

Solution de communication : comment convaincre votre direction ?

Une fois la décision prise par les spécialistes informatiques d'adopter une solution de communication IP, la phase suivante consiste à démontrer, à la direction de la société devant approuver le budget, la valeur que peut apporter une telle solution pour l'entreprise. Pour cela il est nécessaire d'informer et de convaincre les cadres dirigeants et les managers des bénéfices d'une solution de communication IP. A défaut, ils pourraient penser que la téléphonie IP n'est tout simplement qu'une autre forme de téléphone.

Les équipes informatiques persuaderont d'autant mieux les décideurs de l'entreprise d'adopter la communication IP qu'ils leur expliqueront comment la solution peut les aider à satisfaire les besoins prioritaires de l'entreprise et à atteindre un retour sur investissement.

Résumé

Les équipes informatiques décident en général d'adopter une solution de communication IP car elles comprennent les économies de coûts et les bénéfices métiers que peut procurer la convergence des réseaux voix-données. Toutefois, le Président de la société, le Directeur financier, le Responsable des services généraux et les autres personnes n'appartenant pas au service informatique ne sont pas forcément au fait des avantages de la convergence. Beaucoup supposent que la téléphonie IP constitue une simple mise à niveau du système téléphonique existant. Par ailleurs, n'étant pas forcément au courant des problèmes existants avec le PABX en place, le service Centrex, ils ne verront peut-être aucune raison de consentir à de nouveaux investissements.

Les responsables du service informatique doivent réussir à transmettre l'idée que les communications IP représentent bien plus qu'une simple mise à jour d'un ancien système téléphonique. En fait, les communications IP permettent de rendre possibles les changements de processus métiers aidant ainsi les sociétés à atteindre leurs objectifs les plus importants. Le Gartner⁽¹⁾ rapporte que, parmi les entreprises de taille moyenne interrogées, plus de 60% considèrent la maîtrise des coûts, l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et l'augmentation de la productivité comme des critères déterminants lorsqu'il s'agit d'investir dans les technologies de l'information. Par conséquent, en fonction des priorités de leur société, les équipes informatiques pourront défendre le dossier des communications IP en privilégiant la rentabilité des investissements (ROI), les améliorations des processus métiers, ou les deux. Le service informatique devra également se tenir prêt à faire face aux craintes relatives à la fiabilité et à la sécurité des communications IP.

Ce livre blanc, destiné aux Directeurs et aux Responsables informatiques des entreprises de taille moyenne, apporte des clés pour expliquer aux équipes dirigeantes les bénéfices que les communications IP peuvent apporter à l'entreprise. Il fournit des témoignages et des conseils d'équipes informatiques qui ont présenté un projet de communication IP dans leur entreprise et qui l'ont fait adopter avec succès.

Privilégier les communications IP comme moyen d'atteindre les objectifs métiers de l'entreprise

Les dirigeants d'entreprise s'intéressent davantage à la manière dont les communications IP leur permettent d'atteindre leurs objectifs métiers qu'au fonctionnement propre de celles-ci. Par conséquent, les équipes informatiques se montreront plus persuasives en matière de communications IP en privilégiant dans leur présentation les bénéfices de la technologie au service des besoins de l'entreprise, et en évitant les explications techniques telles que les commutateurs logiciels ou le débit d'une ligne. Les défis les plus courants relevés par les communications IP sont la maîtrise des coûts, l'amélioration du service client (en offrant un avantage compétitif) et l'augmentation de l'efficacité opérationnelle.

¹ Gartner, « Mid-market Preliminary Findings », décembre 2004.

Les communications IP : maîtrise des coûts

La maîtrise des coûts et le retour sur investissements comptent parmi les arguments les plus persuasifs en faveur des communications IP (le retour sur investissements englobe à la fois les économies de coûts et les gains de productivité, et sera traité plus tard dans le présent document). La maîtrise des coûts a des conséquences majeures sur la rentabilité, chaque euro économisé contribuant à l'amélioration des résultats à hauteur d'un euro. La société peut gagner un euro de revenu nouveau, en revanche, seule la marge nette améliore le résultat. Les économies de coût réalisées grâce aux communications IP comprennent :

- Suppression des charges dues aux transitions, extensions et modifications – Les fournisseurs facturent entre 75 \$ (US) et 200 \$ pièce pour ce service.
- Réduction des coûts de maintenance – Les systèmes PBX conventionnels peuvent s'avérer coûteux à entretenir.
- Réduction des factures de téléphone et, dans certains cas, de leur nombre – Les sociétés évitent totalement le coût de la communication entre deux personnes utilisant le même réseau (par exemple : les salariés employés par une succursale). Dans le cas où le destinataire n'est pas sur le même réseau, par exemple lorsqu'il s'agit de clients ou de partenaires commerciaux, les sociétés économisent tout de même car l'appel est transféré du réseau IP au réseau téléphonique public commuté (PSTN).
- Réduction des besoins de gestion du réseau informatique – Le service informatique de la société n'a qu'un seul réseau à maintenir plutôt que des réseaux séparés pour les données, la voix et la vidéo. L'administration est également simplifiée grâce à des outils de gestion et de configuration faciles à utiliser et à une configuration en libre-service destinée à l'utilisateur final.
- Suppression de lignes multiples louées superflues au niveau de chaque succursale.
- Réduction ou élimination des coûts des conférences téléphoniques.
- Remplacement des systèmes intercom analogiques traditionnels – Les partenaires de solutions applicatives autour de l'environnement Cisco® diffusent des annonces et des alertes sur les téléphones IP Cisco.

