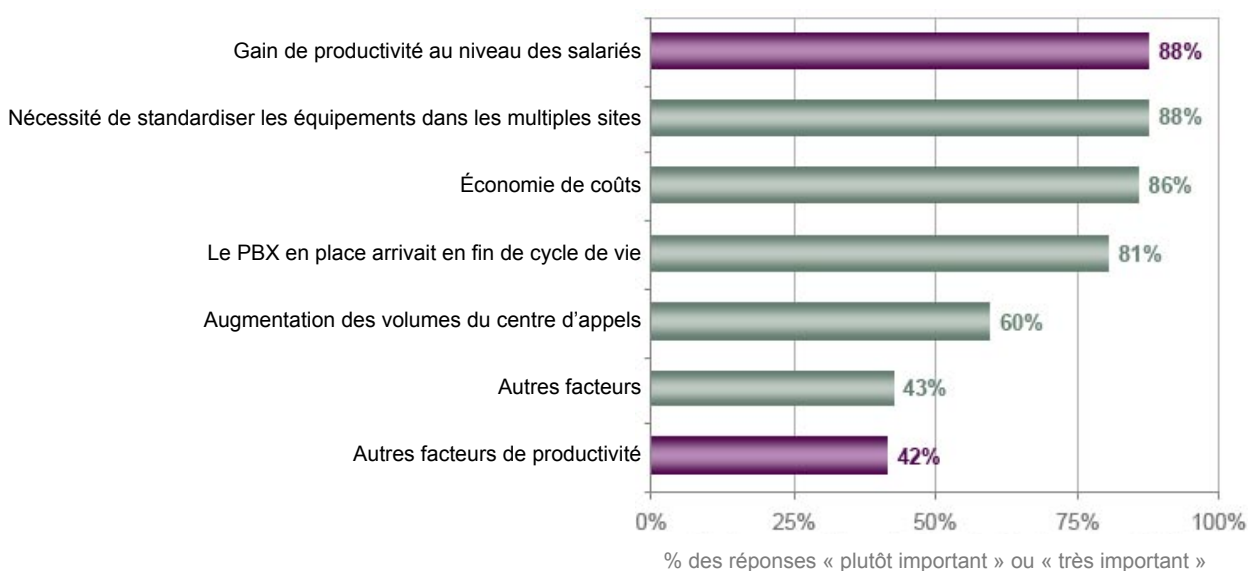
### 1.1 Pourquoi privilégier la productivité ?

Comme le savent bien ceux qui ont adopté des communications IP, la productivité des salariés – qu'il s'agisse des utilisateurs finaux ou du personnel informatique – constitue une des composantes du dossier commercial de tels investissements. En fait, les gains escomptés en matière de productivité des employés représentent un facteur habituel lors de la prise de décision d'investir dans les communications IP (ainsi que le signalent les participants à l'étude). La plupart des participants (88 %) ont affirmé qu'ils recherchaient des gains de productivité de la part des employés lorsqu'ils envisageaient le passage aux communications IP (voir Diagramme 1). Globalement, les PME dotées

de communications IP sont souvent plus attentives aux gains de productivité de leurs employés que ne le sont de plus grandes organisations, bien que cela représente un bénéfice important pour les deux segments (88 % des PME signalent qu'elles recherchent ce bénéfice lorsqu'elles envisagent d'investir dans les communications IP, comparé à 71 % des grandes entreprises (celles qui comptent plus de 1 000 salariés).

Comme le démontre cette recherche, les adeptes des communications IP en situation réelle étayent leur dossier commercial en se basant sur une combinaison des économies de coûts – qu'elles soient directes (par exemple, de plus faibles frais de services) ou indirectes (par exemple, un nombre moins important de pièces de rechange pour l'équipement standardisé), de la génération de revenus, et des gains de productivité.

**Diagramme 1 • Motifs du passage aux communications IP**



## 1.2 Dossier commercial des communications IP

Le Diagramme 2 établit la liste des avantages principaux réalisés grâce aux communications IP, mesurés par cette étude concernant ceux qui les ont adoptées. Chaque avantage est quantifié sur la base de l'expérience moyenne signalée par les participants. Par exemple, environ la moitié des participants (48 %) indique que les utilisateurs finaux gagnent du temps en raison de la diminution des chassés-croisés téléphoniques – économisant presque quatre heures par semaine et par employé. Veuillez noter que ceci ne représente qu'une moyenne – certaines entreprises ayant constaté des économies de temps plus ou moins marquées.

Les avantages des communications IP mesurés dans cette recherche constituent des arguments pour ceux qui envisagent le déploiement des communications IP. En partant des expériences rapportées par ces 65 entreprises, les lecteurs peuvent juger par eux-mêmes quels avantages sont susceptibles de s'appliquer à leurs propres structures et en extrapoler les effets potentiels sur la productivité. Tous ces métriques sont également présentés en Annexe A afin d'aider les planificateurs et les décideurs en matière de technologie à défendre efficacement le dossier des communications IP.

