

Guide de collaboration vidéo Cisco



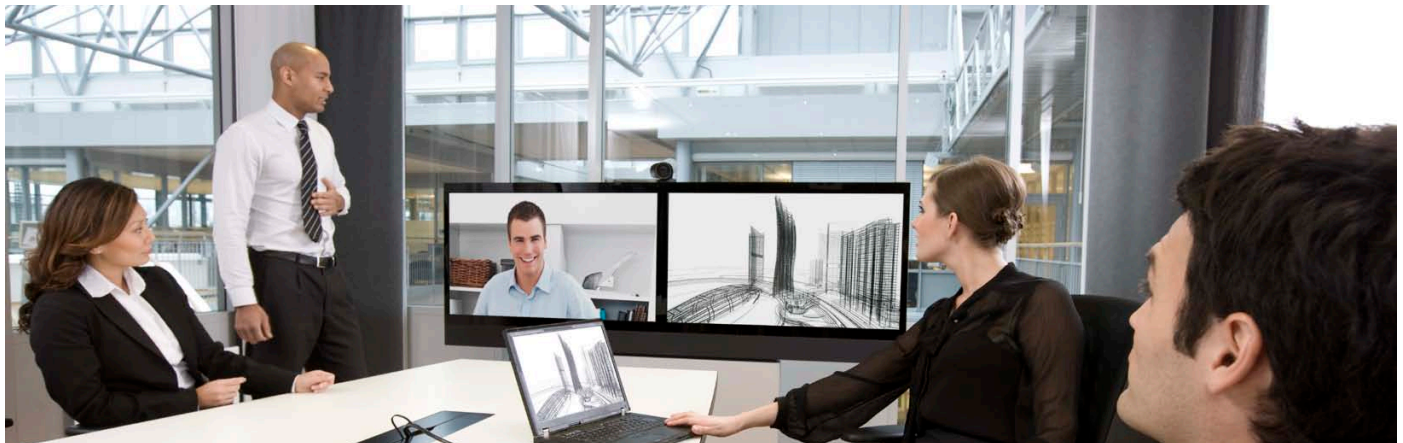
Quatre étapes pour comprendre le potentiel de la vidéo pour votre organisation





Contenu

Explorer une nouvelle manière de travailler	1
Établir un dossier commercial en faveur de la collaboration vidéo	4
Sélectionner le bon équipement et le bon fournisseur	8
Déployer votre programme vidéo	15
Note finale	19



Des recherches ont montré que 90 pourcent des utilisateurs réguliers estiment que les technologies de collaboration vidéo leur font gagner au moins 2 heures de temps de travail par semaine

Transformez votre équipe avec la collaboration vidéo

Saviez-vous que plus de la moitié de l'efficacité de la communication est déterminée par des indices non verbaux – en particulier le ton de la voix et le langage corporel ?¹ Quelle proportion de ces détails significatifs non verbaux est perdue tous les jours dans les échanges par e-mail ou les téléconférences ? La communication en face-à-face est plus personnelle. Elle permet d'instaurer un niveau de confiance plus élevé, de limiter les malentendus et de rendre les personnes plus responsables de leurs actions.

Bien sûr, dans l'environnement d'entreprise actuel, il n'est pas toujours possible de communiquer directement et en personne. Mais la vidéo peut constituer la meilleure solution de remplacement : la communication virtuelle instantanée en personne. La téléprésence et la vidéoconférence sont des outils multimédias puissants permettant d'établir une communication naturelle, en face-à-face, entre des personnes éloignées par des kilomètres, ou même par des continents.

Qu'est-ce que cela signifie pour votre entreprise ? Pour bon nombre d'entreprises, la téléprésence et la vidéoconférence sont des outils-clés de réduction des coûts. En effet, près de 90 pourcent des utilisateurs de technologie de collaboration vidéo identifient la réduction des frais de déplacement et les économies de coûts comme un avantage certain de la technologie.² Cependant, le coût ne constitue qu'un des éléments d'une stratégie vidéo pouvant également viser une augmentation de la productivité, de la responsabilité environnementale et de l'équilibre travail / vie privée².

La collaboration vidéo affecte la manière de travailler à l'échelle de l'organisation toute entière. Avec la vidéo, vous pouvez faire passer des entretiens d'embauche à distance, améliorer les programmes de télétravail, recevoir un retour en temps réel des fournisseurs depuis l'atelier de fabrication, enregistrer des séances de formation et des messages du PDG, et bien plus encore.