Les stratégies gagnantes de Kinetics, Inc., Californie

Mettre en avant la suppression des coûts de mise à jour et d'entretien des systèmes PBX existants

La maîtrise des coûts a été le bénéfice principal des communications IP que l'équipe informatique de Kinetics IT a présenté à l'équipe dirigeante de l'entreprise. Basée à Union City, dans l'État de Californie, Kinetics emploie 1.500 personnes et fabrique, conçoit et installe des équipements industriels pour clients dans le monde entier. La société compte 10 succursales aux États-Unis et trois en Allemagne, et les équipes en charge des installations opèrent à partir d'une quarantaine de sites temporaires qui restent actifs entre six mois et plusieurs années.

Lorsque le service informatique de Kinetics a décidé d'adopter la téléphonie IP, il a collaboré avec NextiraOne, l'un des partenaires de Cisco, afin de monter un dossier de retour sur investissements à présenter à la direction de la société. « Nous avons étudié trois facteurs coûts, explique John Spikula, Directeur informatique de la société. Le premier était le coût de la mise à jour des systèmes PBX existants, chacun nécessitant une mise à jour importante et onéreuse des micrologiciels. Le second était le coût de maintenance élevé typique d'un système ancien. Enfin, nous avons considéré le coût potentiel et les gains de productivité de la téléphonie IP. » Par exemple, grâce à l'utilisation de la voix sur IP, les appels entre les succursales sont gratuits car transmis sur le réseau étendu (WAN) et non plus sur le réseau téléphonique public commuté (PSTN). « Nos calculs ont démontré que grâce à la location de CallManager Cisco et des téléphones IP Cisco, nous allions dépenser en réalité 1.000 dollars de moins par mois par rapport à ce que nous dépensions pour notre commutateur PBX avant sa mise à jour » poursuit John Spikula.

La direction de Kinetics a accueilli favorablement le dossier mais souhaitait obtenir des exemples de transitions réussies vers la téléphonie IP dans d'autres entreprises. « Il s'agissait d'une question légitime car nous sommes une société qui fabrique, et non une société de haute-technologie, explique John Spikula. La direction était satisfaite de voir que Cisco proposait des solutions de téléphonie IP depuis plusieurs années et que des entreprises de différents secteurs et de tailles variées en avaient tiré des bénéfices quantifiables. » La direction voulait aussi être sûre que les employés disposeraient de fonctionnalités de téléphonie identiques sinon meilleures à la solution de téléphonie en place. L'équipe informatique a répondu à ces préoccupations en présentant des fonctionnalités telles que la numérotation à 4 chiffres ou la messagerie vocale. De surcroît, pour garantir à l'entreprise qu'elle pourrait tirer avantage de la téléphonie IP dès sa mise en place, le service informatique a suggéré un crédit-bail de deux ans via la solution de financement Cisco Capital®.

« La direction était satisfaite de voir que Cisco proposait des solutions de téléphonie IP depuis plusieurs années et que des entreprises de différents secteurs et de tailles variées en avaient tiré des bénéfices quantifiables ».

– John Spikula, Directeur informatique de la société, Kinetics, Inc.

Les stratégies gagnantes de City National Bank, État de la Virginie de l'Ouest Mettre en avant la réduction des risques

Le groupe informatique de la City National Bank de l'État de la Virginie de l'Ouest a également privilégié la maîtrise des coûts lors de sa présentation de la solution de communications IP à sa direction. « Le taux d'efficacité de rendement à la City National se situe entre 46 et 50%, ce qui signifie que plus de la moitié de chaque dollar contribue au revenu, déclare Jeff Legge, directeur des systèmes d'information. Lorsque nous avons présenté la solution de communications IP à la Direction, nous avons mis en avant le retour sur investissements car nous savions que tout ce qui était susceptible de rendre notre société plus forte ou plus rentable ferait l'objet d'une plus grande attention. »

« Lorsque nous avons présenté les communications IP à la Direction nous avons mis en avant le retour sur investissements car nous savions que tout ce qui était susceptible de rendre notre société plus forte ou plus rentable ferait l'objet d'une plus grande attention. »

– Jeff Legge, directeur des systèmes d'information, City National Bank

Les facteurs inclus dans le dossier retour sur investissements comportaient les coûts d'entretien, l'effort de gestion et la disponibilité. Plutôt que d'élaborer un dossier de retour sur investissements pour l'ensemble des 70 systèmes PBX, Jeff Legge a préféré développer des dossiers séparés pour des groupes de cinq ou six PBX, en fonction des risques. « Nous venions de racheter des institutions financières dotées de systèmes PBX obsolètes, explique-t-il. Elles constituaient le groupe à plus haut risque, dont celui de la perte du système. Si une défaillance d'un ancien PBX venait à mettre une agence en position de ne plus recevoir d'appels, nous aurions un gros problème qui affecterait notre chiffre d'affaires. » La plupart des dossiers de retour sur investissements ont montré un délai de rentabilité inférieur à deux ans. « Dans notre cas, les chiffres sont éloquentes, poursuit Jeff Legge. Si la Direction considère les capacités du système de communications IP Cisco par rapport à son coût, elle réalisera qu'il s'agit d'une excellente solution. »

Jeff Legge note que l'approche par étape lors de l'implémentation a non seulement réduit les risques, mais elle a aussi permis à la Direction de se sentir plus à l'aise avec l'idée d'un passage à la téléphonie IP. « Si j'avais proposé d'effectuer la transition de 70 agences simultanément, j'aurais risqué de compromettre le niveau de confort » conclut-il.