**Diagramme 2 • Les avantages principaux des communications IP au niveau de la productivité**

| Avantage constaté                                                                                                                             | Pourcentage de la population profitant de cet avantage | Niveau moyen de l'avantage constaté*                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>AU NIVEAU DE L'ORGANISATION</b>                                                                                                            |                                                        |                                                                                                             |
| Augmentation du chiffre d'affaires (par ex. en raison de l'augmentation de l'activité du centre d'appels)                                     | 81 %                                                   | 3 000 \$ par mois et par agent commercial appels entrants                                                   |
| Nombre d'appels entrants supplémentaires pour les ventes (à partir d'applications intégrées au centre d'appels)                               | 59 %                                                   | 30 appels par jour et par agent commercial appels entrants                                                  |
| <b>UTILISATEURS FINAUX</b>                                                                                                                    |                                                        |                                                                                                             |
| Moins de chassés-croisés téléphoniques pour l'ensemble du personnel                                                                           | 48 %                                                   | 4,3 heures /semaine/employé                                                                                 |
| Amélioration de la productivité des utilisateurs mobiles due à l'augmentation de l'utilisation des fonctionnalités disponibles                | 45 %                                                   | 5,0 heures par semaine et par employé mobile                                                                |
| Facilitation des processus d'ajouts, déplacements et modifications pour permettre aux employés de changer plus rapidement de lieu de travail  | 42 %                                                   | 3 déménagements ou plus par an/employé                                                                      |
| Amélioration de la productivité des employés travaillant à distance résultant d'une utilisation accrue des fonctionnalités                    | 39 %                                                   | 5,0 heures par semaine et par employé mobile                                                                |
| <b>PERSONNEL INFORMATIQUE</b>                                                                                                                 |                                                        |                                                                                                             |
| Ajouts, déplacements et modifications plus rapides                                                                                            | 45 %                                                   | 2,0 heures par transition                                                                                   |
| Moins de temps passé en gestion des prestataires externes en raison du choix d'un prestataire unique fournissant une solution de bout en bout | 43 %                                                   | 5,0 heures par mois/et par employé informatique                                                             |
| Moins de temps passé à gérer l'équipement relatif à la téléphonie                                                                             | 42 %                                                   | 4,7 heures au total/semaine                                                                                 |
| Temps informatique économisé car les utilisateurs finaux peuvent se servir des fonctions téléphoniques sans avoir besoin d'assistance         | 38 %                                                   | 4,7 heures par semaine/et par employé informatique impliqué dans le support téléphonique (voir Diagramme 3) |

\* les niveaux des avantages quantifiés ici sont basés sur le temps calculé par tâche et sur les éléments de mesure (par exemple, semaine ou mois, individu ou service) signalés par les participants. Les durées et les éléments de mesure seront variables selon les caractéristiques de l'organisation.

## 2.0 PORTÉE ET MÉTHODOLOGIE

Dans une économie globale, l'objectif est d'obtenir la meilleure rentabilité à partir des ressources – et cela se vérifie sans aucun doute pour les investissements technologiques. Lorsque l'on applique cela tout particulièrement aux communications dans le domaine professionnel, la génération de revenus, la réduction des coûts et la productivité des salariés représentent tous des facteurs potentiels dans la détermination des retours sur investissements potentiels. Pourtant jusqu'à ce jour, on ne dispose que de peu d'informations sur l'impact du retour sur investissement des communications IP sur la productivité ou la génération de revenus – la plupart se concentrant exclusivement sur les économies de coûts.

Pour assister les planificateurs technologiques et les décideurs techniques dans le développement de dossiers concernant les communications IP, ce livre blanc documente un ensemble plus complet d'avantages comprenant la productivité et la génération de revenus. Partant des expériences réelles de 65 spécialistes de la technologie des communications IP dans les petites et moyennes entreprises (de 300 à 999 employés), ces éléments peuvent servir à estimer les gains de productivité des employés, générés par un investissement en communications IP.

Pour avoir le droit de participer, les spécialistes devaient remplir les critères suivants :

- Responsabilité pour évaluer, planifier ou gérer les solutions voix dans leur structure.
- La solution actuelle est soit un PBX conventionnel qui a été mis à jour pour supporter les communications IP ou voix sur IP (VoIP) ou un PBX basé sur IP.
- Avoir déployé une solution PBX IP acheminant un trafic réel vers un ou plusieurs sites.

Les participants retenus ont utilisé des solutions PBX IP de divers constructeurs.

Pour créer une liste des avantages potentiels de productivité, nous avons débuté cette recherche par 3 groupes de discussion. En écoutant ces spécialistes en technologie discuter de leurs expériences en matière de communications IP, nous avons pu rassembler une liste d'hypothèses afin qu'elles soient testées dans une étude quantitative finale.

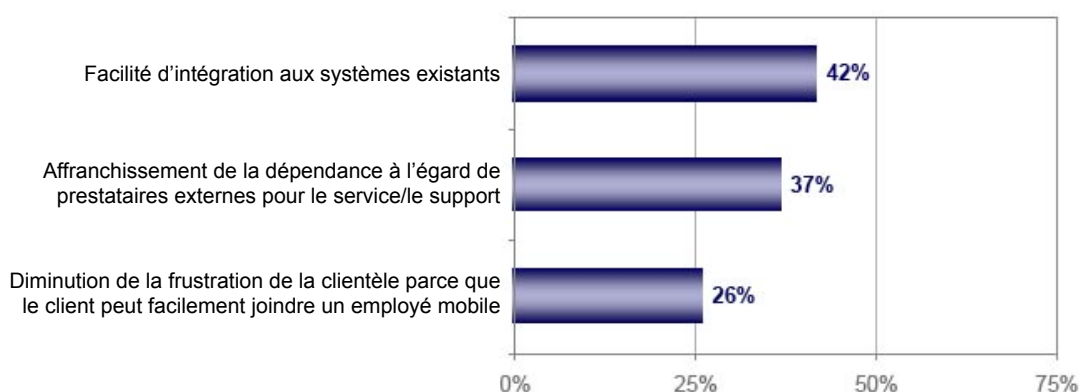
## 3.0 Avantages au niveau de l'efficacité organisationnelle

Les avantages ayant un impact direct sur les économies de coûts et la génération de revenus sont toujours les plus persuasifs dans une analyse de rentabilité. Alors que les gains en matière de productivité des salariés sont substantiels (ainsi que nous le détaillerons dans les deux sections suivantes concernant les utilisateurs finaux et la productivité informatique), cette étude a également quantifié une sélection d'économies de coûts et de facteurs de génération de revenus. Par exemple :

**Économie de coûts** : plus d'un tiers des participants (37 %) a signalé une diminution de la dépendance à l'égard de prestataires externes pour le service et le support (voir Diagramme 3). Avec les solutions de communications IP, ils ont déclaré avoir moins besoin d'aide externe pour la maintenance et les services liés à leurs solutions téléphoniques en comparaison avec les précédents PBX basés sur la commutation des circuits. Ce dernier point est conforme aux conclusions d'une enquête associée dans laquelle les décideurs techniques indiquaient une diminution du nombre de prestataires nécessaires et du nombre de pièces de rechange pour l'entretien des systèmes de communications IP (par rapport aux systèmes PBX à commutation des circuits).