Aujourd'hui, les organisations n'utilisent plus exclusivement la vidéo pour mener des réunions entre plusieurs salles de conférence. La collaboration vidéo peut être adaptée à la personnalité de chacun, dans la mesure où les participants d'une organisation peuvent choisir la solution qui leur correspond le mieux et participer à des entretiens vidéo partout, avec qui ils souhaitent.

Cisco a élaboré ce guide pour vous aider à rassembler les bons éléments d'une solution de collaboration vidéo, garantir l'adhésion de l'utilisateur et mesurer le succès de votre mise en œuvre.

¹ Mehrabian, A. Silent messages: Implicit communication of emotions and attitudes. Belmont, CA: Wadsworth
² Ipsos Mori, "Video Conference and Telepresence Technology: Perceptions and Usage in the Workplace." Juillet 2010

« Nous sommes différents des autres cabinets. Plutôt que de construire nos équipes en fonction de leur emplacement géographique, nous formons une « équipe d'experts » sur mesure pour chaque projet, en choisissant les personnes idéales pour le travail demandé. »
- Nectarios Lazaris,
Responsable des technologies de l'information

Découvrez les avantages

La collaboration vidéo peut apporter des avantages immédiats à votre organisation. Non seulement vous économiserez de l'argent et améliorerez la productivité, mais la vidéo peut également représenter un avantage concurrentiel.

- **Prise de décisions plus rapide** : le temps passé à voyager, attendre que les matières premières arrivent ou essayer sans succès d'expliquer des problèmes complexes par e-mail est du temps qui pourrait être mieux utilisé pour introduire de nouveaux produits sur le marché ou résoudre les problèmes des clients. La vidéo permet à chaque partie d'énoncer ses idées, d'afficher des images détaillées et d'agir plus rapidement.

Statoil, l'une des sociétés de production pétrolière et gazière les plus larges au monde, se sert de la technologie de collaboration vidéo pour prendre de meilleures décisions commerciales, plus rapides et plus sûres, en reliant ses employés offshore des plateformes pétrolières de la Mer de Norvège à des spécialistes à terre, afin de diagnostiquer immédiatement et virtuellement les problèmes. Avec la collaboration vidéo, des problèmes résolus jusqu'ici en deux mois, le sont maintenant en deux semaines, réduisant considérablement le temps d'immobilisation.

- **Accès immédiat aux experts** : il arrive que rien ne puisse remplacer un expert. La vidéo permet de valoriser l'expertise de quelques personnes au sein de votre organisation toute entière sans leur demander de se déplacer à différents endroits. La formation, la traduction, le conseil et la résolution des problèmes peuvent être réalisés en temps réel. Et, avec les solutions de flux et d'archivage vidéo, le savoir d'un expert peut être enregistré et mis à la disposition de tous, à tout moment.

La société d'architecture et de design internationale, Woods Bagot, utilise la technologie de collaboration vidéo pour connecter son puits de talents international de près de 1 000 employés. En tant que Responsable des technologies de l'information, Nectarios Lazaris explique : « Nous sommes différents des autres cabinets. Plutôt que de construire nos équipes en fonction de leur emplacement géographique, nous formons une « équipe d'experts » sur mesure pour chaque projet, en choisissant les personnes idéales pour le travail demandé. » Le déploiement de la technologie a permis à Woods Bagot de réduire les déplacements de ses employés tout en augmentant la collaboration globale et la communication et en offrant le meilleur service client possible.

- **Resserrer les liens au sein de l'organisation** : la multiplicité des bureaux n'implique pas nécessairement des équipes isolées. Après une expansion mondiale, une fusion ou une initiative d'externalisation, les services se trouvent souvent compartimentés, déconnectés des objectifs des projets et d'une culture d'entreprise commune. La vidéo crée une salle de réunion virtuelle pour la collaboration, aidant tout le monde à rester au fait des événements et de partager les mêmes informations.

United Steelworkers a utilisé la collaboration vidéo pour optimiser les discussions de fusion / alliance avec un autre syndicat. Comme l'explique Michael Krueger, le directeur des systèmes d'information de United Steelworkers, « la fusion / alliance aurait pris beaucoup plus de temps et aurait coûté beaucoup plus cher. La solution de téléprésence nous a permis de développer une relation étroite très rapidement, sans nécessiter d'innombrables déplacements. Nous avons facilement réduit le processus de fusion / alliance de six mois en utilisant la technologie vidéo. »

Vodafone a éliminé 13 500 vols par an, réduisant ainsi ses émissions de carbone de plus de 5 500 tonnes par an

- Améliorer l'équilibre travail / vie privée : perdre une journée dans les transports pour une réunion de deux heures en dehors de la ville affecte la vie de famille et le temps personnel de vos employés. Sans parler du stress supplémentaire occasionné par les vols retardés et les bagages perdus. Utiliser la vidéo pour participer à cette réunion, ou même travailler de chez soi au lieu de supporter les transports aux heures de pointe, permet aux employés de maintenir l'équilibre entre leur travail et leur vie personnelle, de faire des économies et de protéger l'environnement.