Les communications IP : améliorer le service client grâce à un avantage compétitif

En mai 2005, une enquête menée auprès de 65 PME par Sage Research⁽¹⁾ a révélé que 83 % des sociétés interrogées pensent que les communications IP confèrent un avantage compétitif par rapport aux autres entreprises de leur secteur. Les atouts concurrentiels peuvent être :

- La possibilité pour les employés de transférer les appels à n'importe quelle personne au sein de l'entreprise, même lorsqu'elle se trouve dans un autre bureau que le sien. Cela évite au client de raccrocher ou de rappeler une autre personne. Cette facilité à transférer les appels rend le travail à distance plus pratique, davantage d'employés étant ainsi disponibles pour aider les clients.
- Une plus grande efficacité des centres d'appels avec le routage automatique des appels. Avec IPCC (solution de Centre d'appels IP Cisco), les entreprises peuvent acheminer les appels en se basant sur des critères multiples, tels que la langue, la localisation ou la relation actuelle de l'appelant avec un agent en particulier.
- La facilité pour les appelants à joindre la personne qu'ils souhaitent, grâce au numéro unique (« find me » ou « follow me » : renvoi d'appel temporaire sur un autre poste), à la sonnerie simultanée sur plusieurs téléphones et à la messagerie unifiée Cisco Unity®, qui permet aux salariés de relever les messages téléphoniques et le courrier électronique aussi bien à partir d'un ordinateur que d'un téléphone, selon leur convenance personnelle.
- La possibilité pour les salariés d'établir des conférences téléphoniques fixées à l'avance ou sans réservation, avec l'utilisation combinée du téléphone, de la vidéo et d'Internet.

¹ Sage Research, « Communications IP et augmentation de la productivité - Une analyse pour les Petites et Moyennes Entreprises », mai 2005.

Les stratégies gagnantes de Security Lock Distributors, Massachusetts

Mettre en avant l'amélioration du Service Client

L'efficacité du service était le premier critère de choix de la téléphonie IP pour l'équipe dirigeante de Security Lock Distributors de Westwood, Massachusetts. Ce distributeur est leader de produits pour la sûreté des personnes, la sécurité et le contrôle d'accès : le centre d'appels est au cœur de l'activité. Les cadres de l'entreprise, le responsable des technologies de l'information y compris, ont participé à une table ronde qui avait pour thème l'amélioration de l'expérience du client. « Nous avons posé la question suivante : si vous deviez changer une seule chose, que changeriez-vous ? » se souvient Barry Silver, Directeur informatique. La réponse unanime a été : « le système téléphonique ». Dans un environnement de centre d'appels, la solution de communications détermine notre capacité à fournir le meilleur des services client possible. »

« Nous avons posé [aux cadres] la question suivante : si vous deviez changer une seule chose, que changeriez-vous ? ». La réponse unanime a été : « le système téléphonique ». Dans un environnement de centre d'appels, la solution de communications détermine notre capacité à fournir le meilleur des services client possible. »

– Barry Silver, Directeur informatique, Security Lock Distributors

Avant de proposer une solution de communications IP, Barry Silver a interrogé les cadres de l'entreprise et les agents du centre d'appels afin de comprendre leurs besoins professionnels. De ces discussions, une liste de besoins a été identifiée pour construire la nouvelle solution de centre d'appels :

- Acheminer intelligemment les appels vers l'agent le mieux qualifié pour répondre aux besoins de l'appelant.
- Fournir aux superviseurs un aperçu de l'activité du centre d'appels de manière à ce qu'ils puissent recruter au niveau le plus adapté et gérer la performance des agents.
- Apporter de la flexibilité permettant de changer les procédures en temps réel – par exemple en acheminant certains appels (identifiés par un code région particulier) vers un autre centre si des conditions météorologiques ont occasionné la fermeture du centre d'appels initial.

Ayant contribué à identifier les caractéristiques du futur centre d'appels, l'équipe dirigeante était réceptive à une solution qui répondrait à ses besoins. L'entreprise a déployé IPCC Express de Cisco avec succès et a ainsi réduit la mise en attente des appels, augmenté l'efficacité des agents du centre d'appels et par la même occasion le niveau des ventes.

Les communications IP : améliorer la rentabilité opérationnelle

Les décideurs d'entreprise cherchent des moyens pour améliorer les processus métiers afin de gagner en rentabilité opérationnelle. Les éléments de mesure incluent une productivité accélérée, une meilleure automatisation des processus afin de réduire les erreurs et des économies de coûts.

Les stratégies gagnantes de Liz Claiborne, Inc., New Jersey

Mettre en avant le soutien apporté aux télétravailleurs et aux travailleurs mobiles

Pour le détaillant Liz Claiborne, le dossier du retour sur investissements était à ce point persuasif que l'équipe dirigeante a approuvé la mise en place d'une solution de communications IP dès 2003, alors qu'elle n'était pas prévue au budget. « La solution de communications IP permettait de réduire immédiatement les coûts associés à notre système de téléphonie traditionnel, y compris les lignes longue-distance (T1), la maintenance pour les systèmes PBX vieillissants et les transitions, extensions et modifications constantes – parfois jusqu'à 100 par semaine » affirme Anthony Iadisernia, Directeur des technologies de l'information. « En outre, grâce à la convergence de nos réseaux voix et données, nous allions réduire de manière significative les charges indirectes de gestion. » L'équipe informatique de Liz Claiborne a également mis en avant les sources d'efficacité au niveau opérationnel engendrées par les communications IP :

- *Assistance aux télétravailleurs* – Davantage de salariés de la société travaillent depuis leur domicile, que ce soit à plein temps ou occasionnellement. Une solution de communications IP destinée à l'établissement principal réduit les factures des téléphones portables, et améliore aussi la productivité en permettant aux salariés d'avoir accès chez eux aux mêmes fonctions téléphoniques qu'au bureau, comme la messagerie vocale.