**Génération de revenus** : vingt-six pour cent des participants ont indiqué une diminution de la frustration des clients, ces derniers pouvant facilement contacter les employés mobiles. Ceci contribue à réduire le taux de rotation de la clientèle. De surcroît, lorsqu'elle est déployée dans les centres d'appels, la communication IP produit des résultats de génération de revenus encore plus directs (voir Section 3.1).

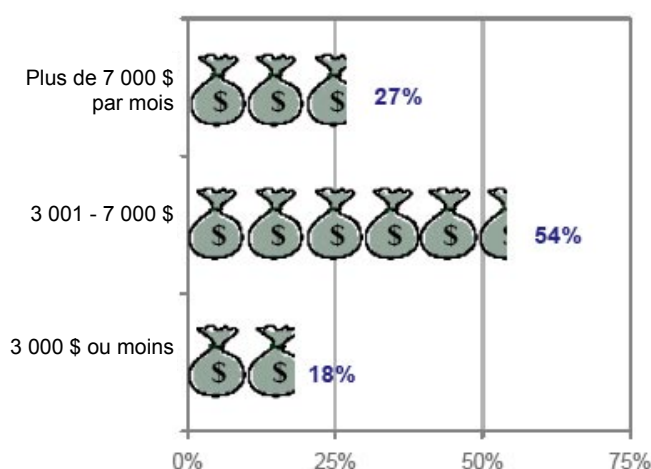
**Diagramme 3 • Avantages au niveau de la productivité organisationnelle**



### 3.1 Impact au niveau du centre d'appels

On a demandé aux participants utilisant les communications IP pour leur centre d'appels d'indiquer les avantages constatés et, le cas échéant, d'en préciser l'ampleur. Les résultats ont été très significatifs. Par exemple, plus des trois quarts des participants (81 %) ayant constaté une augmentation du chiffre d'affaires réalisé par des agents responsables des appels entrants grâce à l'utilisation des communications IP, ont indiqué une augmentation supérieure à 3 000 \$ par mois et par agent responsable des appels entrants (voir Diagramme 4).

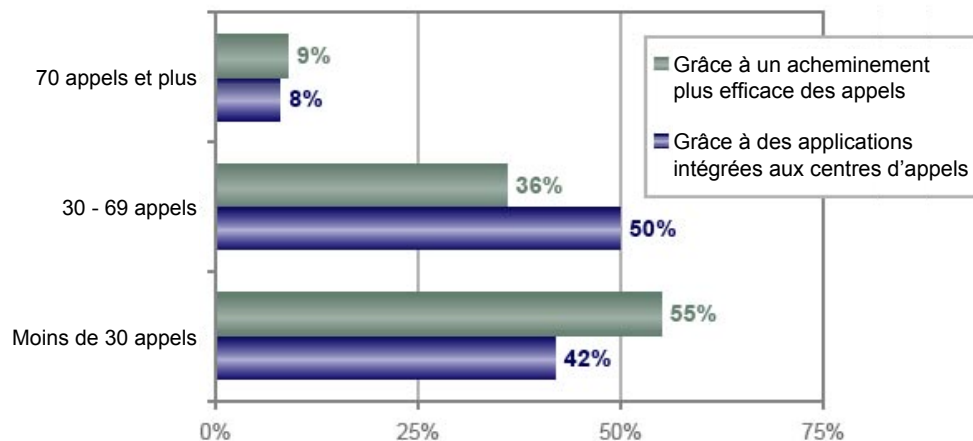
**Diagramme 4 • Augmentation du chiffre d'affaires par mois**



Note : N=16. Seuls les participants ayant mis en place des centres d'appels avec communication IP ont été autorisés à répondre.

La productivité des employés de centres d'appels a augmenté au fur et à mesure que les agents responsables des appels entrants (et des appels sortants) étaient capables de répondre à davantage d'appels par jour. Par exemple, en ce qui concerne les appels entrants, plus de la moitié des participants (59 %) a réalisé une hausse de la productivité des agents grâce aux solutions de contact client. Ces participants, qui utilisent des applications intégrées au centre d'appels, ont indiqué que chaque agent était capable de traiter trente appels supplémentaires et plus par jour. (voir Diagramme 5)