Les équipes de design internationales de Tommy Hilfiger à Amsterdam et à New York ont investi dans la technologie Cisco TelePresence™ pour créer des cabines d'essayage virtuelles et collaborer plus rapidement et plus efficacement avec leur équipe de fabrication à Hong Kong. Désormais, les designers n'ont plus besoin de manquer des anniversaires ou autres réunions de familles. Ils peuvent prendre des décisions cruciales rapidement, sans devoir traverser le globe, ni s'éloigner inutilement de chez eux. Cela permet également d'accélérer la date de mise sur le marché des produits.

La vidéo va dans le sens de l'écologie

D'après le Sierra Club, les humains ont augmenté le niveau de dioxyde de carbone (CO₂) dans notre atmosphère de 30 pourcent en 100 ans. Et malgré une plus grande prise de conscience du problème, l'épidémie ne cesse de croître. En fait, la Federal Aviation Administration (FAA) s'attend à une augmentation des émissions de gaz à effet de serre provenant des avions domestiques de 60 pourcent d'ici à 2025.

En moyenne, les clients Cisco ont calculé que la collaboration vidéo pouvait réduire leurs besoins en déplacement de 30 pourcent, réduisant d'autant leurs émissions de CO₂, tout en augmentant leur rentabilité. Par exemple, Vodafone a éliminé 13 500 vols par an, réduisant ainsi ses émissions de carbone de plus de 5 500 tonnes par an. Applied Materials a également su tirer avantage de la collaboration vidéo dans le cadre de l'initiative environnementale de la société de réduire ses émissions de CO₂ de 50 000 tonnes d'ici 2012.

Pour plus d'informations sur la manière dont la collaboration vidéo peut améliorer votre éco-comportement, visitez le site GoGreen de Cisco TelePresence.



Voyez comment la technologie vidéo peut s'amortir d'elle-même

Si vous envisagez un achat vidéo pour votre organisation, vous avez à votre disposition une gamme d'options plus large qu'il y a quelques années. Le secteur de la collaboration vidéo change rapidement. Avec la prolifération du protocole IP, des interfaces utilisateurs simplifiées et l'introduction de nouvelles solutions telles que la vidéo personnelle de qualité professionnelle sur PC ou portable, la collaboration vidéo est plus accessible que jamais. Simultanément, l'introduction de solutions de téléprésence et les systèmes vidéo haute définition en salle immersive ont renforcé les attentes des utilisateurs en matière de qualité et de conception. Dans ce contexte de collaboration vidéo en expansion, vous devez également évaluer avec attention un large éventail de caractéristiques et de fonctionnalités pour composer le programme de collaboration vidéo le mieux adapté à votre organisation. Imaginez la façon dont votre organisation peut utiliser la vidéo. Presque tous les processus de flux d'activité que vous mettez actuellement en œuvre par téléphone, e-mail ou par des déplacements peuvent être améliorés par la collaboration vidéo. Une fois que la vidéo est installée, vous serez surpris de découvrir les possibilités supplémentaires d'améliorer la communication. Lisez les exemples suivants pour comprendre comment chaque type de département utilise avec succès la vidéo.

Direction

- Tenir des réunions de management régulières avec tous et partout
- Conduire des réunions entre dirigeants en face-à-face, sans coûts de déplacement, ni soucis
- Joindre des décideurs-clés chaque fois que cela est nécessaire, immédiatement et « en personne »
- Diffuser en direct les messages du PDG ou les enregistrer pour que tous les employés puissent les visionner ultérieurement
- Intervenir lors des séminaires ou des salons professionnels sans se déplacer
- Améliorer l'équilibre travail / vie privée

Établir un dossier commercial en faveur de la collaboration vidéo

« L'utilisation des technologies vidéo nous a permis de dépasser de nombreux obstacles dans chaque phase du processus d'acquisition. « L'élément visuel » offert par la vidéo nous a considérablement aidés et l'utilisation de la vidéo jouera un rôle primordial dans l'intégration des acquisitions futures, »
 – Jawahar Sivasankaran, cadre senior de Cisco IT