- *Assistance aux travailleurs mobiles* – Les responsables de chez Liz Claiborne sont contraints à de nombreux déplacements pour visiter les magasins et rencontrer les fournisseurs. Avec une solution de communications IP, ils sont à même d'émettre et de recevoir des appels en tout lieu en utilisant une application logicielle (softphone) installée sur leur ordinateur portable. Un système centralisé de messagerie vocale facilite également la récupération des messages en provenance des autres bureaux de la société, améliorant ainsi la réactivité.
- *Expansion nationale et internationale* – Liz Claiborne compte actuellement plus de 36 sites en Europe et Asie. La solution de Communications IP permet de faire des économies grâce à l'absence de coût entre les différents sites au fur et à mesure de l'expansion de l'entreprise.
- *Acquisitions* – L'intégration des sociétés rachetées dans un système téléphonique traditionnel est onéreuse et peut prendre des mois. La solution de communications IP Cisco est en mesure de réduire de manière significative les délais exigés pour que Liz Claiborne puisse intégrer les systèmes téléphoniques d'autres détaillants, minimisant ainsi les dépenses et les perturbations au niveau de l'activité.

Les stratégies gagnantes de Home of the Innocents, Kentucky Accentuer les transitions, extensions et modifications internes

Home of the Innocents, une organisation à but non lucratif qui s'occupe de soins de santé et de protection de l'enfance basée à Louisville dans l'État du Kentucky, a adopté une solution de communications IP afin d'améliorer son efficacité opérationnelle et réduire les frais d'exploitation. Lorsque l'organisation a projeté un déménagement dans de nouvelles installations d'une superficie supérieure à 8,5 ha, le personnel informatique a démontré à la Direction que le déménagement représentait l'opportunité d'améliorer la performance des communications voix et données, d'économiser de l'argent et de préparer l'avenir. « Nous allions emménager dans de nouvelles installations coûteuses, dans lesquelles nous prévoyions de rester pour les 20 à 30 années à venir, il était par conséquent tout à fait logique de concevoir pour ce bâtiment une technologie qui nous mènerait vers le futur » déclare Gerald Raizor, administrateur du réseau de Home of the Innocents.

Le service informatique a mis en avant deux façons d'améliorer l'efficacité opérationnelle grâce aux communications IP. L'une consiste à permettre aux ressources internes d'effectuer les transitions, extensions et modifications, éliminant ainsi la nécessité de payer un fournisseur de services. « En raison de la nature du travail que nous effectuons, et du fait que nous sommes une organisation à but non-lucratif, nous connaissons de nombreux changements au niveau du personnel ou de l'organisation » explique Gerald Raizor. Les communications IP permettent également d'améliorer l'efficacité opérationnelle en donnant au groupe informatique le contrôle direct sur les applications téléphoniques et de messagerie, minimisant la dépendance à l'égard des intervenants extérieurs – et préservant pour d'autres finalités les rares financements destinés aux organisations sans but lucratif. « Je ne suis pas un expert technique des systèmes téléphonique, mais avec notre réseau Cisco, mon technicien et moi-même sommes en mesure de gérer confortablement le traitement des appels et la messagerie vocale pour 300 personnes, affirme Gerald Raizor. Avec notre système téléphonique précédent, nous étions à la merci de la société de télécommunications locale. Nous avons réussi à passer d'une facture mensuelle d'environ 2 500 \$ par mois à 1 500 \$. »

Mettre en avant le fait que la communication IP constitue un investissement stratégique - et pas simplement une version améliorée du système téléphonique

De nombreux décideurs dans les entreprises présument que la communication IP est simplement une amélioration du système téléphonique – une autre façon d'obtenir la tonalité. Ils seront plus enclins à approuver le budget si le service informatique explique tous les autres avantages que cette nouvelle solution apporte. En réalité, les solutions de communications IP Cisco transforment le rôle du système téléphonique, de celui d'un simple fournisseur de tonalité à celui d'un outil précieux permettant aux entreprises de réaliser leurs objectifs de haut niveau en améliorant les processus, accélérant la productivité, augmentant la satisfaction des clients et réduisant les coûts. Par analogie, on peut dire que la téléphonie IP est à la téléphonie traditionnelle ce que l'ordinateur est à la calculatrice. Les possibilités d'évolution des processus apportées par les communications IP comptent :

- L'acheminement automatique des appels vers la bonne personne en se basant sur leur numéro de téléphone ou la réponse vocale interactive (IVR), réduisant le temps consacré à répondre aux appels et à les transférer.
- La possibilité pour les salariés d'utiliser des applications simples et accessibles depuis l'écran de leur téléphone IP Cisco – par exemple, ouvrir ou fermer une session, enregistrer l'inventaire, ou consulter le planning de travail pour la journée à partir d'un téléphone IP. Les hôtels qui installent des téléphones IP dans les chambres ont la faculté d'envoyer des informations – les spécialités culinaires de leur restaurant par exemple – pour un coût bien inférieur à celui que représenterait l'installation d'un ordinateur dans chaque chambre.