**Diagramme 5 • Appels entrants supplémentaires par jour**



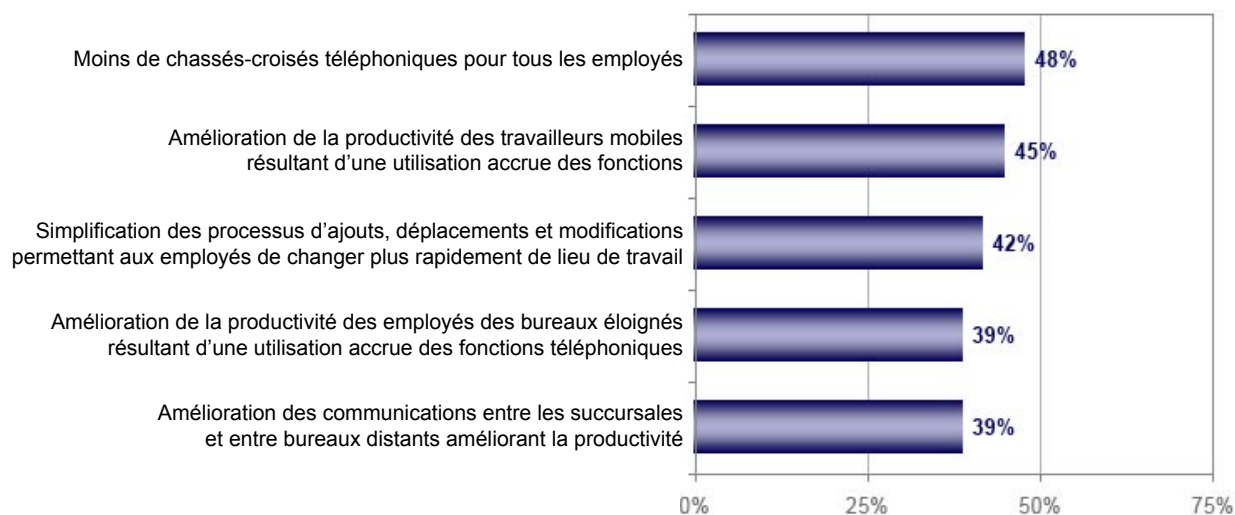
Note : N=30 (à partir des appels acheminés) N=24 (à partir d'applications intégrées). Seuls les participants ayant mis en place des centres d'appels avec communication IP ont été admis à répondre. Ces informations sont directionnelles en raison de la taille réduite de l'échantillon de population.

## 4.0 Productivité des utilisateurs finaux

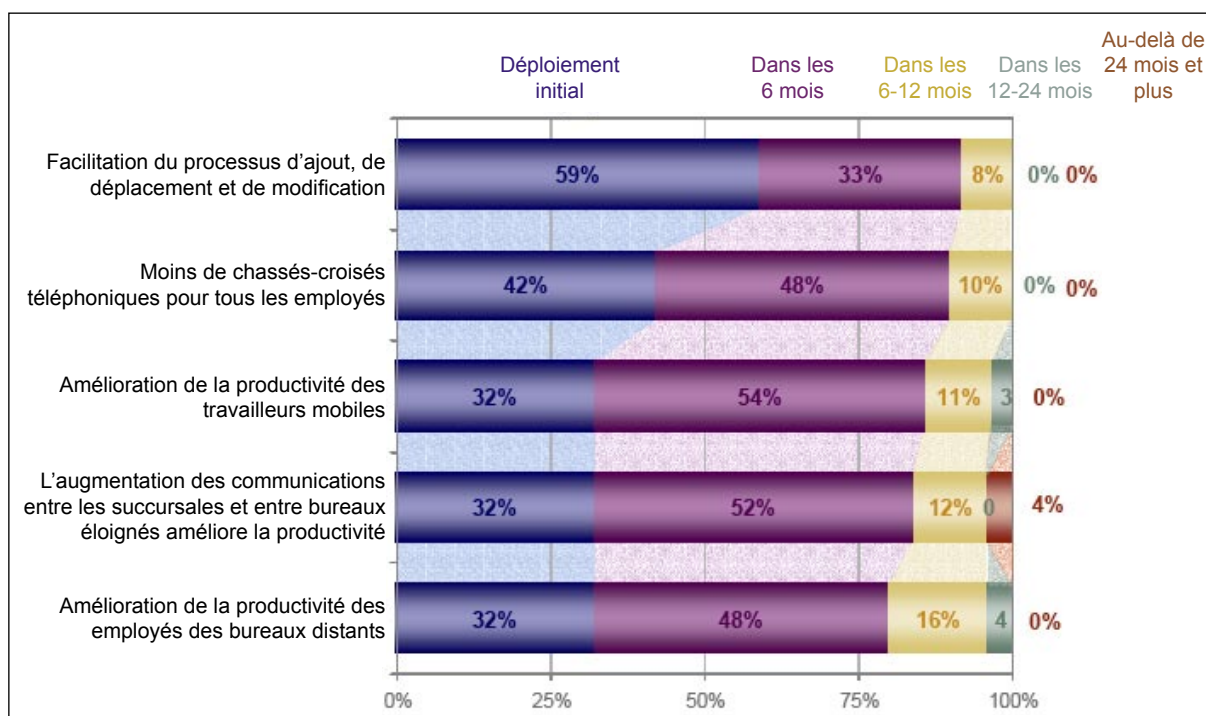
Les communications IP confèrent de la mobilité aux utilisateurs finaux, permettant ainsi aux employés (en particulier aux employés mobiles et ceux travaillant depuis des bureaux éloignés) de travailler partout de manière efficace (voir Diagramme 6). Qui plus est, les communications IP permettent aux employés d'utiliser davantage de fonctionnalités et de s'en servir plus souvent (en comparaison avec les systèmes précédents) – pour l'amélioration des communications et de la collaboration.

Tout en obtenant des résultats déjà impressionnants, les utilisateurs finaux dans les PME n'ont pas encore exploré tout le potentiel des communications IP. Par une utilisation plus importante des possibilités des communications IP, ce segment de marché réalisera dans l'avenir des gains encore plus importants au niveau de la productivité de ses employés.

**Diagramme 6 • Principaux gains de productivité des utilisateurs finaux**



Les participants à l'étude ont rapidement réalisé des gains liés aux utilisateurs finaux, les plus significatifs survenant généralement dès les six premiers mois suivant le déploiement. Par exemple, la plupart des participants qui ont constaté des avantages au niveau de la productivité des travailleurs mobiles les ont remarqués au cours du premier semestre d'utilisation (voir Diagramme 7).