Ventes et marketing

- Établir des relations plus fortes avec les clients en les rencontrant en face-à-face plus souvent
- Faire bénéficier les clients des succursales de l'expertise du siège ou des bureaux à distance
- Relier les vendeurs itinérants au siège pour une interaction et un accompagnement plus personnels
- Conduire une étude de marché avec les clients en face-à-face
- Recevoir les arguments marketing jusque sur le terrain
- Servir plus de clients en un jour en réduisant les déplacements

Ressources humaines

- Faire passer des entretiens d'embauche à distance, réduisant ainsi les coûts des déplacements et les désagréments qui y sont associés
- Effectuer des formations plus efficaces en rapprochant des groupes virtuels en face-à-face
- Faciliter l'intégration après une fusion

D'après Jawahar Sivasankaran, cadre supérieur de Cisco IT, l'acquisition de Tandberg par Cisco a été considérablement facilitée par la collaboration vidéo. « L'utilisation des technologies vidéo nous a permis de dépasser de nombreux obstacles dans chaque phase du processus d'acquisition. « L'élément visuel » offert par la vidéo nous a considérablement aidés et l'utilisation de la vidéo jouera un rôle primordial dans l'intégration des acquisitions futures, » a-t-il dit.

- Améliorer et accompagner les programmes de télétravail
- Mener des réunions transversales en temps réel et « en personne » dans l'entreprise
- Préparer des plans de cohésion des activités

R&D et Développement produit

- Présenter les documents ou les plans d'un produit instantanément et apporter des modifications en temps réel
- Réduire les confusions interculturelles et inter-sites
- Conserver un espace de conversation virtuel prêt à être activé pour une collaboration instantanée sur un projet multi-sites
- Recevoir un retour en temps réel des fournisseurs et des clients
- Joindre les experts à distance en temps réel
- Lancer les produits sur le marché plus rapidement

Production

- Prendre des décisions plus rapides et plus intelligentes sur le développement et la conception d'un produit
- Réaliser des contrôles de qualité sur plusieurs sites
- Joindre les experts pour la réparation à distance des machines
- Coordonner les livraisons avec les fournisseurs

Établir un dossier commercial en faveur de la collaboration vidéo

« Dans l'environnement économique actuel, la formation n'est pas une option, mais un élément important pour s'assurer que le personnel ait en permanence connaissance d'informations importantes. L'utilisation de sites distants signifie que les fonds alloués à la formation vont plus loin. Travailler avec des partenaires innovants, tels que Cisco, peut aider les agences à remplir leurs missions éducatives tout en exploitant au mieux les dépenses liées à la formation »

- Tom Kenney,
vice-président GTSI
et directeur général,
Federal Civilian Agencies

- Créer une culture d'entreprise unique avec les succursales à l'étranger
- Préparer des plans de continuité d'activité
- Créer des panels de consommateurs avec les clients
- Offrir une formation permanente au personnel
- Rationaliser la gestion de la chaîne d'approvisionnement

Finance

- Collaborer en temps réel : décider des stratégies au quotidien, partager des informations, connaître l'état du marché et prendre des décisions sereines
- Étendre les services financiers experts aux clients des succursales
- Faire passer des entretiens d'embauche à distance « en personne »
- Offrir des possibilités de formation et de conseil

Secteur public

- Coordonner l'action au sein des agences nationales, étatiques et locales
- Débriefing en toute sécurité
- Offrir des possibilités de formation à coût réduit
- Promouvoir les initiatives de télétravail
- Préparer des plans de continuité d'activité

Sûreté publique

- Coordonner plus efficacement les efforts de reprise après une catastrophe
- Établir des postes de commandement mobiles sur le terrain
- Diffuser les informations en temps réel à un large public
- Consulter sans attendre des experts dans toutes les situations

Santé

- Effectuer un diagnostic à distance d'une communauté rurale vers un centre urbain
- Mettre en rapport des professionnels de la médecine pour du mentorat et pour des consultations
- Offrir des services de traduction pour les patients et le personnel médical
- Participer aux programmes de formation médicale continue

Établir un dossier commercial en faveur de la collaboration vidéo

« Je vois la téléprésence comme une première étape vers la création d'une salle de classe globale interactive. Elle rapproche les écoles de commerce, les étudiants, les partenaires professionnels, les chercheurs et les autres, et fera partie intégrante de l'éducation commerciale à venir. »
– Ray Smith, Associé
Dean, Darla Moore
School of Business,
Université de Caroline du
Sud