- La possibilité pour les salariés qui se trouvent rarement au bureau, comme les commerciaux, d'ouvrir une session à partir de n'importe quel téléphone IP Cisco et de personnaliser ce dernier avec leurs propres identifiants. Cela élimine le besoin d'affecter un bureau à chaque salarié, permettant des économies de frais d'immobilier et de mobilier.
- La possibilité pour les employés mobiles du service de sécurité de visionner les images des caméras de vidéo surveillance directement sur leurs téléphones IP sans fil de Cisco.

Adaptez la présentation aux besoins des différents managers en fonction de leur activité

Dans certains cas, l'équipe informatique s'intéresse aux départements d'une entreprise de façon différente. Avant de s'entretenir avec les services d'investissement, le Vice-Président en charge des technologies de l'information d'une grande banque avait compris que la réactivité représente un atout concurrentiel important. Il a fait comprendre quels étaient les avantages des communications IP en expliquant aux associés qu'ils pourraient recevoir leurs appels où qu'ils se trouvent – domicile, bureau ou hôtel – en utilisant une solution de réseau privé virtuel (VPN) Cisco et un téléphone IP Cisco.

Pour préparer la rencontre avec le responsable d'une ligne d'activités, les spécialistes de l'informatique s'efforceront d'identifier ses objectifs et noteront la façon dont les communications IP peuvent l'aider à les atteindre. Le Tableau 1 répertorie les avantages des communications IP par service.

Tableau 1. Avantages des communications IP en fonction des types de département

Fonction	Avantages des Communications IP	Fonctions de téléphonie IP Cisco qui apportent l'avantage
Ventes et marketing	• Rationalisation des communications et amélioration du service client • Intégration avec les systèmes de suivi afin d'avoir un profil complet du client • Amélioration de la productivité • Transmission des informations nécessaires aux utilisateurs mobiles pour être productifs	• Téléconférence Cisco (MeetMe) • Mobilité du numéro de poste • Caractéristiques du téléphone IP Cisco • Applications simples accessibles à partir de l'affichage intégré sur les téléphones IP Cisco • Messagerie unifiée Cisco Unity
Ressources humaines (RH)	• Augmentation de la satisfaction des salariés • Offre un avantage lors du recrutement et permet d'attirer les personnes talentueuses • Réduction des coûts d'administration et de formation	• Intégration des applications RH et voix • Simplification des transitions, extensions et modifications • Options de télétravail pour les salariés • Annuaire en ligne • Applications RH en libre-service
Installations	• Simplification des transitions, extensions et modifications • Accroissement de la rapidité de déploiement des services	• Cisco CallManager • Centre d'appels IP Cisco (IPCC) • Caractéristiques d'administration Cisco Unity
Travailleurs mobiles	• Des salariés plus productifs • Amélioration de la réactivité des clients et des partenaires	• Accès à distance sécurisé pour le personnel mobile et les télétravailleurs • Mobilité du numéro de poste, messagerie, numérotation unique (« find me » ou « follow me » : renvoi d'appel temporaire sur un autre poste)
Technologies de l'information	• Structure de coûts plus faible • Des salariés plus satisfaits • Déploiement des services plus rapide	• Infrastructure convergente • Fonctions libre-service

Dans certains cas, le service informatique pourra souhaiter connaître davantage le rôle du service avant de présenter les solutions de Communications IP à ce dernier. Par exemple, le tableau 2 montre la valeur des communications IP spécifiquement pour les responsables des services généraux.

Tableau 2. Vendre la valeur d'une solution de communication IP aux responsables des services généraux

Responsabilités des services généraux	Valeur d'une solution de communication IP
Fournir un service client impeccable destiné aux prestataires, aux fournisseurs et aux utilisateurs des installations	• Amélioration de la réactivité de l'équipe responsable des installations en facilitant le signalement des problèmes liés aux bâtiments et au fonctionnement du matériel par les utilisateurs. (Fonction : téléphones IP sans fil Cisco et messagerie unifiée Cisco Unity) • Réduction de la durée d'indisponibilité des salariés en fournissant des outils manageables par les employés pour gérer les transitions, extensions et modifications • Accélération des transactions avec les prestataires et fournisseurs en automatisant les ordres de travail pour les livraisons et le service (Fonction : Cisco IPCC Express)
Garantir la conformité avec la législation en vigueur en matière de protection incendie, des personnes et de sécurité	• Facilité de formation des employés de l'entrepôt sur la législation relative à la protection incendie, des personnes et la sécurité (Fonction : Applications XML accessibles à partir de l'écran des téléphones IP Cisco dans l'entrepôt) • Permet la diffusion d'informations urgentes, modifications du règlement ou annonce préalable d'événements (Fonction : Applications XML accessibles à partir de l'écran des téléphones IP Cisco) • Permet la vidéo surveillance contribuant à garantir la sécurité de l'équipe, des ressources, des matériels, et des employés n'appartenant pas au département services généraux (Fonction : Caméras de vidéo surveillance à alimentation électrique par câble Ethernet [PoE] et téléphones IP Cisco, utilisés pour visualiser la vidéo) • Amélioration de l'efficacité des services des urgences grâce aux informations recueillies sur le téléphone : numéro de téléphone de l'appelant et localisation exacte dans le bâtiment (Fonction : Cisco Emergency Responder) • Réduction des coûts en fournissant un unique réseau convergent voix, vidéo et données
Gérer les budgets concernant le travail, les fournitures et le matériel	• Plus besoin de payer un fournisseur de services pour chaque transition, extension ou modification ; les salariés eux-mêmes peuvent effectuer la transition en reconnectant simplement le téléphone IP Cisco à leur arrivée sur leur nouveau lieu de travail • Réduction des délais et des coûts pour l'ajout de nouveaux bâtiments • Permet aux employés de fournir en temps réel un état de l'avancement des travaux, du nombre de ressources allouées et utilisées dans le cadre du travail confié (Fonction : Applications XML accessibles à partir de l'écran des téléphones IP Cisco) • Permet l'utilisation d'applications simples sur les téléphones IP Cisco pour les essais, la réparation et l'entretien du matériel ; le nettoyage, le recyclage, le traitement des déchets • Réduction des délais et des coûts de déplacement grâce à la gestion à distance et aux capacités de surveillance (Fonction : Vidéo transmise sur l'écran des téléphones IP Cisco)