**Diagramme 7 • Délais pour la réalisation des gains liés aux utilisateurs finaux**

## 4.1 La mobilité

La mobilité représente un sujet passionnant : fini les employés « attachés » à leur bureau. Avec les communications IP, les employés sont davantage disponibles quelle que soit leur localisation physique. Les employés peuvent travailler à partir de n'importe quel endroit et être joignables par leur direction ou par leur clientèle, comme le prouvent les gains de productivité signalés pour les travailleurs mobiles ou les employés de bureaux distants.

Les gains de mobilité peuvent se vérifier au sein d'un immeuble de bureaux, dans les bureaux éloignés, et au niveau des travailleurs mobiles ou en déplacement, comme le démontre le Diagramme 8. Les employés changent plus souvent d'espace de travail et avec les communications IP, ils sont plus en mesure de travailler en dehors des locaux.

Tandis que presque tous les participants ont indiqué des avantages concernant la mobilité induits par les communications IP, le degré de leur réalisation a augmenté avec l'utilisation d'applications spécifiques de communications IP (voir Diagramme 8). Ainsi :

- presque les deux tiers des participants (65 %) qui utilisent une messagerie unifiée indiquent une amélioration de la productivité des travailleurs mobiles, comparé à 33 % de ceux qui ne se servent pas d'une messagerie unifiée.
- soixante-sept pour cent des participants qui utilisent la conférence collaborative ont réalisé une augmentation de la productivité des employés de bureaux éloignés, comparé aux 30 % qui n'utilisent pas la conférence collaborative.

**Diagramme 8 • Les applications de communication IP conduisent à des gains de productivité**

| <b>Pourcentage constatant l'amélioration de productivité des travailleurs mobiles</b>             | Utilisant la fonction de renvoi d'appels sur un autre poste | N'utilisant pas cette fonction |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|                                                                                                   | 62 %                                                        | 33 %                           |
| <b>Pourcentage constatant l'amélioration de la productivité des employés des bureaux éloignés</b> | Utilisant la Messagerie Unifiée                             | N'utilisant pas cette fonction |
|                                                                                                   | 65 %                                                        | 33 %                           |
| <b>Pourcentage constatant l'amélioration de la productivité des télétravailleurs</b>              | Utilisant la conférence collaborative                       | N'utilisant pas cette fonction |
|                                                                                                   | 67 %                                                        | 30 %                           |
|                                                                                                   | Utilisant la visioconférence entre collaborateurs           | N'utilisant pas cette fonction |
|                                                                                                   | 59 %                                                        | 31 %                           |
|                                                                                                   | Utilisant la conférence collaborative                       | N'utilisant pas cette fonction |
|                                                                                                   | 53 %                                                        | 34 %                           |

Les résultats varient. Renvoi d'appels sur un autre poste (N=23). Messagerie unifiée (N=26). Conférence collaborative (N=15). Visioconférence (N=17) Ces informations ne sont directionnelles qu'en raison de la taille réduite de l'échantillon de population.

## 4.2 Connaissance de l'outil de communication

Les employés qui utilisent les communications IP connaissent mieux leur outil de communication.<sup>1</sup> Dans le passé, les responsables des télécommunications ont souvent été déçus du fait que les utilisateurs finaux ne se servent pas de toutes les potentialités des fonctions des systèmes PBX – ou qu'ils aient besoin d'aide pour se servir des fonctions les plus basiques (par exemple, avoir besoin de l'aide du « help desk » pour les conférences téléphoniques). Avec les communications IP, les employés utilisent davantage de fonctionnalités et ont besoin de moins d'assistance qu'auparavant. Par exemple :

- plus de la moitié des participants (59 %) indique avoir économisé le temps des équipes informatiques parce que les utilisateurs finaux peuvent se servir des fonctions de communication sans assistance (visiblement un avantage à la fois pour les utilisateurs finaux et les informaticiens qui les assistent).

Connaître l'outil de communication signifie que les employés sont davantage en mesure de tirer parti de la téléphonie avec les communications IP. Par exemple, comme l'ont indiqué les participants à l'enquête, les gains de productivité les plus importants réalisés au niveau de l'ensemble des employés au sein des PME, étaient centrés sur les communications des employés. De même, l'utilisation d'autres fonctions des communications IP réduit la dépendance de certains employés envers d'autres.

<sup>1</sup> Dans le passé, le terme de « computer literacy » a souvent été employé pour définir le degré d'indépendance avec lequel une personne utilisait des fonctionnalités de logiciels ou d'ordinateur. Nous faisons souvent référence aux personnes en les qualifiant de plus ou moins cultivées en matière d'informatique. De même, la culture de l'outil de communication fait référence au degré d'indépendance avec lequel une personne est capable d'utiliser des systèmes de communication. On présume souvent du degré de connaissance d'un individu par rapport aux outils de communication – après tout, tout le monde sait se servir d'un téléphone, n'est-ce pas ? C'est faux. En fait, beaucoup d'utilisateurs finaux n'utilisent que les fonctionnalités les plus basiques (telles que la messagerie vocale), et évitent les fonctionnalités requérant des séquences d'ordres moins intuitives (telles que les conférences téléphoniques à trois).

La connaissance de l'outil de communication ne fait pas que renforcer la productivité individuelle, elle améliore aussi la collaboration entre collègues. Par exemple, avec les communications IP, les employés peuvent improviser des conférences téléphoniques, rassemblant des travailleurs dispersés, au lieu de devoir organiser des réunions, afin de rapidement prendre des décisions ou résoudre des problèmes. Ces conférences téléphoniques peuvent être effectuées sans assistance interne ou rendez-vous avec des tiers. Alors que cette fonction existait dans les systèmes précédents, les participants à l'étude ont signalé que les utilisateurs finaux des communications IP faisaient appel beaucoup plus souvent à cette fonction et demandaient moins d'aide.