Élaborer un dossier de retour sur investissements

Certains décideurs approuvent les investissements en examinant uniquement le schéma de retour sur investissements, en englobant les économies de coûts directs et indirects ainsi que la productivité. D'autres apprécient également les autres bénéfices, plus difficilement quantifiables, comme l'amélioration du service clients et la satisfaction des salariés par rapport à leur travail. Selon une enquête de Sage Research, 88 % des petites et moyennes entreprises interrogées recherchent la productivité des salariés à travers les communications IP. Elles ont signalé des gains quantifiables détaillés dans le Tableau 3.

Tableau 3. Communication IP et augmentation de la productivité d'après l'enquête de Sage Research

Avantages	Pourcentages des sociétés interrogées dans l'enquête à avoir mis en avant ce bénéfice	Gains de productivité
Moins de chassés-croisés téléphoniques pour tous les salariés	48 %	4,3 heures par semaine pour les salariés ; une société ayant un effectif de 500 salariés qui gagnerait quatre heures par semaine économiserait 100 000 heures par an – soit l'équivalent de cinq nouveaux salariés à plein temps
Amélioration de la productivité des employés nomades	45 %	5 heures par semaine pour les salariés
Moins de délais exigés par le service informatique afin d'effectuer les transitions, les extensions et les modifications	42 %	2 heures par transition pour le service informatique ; une moyenne de 3 transitions par salarié par an
Moins de temps consacré à la gestion des intervenants externes car il s'agit d'une solution intégrée de bout en bout	43 %	5 heures par mois pour le service informatique
Moins de temps consacré à la gestion des équipements associés à la téléphonie car les salariés n'ont pas besoin d'assistance	42 %	4,7 heures par semaine

Les stratégies gagnantes d'ACH Food Companies, de l'État du Tennessee Mettre en avant les progrès de productivité et les économies de coûts essentiels

ACH Food Companies (ACH), une filiale d'Associated British Foods plc, est un fournisseur majeur d'huiles alimentaires et de produits d'épicerie. La société a élaboré un dossier de retour sur investissements basé sur les progrès de la productivité ainsi que sur les économies de coûts. « Je ne crois pas que les personnes soient autant intéressées par les économies que par les aspects pratiques et par le sentiment d'appartenance à une même entreprise », affirme Donnie Steward, Responsable des technologies de l'information.

« Je ne crois pas que les personnes soient autant intéressées par les économies que par les aspects pratiques et par le sentiment d'appartenance à une même entreprise »

- Donnie Steward, Responsable des technologies de l'information, ACH Food Companies

Pour ACH, les avantages au niveau de la productivité comprenaient :

- Moins de temps consacré à la gestion de la messagerie vocale, du courrier électronique, des messages par télécopie, grâce à la messagerie unifiée Cisco Unity.
- Des communications de meilleure qualité avec des applications de service client améliorées, la messagerie unifiée, la mobilité sans fil et la visioconférence sur demande.

Cisco Systems, Inc.

Toutes les informations sont protégées par le Copyright © 1992-2005 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.
Remarques importantes et déclaration privée.

- Une réponse plus rapide de la part du département d'informatique pour les dossiers d'incidents : 15 minutes au lieu de 24 heures.
- Progrès de la réactivité au client, réduction de la durée de résolution, formation plus efficace des agents auprès de trois centres d'appels.

Parmi les économies de coûts directs se trouvaient :

- Baisse sensible des frais de déplacement à destination et en provenance du siège de la société pour l'équipe commerciale.
- Suppression de 45 000 \$ de charges de maintenance externe de PBX pour le siège seul.
- Suppression prévue de 50 000 \$ annuels sur les appels de la société vers le Mexique.
- Suppression prévue de 35 000 \$ annuels sur les installations d'audioconférence.
- Baisse sensible du montant de 100 000 \$ annuels que dépense actuellement la société en factures de téléphone mobile pour sa force de vente régionale composée de 85 personnes.
- Baisse sensible des frais de déplacement nécessaires à destination et en provenance du site mexicain.

Prendre en compte une phase d'implémentation

Alors qu'on lui avait initialement refusé un budget pour les communications IP, Gary Coleman, Directeur senior des technologies de l'information pour l'Université LeTourneau, est reparti à l'attaque lorsque la faculté a démarré la construction d'un centre d'ingénierie, de sciences et de technologie de 8 millions de dollars. Le système PBX existant ne possédait pas la capacité adéquate pour le nouveau bâtiment. Par conséquent, le groupe avait le choix entre l'achat d'un nouveau châssis et de nouvelles cartes pour le système PBX traditionnel, et la mise en œuvre d'une solution de communications IP Cisco pour le nouveau bâtiment exclusivement. La mise à niveau du système PBX vieillissant aurait coûté 60 000 \$, tandis que le déploiement de Cisco CallManager, des téléphones IP Cisco, de la messagerie unifiée Cisco Unity et d'un contrat de services aurait coûté 55 000 \$.

Bien qu'intrigués par les avantages-coûts d'une solution de communications IP, la direction de Gary Coleman nourrissait des incertitudes quant au fonctionnement ou à la facilité d'utilisation de la technologie. Afin d'apaiser ces inquiétudes, Gary Coleman a demandé à son Directeur commercial Cisco d'organiser une démonstration sur place. L'équipe de Cisco a fait venir un serveur mobile Cisco CallManager et plusieurs téléphones IP Cisco dans la salle de conférences. « La direction a pu constater qu'il s'agissait d'une vraie solution qui fonctionnait réellement » rappelle-t-il. La requête suivante concernait les références client, que celui-ci a également fournies.

« Je conseillerais aux informaticiens qui s'adressent à leur direction afin d'obtenir un budget pour une solution de communications IP de présenter une solide liste de références et de démontrer les économies de coûts, conclut Coleman. Pour les économies de coûts, il peut être intéressant d'étudier l'augmentation de la productivité de l'équipe informatique qui gère le système ainsi que celle des utilisateurs des téléphones IP Cisco. »

– Gary Coleman, Directeur senior des technologies de l'information, Université LeTourneau

Une autre organisation ayant opté pour une implémentation progressive est Bloodsource, une banque du sang communautaire à but non lucratif, dont le siège est à Sacramento, en Californie. L'équipe dirigeante de Bloodsource reconnaissait que le passage à une plate-forme téléphonique IP aurait contribué à unifier et à améliorer les communications téléphoniques à l'échelle de l'organisation, et ostensiblement à réduire les coûts des communications et de maintenance. Toutefois, la direction ainsi que le service informatique préféraient commencer par un site d'essais afin de valider la fiabilité et le rapport coût-efficacité. « Nous pensions que la réussite [au niveau du site pilote] aiderait les employés des autres sites à se sentir plus à l'aise avec la nouvelle technologie » déclare Stephanie Stevens, Directrice du recrutement du centre. Bloodsource a décidé d'utiliser Cisco CallManager Express pour son pilote. Conçu pour des implémentations de petite dimension, le CallManager Express de Cisco peut être facilement upgradé et mis à jour pour obtenir une solution complète une fois la phase pilote terminée et étendre ainsi la solution à l'ensemble de l'entreprise.

Anticiper les préoccupations de la direction et savoir comment y répondre

Avant de rencontrer l'équipe dirigeante, le service informatique peut anticiper les questions que les décideurs de l'entreprise sont susceptibles de poser et se préparer à y répondre.

Y a-t-il des sociétés de même dimension que la nôtre qui sont passées par là ?

De nombreuses entreprises de taille moyenne cherchent à minimiser les risques en s'assurant que d'autres entreprises de dimension et de secteurs d'activités similaires ont déjà déployé les solutions de communications IP avec de bons résultats. Cisco Systems® peut fournir des témoignages clients et des références relatives à ces solutions dans les PME ainsi que dans les grandes entreprises pour des secteurs d'activités très divers.

Pourquoi remplacer un matériel qui donne satisfaction ?

L'équipe de direction peut ne pas être au courant des problèmes liés aux systèmes PBX vieillissants, parmi lesquels la fiabilité et la difficulté à trouver des pièces de rechange. Lorsque Gary Coleman de l'université LeTourneau a initialement proposé une solution de communications IP, qui incluait la transition vers un fournisseur de services de nouvelle génération à même de fournir une fibre-optique offrant plus de fiabilité, la direction s'y est opposée. « Elle était convaincue que nous n'avions jamais eu de problèmes avec le système existant, explique Gary Coleman. Je leur ai dit : « Nous en avons mais mon boulot est de faire en sorte que vous les ignoriez. » Il a réussi à les convaincre en expliquant les problèmes existants avec le système PBX et la manière dont une solution de communications IP Cisco permettrait de les surmonter ainsi que les avantages supplémentaires qu'elle apporterait.

La solution est-elle sécurisée ?

Les décisionnaires de l'entreprise sont également préoccupés – et à juste titre – par la sécurité, en partie en raison de législations comme la loi Sarbanes-Oxley, la directive de l'UE sur la protection des données, la loi Gramm-Leach Bliley concernant la protection des données, la loi intitulée HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act), la loi California Senate Bill 1386, Bâle II – le Risque opérationnel, le Patriot Act américain, et d'autres...

Une solution de communications IP Cisco protège le réseau et les informations à deux niveaux : en s'assurant que le réseau peut résister à des virus et à des attaques tout en restant disponible en permanence, et en protégeant les informations privées concernant les sociétés et les clients des éventuelles intrusions dans le réseau. De nombreux décideurs dans les entreprises n'ont pas nécessairement envie de connaître les technologies de sécurité proposées par Cisco. En revanche, ils voudront savoir que la solution résiste aux attaques et aux virus tout en restant disponible, et qu'elle est conforme à la législation. Les cadres supérieurs dans certains secteurs d'activité voudront aussi s'assurer que les solutions de sécurité Cisco sont en mesure de protéger – contre l'espionnage – le trafic voix confidentiel, ainsi que les données saisies sur le clavier téléphonique lors des sessions IVR (système de réponse vocale interactif). Les solutions voix sur réseau privé virtuel (voice-over-VPN) de Cisco apportent cette protection.

La solution est-elle fiable ? Est-ce que l'activité de l'entreprise sera perturbée ?