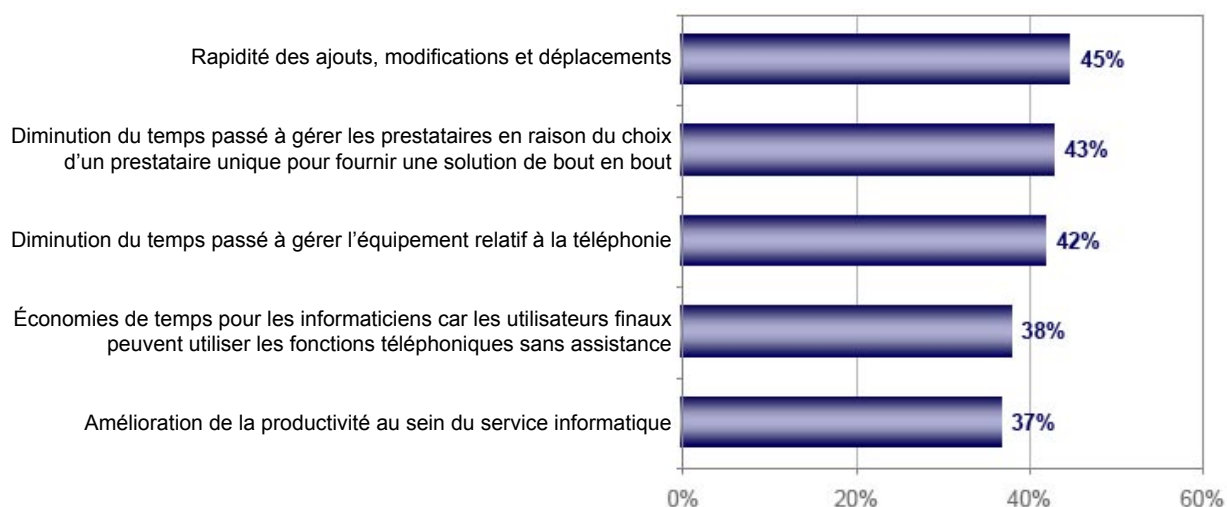
## 5.0 Productivité des équipes informatiques

Les communications IP facilitent la capacité du service informatique à gérer les services vocaux ainsi que les services de données. Qui plus est, l'amélioration de la connaissance de l'outil de communication des employés libère le personnel informatique qui peut se consacrer à d'autres tâches.

Tandis que des prestations « MAC » (« moves, adds, changes ») plus rapides arrivent en tête de liste des avantages réalisés au profit du personnel informatique (45 % ont signalé des améliorations de l'efficacité de l'équipe informatique dans le traitement des ajouts, modifications et déplacements de téléphonie grâce aux communications IP), d'autres éléments étaient également vérifiables (voir Diagramme 9). Par exemple, 42 % des participants ont rapporté qu'ils passaient moins de temps à gérer l'équipement téléphonique avec les communications IP. De surcroît, grâce aux communications IP qui favorisent la connaissance de l'outil de communication, le personnel informatique peut assister davantage d'employés au même niveau d'effectifs, y compris les employés qui travaillent dans des lieux éloignés.

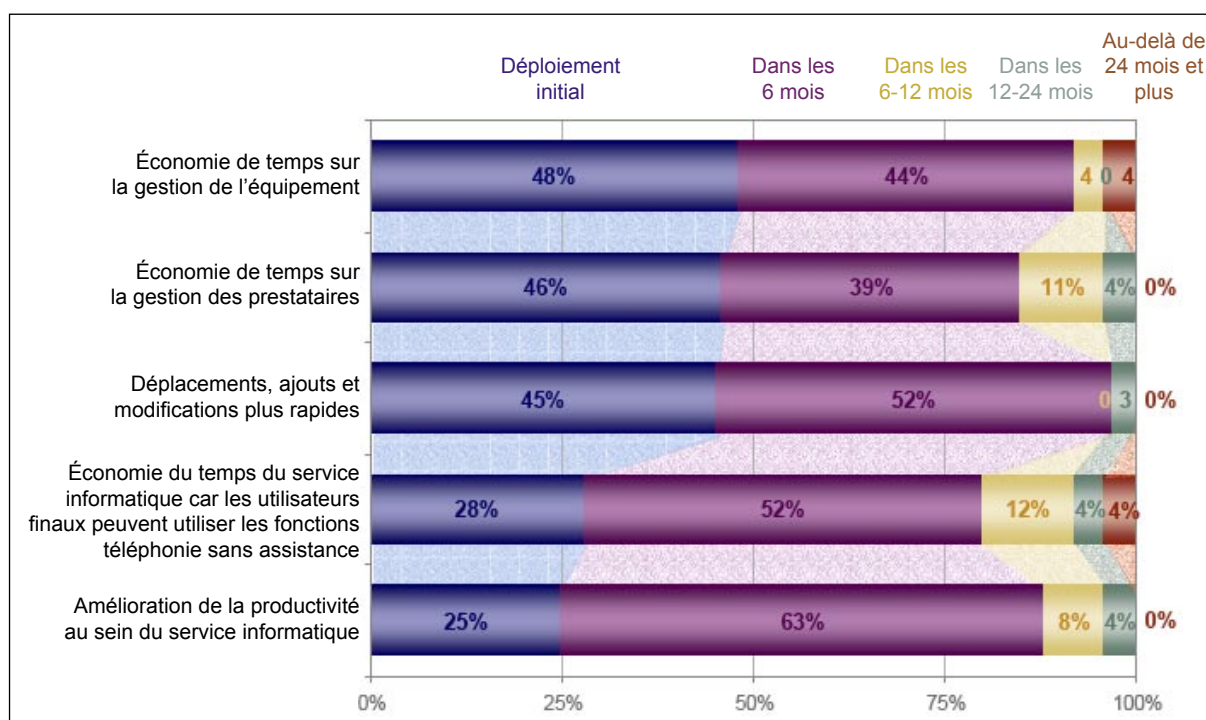
Si l'on continue dans ce sens, le temps économisé par le personnel informatique grâce aux communications IP pourra être consacré aux autres améliorations de communication ou aux applications métiers et de services. De cette façon, les entreprises peuvent tirer parti des nouvelles tendances en téléphonie et continuer à exploiter l'avantage concurrentiel évoqué par nombre des participants à l'étude utilisant cette technologie.

**Diagramme 9 • Principaux gains de productivité du personnel informatique**



Non seulement les profits réalisés sont nombreux mais, qui plus est, ils sont rapidement vérifiés (dans les 6 premiers mois en général). Par exemple, parmi les participants à l'étude qui ont vérifié une plus grande rapidité des transitions, des extensions et des modifications, 97 % en ont fait l'expérience dans les six mois qui ont suivi le déploiement (voir Diagramme 10).

**Diagramme 10 • Délai pour la réalisation des gains liés au personnel informatique**



## 6.0 Conclusion

Les communications IP produisent des gains au niveau des employés et de l'efficacité organisationnelle. Certains de ces avantages, tels que les gains au niveau des centres d'appels, se reflètent directement dans le chiffre d'affaires. D'autres, tels que l'avantage de rendre les employés plus mobiles et d'améliorer leur connaissance de l'outil de communication, sont plus indirects – mais demeurent fondamentaux dans le cadre de la décision d'investissement. En partant des avantages réels tels qu'ils ont été mesurés par les 65 utilisateurs des communications IP au sein de petites et moyennes entreprises, les décideurs peuvent estimer par eux-mêmes quels sont, parmi les avantages quantifiés dans ce livre blanc, ceux qui pourraient s'appliquer à leur propre entreprise, et s'en servir comme éléments dans leur propre analyse du dossier commercial des communications IP.

Pour obtenir davantage d'informations sur cette étude, veuillez contacter Kathryn Korostoff ([kathryn@sageresearch.com](mailto:kathryn@sageresearch.com)) ou Cathy Leonard ([cathyl@sageresearch.com](mailto:cathyl@sageresearch.com)), à Sage Research, +001 508-655-5400.

## 7.0 Annexe A : Métriques du « business case »

Le « business case » d'adoption des communications IP (« business case ») va varier selon l'entreprise, en fonction d'une large gamme de facteurs tels que les solutions technologiques déjà en place, la structure d'organisation et éventuellement les besoins au niveau de l'activité et de la législation. Pour aider les lecteurs à élaborer un dossier d'adoption des communications IP, les principaux avantages au niveau de la productivité testés dans cette étude sont indiqués ici avec leurs évaluations associées (voir Diagrammes 11 et 12). Les lecteurs peuvent appliquer et extrapoler ces mesures pour le développement de leur propre projet, en partant des constatations moyennes de ces 65 entreprises comme d'un guide.<sup>2</sup> Evidemment, bien que ce livre blanc ait mis en avant les gains de productivité les plus courants, d'autres avantages peuvent également être significatifs en fonction de l'organisation dans laquelle les communications IP sont déployées.

Lorsque nous avons élaboré cette étude, nous avons écouté attentivement la façon dont les spécialistes de la technologie abordaient les avantages constatés. Ils discutaient de certains de ces avantages en termes d'heures par semaine, alors qu'ils parlaient des autres en heures par mois. Dans certains cas, les profits étaient spécifiques aux individus, tandis que d'autres recouvraient toute une organisation. Donc, les mesures des avantages sont liées à la façon dont les décideurs technologiques les décrivent. Dans certaines entreprises, une autre base de mesure peut s'avérer plus pertinente – et les éléments peuvent alors s'adapter en conséquence.

---

<sup>2</sup> Par exemple, pour calculer la réduction des chassés-croisés téléphoniques à l'échelle de l'ensemble du personnel, identifier le nombre potentiel d'heures économisées par semaine et par employé résultant de l'augmentation de l'utilisation des fonctions téléphoniques (telles que le renvoi d'appel ou la téléconférence). Ensuite, multiplier ce nombre par le nombre d'employés au sein de l'entreprise. Partant des résultats de notre étude, pour une entreprise fictive de 500 employés, l'augmentation de la productivité atteint 2 150 heures hebdomadaires (soit 4,3 heures x 500 employés). Se référer au Diagramme 2 pour les résultats moyens.

**Diagramme 11 • Éléments de mesure concernant les gains liés aux utilisateurs finaux**

| Avantage potentiel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Élément de mesure moyen des avantages         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| UTILISATEURS FINAUX                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                               |
| La facilitation des processus de déplacements, ajouts et modifications permet aux employés de changer plus facilement de lieu de travail                                                                                                                                                                                                                                                  | Nombre de déplacements supplémentaires par an |
| Amélioration de la productivité des employés des sièges sociaux résultant de l'augmentation de l'utilisation des fonctions                                                                                                                                                                                                                                                                | heures/semaine/employé des sièges sociaux     |
| Amélioration de la productivité des travailleurs mobiles résultant de l'augmentation de l'utilisation des fonctions (par ex. renvoi d'appel, téléconférence, etc.)                                                                                                                                                                                                                        | heures/semaine/travailleur mobile             |
| Diminution du temps passé à vérifier les messageries vocales parce que les appels sont renvoyés temporairement sur d'autres postes                                                                                                                                                                                                                                                        | heures/semaine/employé                        |
| Diminution du temps passé à vérifier la messagerie vocale résultant de l'utilisation des capacités de messagerie unifiée (définie comme une boîte de réception unifiée pour utilisateur final – courrier électronique, messagerie vocale, accès télécopieur avec utilisateur standardisé – et accès téléphonique au courrier électronique via la synthèse de la parole à partir du texte) | heures/semaine/employé                        |
| Amélioration de la productivité des employés des bureaux éloignés résultant de l'augmentation de l'utilisation des fonctions (par ex. renvoi d'appel, téléconférence, etc.)                                                                                                                                                                                                               | heures/semaine/employé de bureau éloigné      |
| Diminution du chassé-croisé téléphonique pour tous les employés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | heures/semaine/employé                        |
| Amélioration de la productivité des télétravailleurs résultant de l'augmentation de l'utilisation des fonctions (par ex. renvoi d'appel, téléconférence, etc.)                                                                                                                                                                                                                            | heures/semaine/télétravailleur                |
| Moins de formation pour les utilisateurs finaux                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | heures/an/employé                             |