Les managers veulent savoir si le système de communications IP sera aussi fiable que leur système téléphonique traditionnel. Les communications IP peuvent égaler voire excéder la disponibilité et la résilience des systèmes de communication basés sur le multiplexage par répartition dans le temps (TDM) dès lors que les entreprises utilisent les technologies et processus opérationnels adéquats de Cisco. Par exemple, si le lien réseau entre un bureau éloigné et le centre de données tombe en panne, le routeur Cisco sur le site du bureau distant utilise une capacité nommée SRST (Survivable Remote Site Telephony) afin de détecter automatiquement l'indisponibilité, maintenir les téléphones IP en fonctionnement, et commencer à acheminer les appels vers le réseau téléphonique public commuté. De cette façon, les employés de la société pourront continuer d'émettre et de recevoir des appels pendant l'indisponibilité. Lorsque le lien au réseau étendu est rétabli, le routeur redonne automatiquement le contrôle au serveur CallManager de Cisco. Cisco fournit aussi des solutions de sécurité intégrées qui protègent les serveurs CallManager de Cisco des virus et des attaques faisant en sorte que le système téléphonique soit disponible en permanence.

Pourquoi Cisco ?

Raisons pour lesquelles les décideurs d'une entreprise peuvent avoir confiance lorsqu'ils choisissent Cisco comme partenaire pour une solution de communications IP :

- *Leadership dans son secteur* – Cisco est le leader dans le secteur des communications IP, avec plus de 25 000 clients en communications IP dans le monde et plus de cinq millions de téléphones IP expédiés. La société est stable du point de vue financier.
- *Services tout au long du cycle de vie* – Cisco et ses partenaires certifiés offrent l'expertise technique et les services client dont les entreprises de taille moyenne ont besoin, pour déployer et exploiter leurs réseaux dans de bonnes conditions. Les prestations de service proposées par Cisco vont du support technique quotidien jusqu'aux services de pointe hautement spécialisés qui protègent votre investissement réseau et contribuent à garantir la fiabilité opérationnelle. La vision Cisco « Lifecycle Services » répond aux besoins à chaque étape du cycle de vie du réseau – préparation, planification, conception, implémentation, exploitation et optimisation. Pour chaque étape, Cisco et ses partenaires élaborent une stratégie de support spécifique.
- *Financement* – Cisco Capital propose une vaste gamme de services de financement conçus spécialement pour les besoins des entreprises de taille moyenne. Les sociétés peuvent même intégrer la location de leur système téléphonique existant au sein de la solution de communications IP Cisco, pour un remplacement pratique des systèmes PBX obsolètes. Avec des options de crédit-bail transparentes et flexibles, des tarifs compétitifs et un traitement rapide du dossier crédit, Cisco Capital aide les entreprises à acquérir la solution dont elles ont besoin pour réussir dès aujourd'hui, et se préparer aux enjeux économiques de demain.
- *Feuille de route de l'entreprise* – Les solutions IP Communications de Cisco font partie d'un ensemble de solutions destinées à aider les entreprises à améliorer les processus métiers, la productivité des employés, et la satisfaction des clients ; accroître la sécurité du réseau, sa fiabilité et la durée de disponibilité ; et réduire le coût total de possession tout en maximisant la protection des investissements pour la croissance future.

Conclusion

Lorsqu'il s'agit de démontrer la valeur d'une solution de communications IP aux décideurs de l'entreprise, les informaticiens rencontrent le plus grand succès en mettant en avant le fait que celles-ci représentent un moyen de satisfaire les objectifs métiers les plus importants. Pour de nombreuses sociétés, l'élaboration d'un dossier de retour sur investissements contribue également à la prise de décision. L'aspect principal à mettre en avant est que les communications IP représentent bien plus que le remplacement du système téléphonique existant, car elles permettent l'évolution des processus métiers, aboutissant à la maîtrise des coûts, à l'amélioration du service et à la rentabilité opérationnelle.

Pour obtenir d'autres informations sur les solutions de communications IP Cisco, consultez :

<http://www.cisco.com/go/businesscommunications>

Pour organiser une démonstration destinée à la direction, contactez votre revendeur local spécialisé Cisco IP Communications ou votre responsable clientèle chez Cisco.

Pour en savoir davantage sur la façon dont les communications IP contribuent à la maîtrise des coûts, lisez les analyses de dossiers de retour sur investissements conduites pour les clients Cisco et disponibles sur :

http://business.cisco.com/prod/tree.taf%3Fasset_id=106529&ID=48299&public_view=true&kbns=1.html



Corporate Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 526-4100

European Headquarters
Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
The Netherlands
www-europe.cisco.com
Tel: 31 0 20 357 1000
Fax: 31 0 20 357 1100

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-7660
Fax: 408 527-0883

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912
www.cisco.com
Tel: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 7799

Cisco Systems has more than 200 offices in the following countries and regions. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on
the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices

Argentina • Australia • Austria • Belgium • Brazil • Bulgaria • Canada • Chile • China PRC • Colombia • Costa Rica
Croatia • Cyprus • Czech Republic • Denmark • Dubai, UAE • Finland • France • Germany • Greece • Hong Kong SAR
Hungary • India • Indonesia • Ireland • Israel • Italy • Japan • Korea • Luxembourg • Malaysia • Mexico
The Netherlands • New Zealand • Norway • Peru • Philippines • Poland • Portugal • Puerto Rico • Romania • Russia
Saudi Arabia • Scotland • Singapore • Slovakia • Slovenia • South Africa • Spain • Sweden • Switzerland • Taiwan
Thailand • Turkey • Ukraine • United Kingdom • United States • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe

All contents are Copyright © 1992–2005 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. Cisco, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, and Cisco Unity are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0502R)

BM/LW8995 09/05