| Avantage potentiel                                                                                                                                                                                                   | Élément de mesure moyen des avantages         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| UTILISATEURS FINAUX                                                                                                                                                                                                  |                                               |
| Possibilité d'accéder aux applications de gestion de la chaîne logistique aux applications d'automatisation de la force de vente assistées par serveur vocal                                                         | heures/semaine/employé                        |
| Temps économisé parce qu'il est plus facile pour les employés d'écouter les messages et de les enregistrer sous différents formats (par exemple le format Wave)                                                      | heures/semaine/employé                        |
| La reconnaissance vocale pour appel par le nom, couplée à un annuaire commun fait gagner du temps aux employés                                                                                                       | heures/semaine/employé                        |
| Des plans internes de numérotation pour les bureaux nationaux et/ou internationaux font gagner du temps aux employés                                                                                                 | heures/semaine/employé                        |
| L'augmentation de la disponibilité des collaborateurs (grâce aux fonctions de renvoi d'appel sur un autre poste et/ou de messagerie unifiée) facilite le traitement du flux d'opérations                             | heures/semaine/employé                        |
| Amélioration de la fonctionnalité au sein de groupes de fonctions dans l'organisation (c'est-à-dire le service commercial, le service clientèle, le service financier, etc.)                                         | heures/semaine/employé de groupe de fonctions |
| Le personnel administratif peut diriger les appels téléphoniques entrants de façon plus efficace grâce au système de supervision de la ligne téléphonique simple à utiliser                                          | heures/semaine/employé administratif          |
| L'augmentation de l'utilisation de la conférence téléphonique/web/vidéo améliore globalement la productivité des employés                                                                                            | heures/semaine/employé                        |
| L'accès à la liste des appels manqués fait gagner du temps à l'employé                                                                                                                                               | heures/semaine/employé                        |
| La possibilité pour les employés de travailler de chez eux en utilisant la téléphonie IP permet d'éviter de perdre du temps lorsqu'ils ne peuvent pas se rendre au bureau (par ex. en raison du mauvais temps, etc.) | jours/an/employé                              |
| L'augmentation de la communication entre les succursales et/ou entre les agences commerciales améliore la productivité des employés                                                                                  | heures/semaine/employé                        |

| Avantage potentiel                                                                                                                                                                                                                             | Élément de mesure moyen des avantages                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UTILISATEURS FINAUX                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                  |
| Augmentation du chiffre d'affaires généré par les agents responsables des appels entrants                                                                                                                                                      | Chiffre d'affaires/mois/agent responsable des appels entrants                                    |
| Possibilité d'accéder à des applications intégrées au centre d'appels (par ex. le profil du client appelant s'affiche sur l'écran de l'agent)                                                                                                  | Pourcentage (%) des agents responsables des appels entrants ayant réalisé des économies de temps |
| Amélioration de la productivité du centre d'appels au niveau des appels entrants résultant d'un acheminement plus efficace des appels vers les agents compétents                                                                               | Appels/jour/agent responsable des appels entrants                                                |
| Amélioration de la productivité du centre d'appels au niveau des appels sortants                                                                                                                                                               | Appels/jour/agent responsable des appels sortants                                                |
| Amélioration de la productivité des agents des centres d'appels entrants résultant de leur capacité à traiter deux ou davantage de demandes de clients via différents médias (voix, messagerie instantanée, chat, courrier électronique, etc.) | Appels supplémentaires/jour/agent de centre d'appels                                             |

**Diagramme 12 • Éléments de mesure concernant les gains liés au personnel informatique**

| Avantage potentiel                                                                                                                                                                                                                     | Élément de mesure moyen des avantages         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| PERSONNEL INFORMATIQUE                                                                                                                                                                                                                 |                                               |
| Déplacements, ajouts et modifications plus rapides                                                                                                                                                                                     | Nombre de déplacements supplémentaires par an |
| Réduction de la nécessité de se déplacer pour le personnel informatique                                                                                                                                                                | heures/semaine/employé des sièges sociaux     |
| Diminution du temps passé à la gestion des prestataires grâce à un prestataire unique fournissant une solution de bout en bout (par ex. logiciels, matériel, et applications centrales comprenant la messagerie et le centre d'appels) | heures/semaine/travailleur mobile             |
| Diminution du temps passé à gérer les pièces de rechange pour les multiples constructeurs                                                                                                                                              | heures/semaine/employé                        |
| Ouverture plus rapide de nouveaux bureaux                                                                                                                                                                                              | heures/semaine/employé                        |
| Économie de temps pour le personnel informatique étant donné que les utilisateurs finaux savent utiliser les fonctions de communication sans assistance                                                                                | heures/semaine/employé de bureau éloigné      |
| Moins de formation pour le personnel informatique                                                                                                                                                                                      | heures/semaine/employé                        |
| Diminution du temps passé à gérer l'équipement relatif à la téléphonie                                                                                                                                                                 | heures/semaine/télétravailleur                |
| Un meilleur taux de résolutions des appels émis par les employés pour demande d'assistance technique                                                                                                                                   | heures/an/employé                             |