Éducation

- Collaborer avec d'autres établissements d'enseignement en temps réel et « en personne »
- Étendre les classes aux étudiants dans des zones rurales ou reculées pour les faire participer comme s'ils étaient là
- Inclure des présentations d'experts et des découvertes virtuelles du terrain à votre présentation
- Offrir l'éducation et la formation continues aux instructeurs et au personnel
- Tenir des réunions administratives sur plusieurs campus à la fois

ROI : les trois lettres les plus importantes de l'alphabet

Une fois que vous avez identifié la façon dont votre entreprise pourrait utiliser la collaboration vidéo, vous pouvez calculer le temps et les ressources actuellement consacrés aux activités que vous aimeriez remplacer par la vidéo :

- Combien de personnes se déplacent aux réunions ? Combien coûte le déplacement ?
- Comment le personnel pourrait-il utiliser plus efficacement son temps en limitant ses trajets ?
- De combien de temps votre entreprise a-t-elle besoin pour lancer un produit sur le marché ? Réaliser une action de conseil ? Engager un nouveau collaborateur ? Résoudre un problème ?
- Comment les sessions de formation pourraient-elles être consolidées pour nécessiter moins de déplacements, moins de perte de temps de travail pour les employés et moins de temps à former le personnel ?

Chaque fois que vous remplacez une activité par la collaboration vidéo, vous pouvez mesurer votre retour sur investissement.



Regardez comment la collaboration vidéo peut répondre à vos besoins

La caméra, le microphone, le moniteur, le haut-parleur, le codec ; ce sont les cinq éléments essentiels qui composent une solution de collaboration vidéo. La caméra et le microphone enregistrent l'image et le son dans un lieu. Le codec convertit la vidéo et le son en un signal numérique et le compresse avant de le diffuser sur le réseau. À l'autre extrémité, le codec décompresse le signal et alimente le moniteur avec l'image puis le haut-parleur avec le son.

Un appel vidéo peut inclure deux unités ou plus, avec des options de fonctionnalités considérables. En fonction de vos exigences et de votre budget de fonctionnement, vous disposerez de nombreuses options pour choisir votre solution de collaboration vidéo. Il y a un système pour chaque espace de travail – des salles de conseil d'administration aux bureaux, jusqu'au terrain et aux ateliers de fabrication. Si vous choisissez un fournisseur avec une plateforme courante, tous les systèmes que vous mettrez en œuvre fonctionneront facilement ensemble.

Une solution complète

Une solution de collaboration vidéo de bout en bout comporte une gamme complète de terminaux de téléprésence, une infrastructure pour des environnements multiples et des outils de gestion centralisés. Vous pouvez l'étendre davantage en intégrant des dispositifs externes, des dispositifs de signalisation numériques et des outils de productivité, tels que les applications de réunion de Cisco WebEx™.

Votre solution de bout en bout peut inclure certains ou tous les produits suivants :

- **Téléprésence immersive** : La téléprésence immersive crée l'expérience de réunion en personne la plus réaliste et fournit une plateforme idéale pour communiquer et interagir. Les participants qui se rencontrent ont l'impression d'avoir une conversation avec des collègues comme s'ils étaient à la même table bien qu'ils soient séparés par des kilomètres ou des continents.
- **Systèmes polyvalents (aussi appelés de salle)** : Ces systèmes de haute qualité sont conçus pour être utilisés dans les salles de réunion, les salles de conseil d'administration, les auditoriums et d'autres environnements partagés. Les solutions de collaboration vidéo polyvalentes haute définition (HD) peuvent offrir la même définition d'image et de son que les systèmes de téléprésence immersive et sont idéales pour les réunions d'équipe et la collaboration en groupe.

- **Solutions de collaboration vidéo de bureau, personnelles ou mobiles :** Ces systèmes sont conçus pour un usage personnel ou par une seule personne. Ils comprennent des téléphones VoIP vidéo et des systèmes de téléprésence pour dirigeants optimisés pour l'utilisation sur une station de travail, au bureau et à la maison. Les applications vidéo mobiles basées sur PC ou Mac, telles que Cisco TelePresence Movi, permettent un accès visuel aux télétravailleurs à la maison ou dans un café.
- **Applications industrielles :** La télésanté, l'éducation à distance, la défense et d'autres secteurs ont des systèmes de collaboration vidéo spécialement conçus pour répondre à leurs besoins spécifiques. Vous pourriez découvrir qu'une solution spécialisée est en adéquation avec votre fonctionnement et dormir sur vos deux oreilles en apprenant qu'elle est capable de vous aider à atteindre vos objectifs.
- **Périphériques et accessoires :** Une large gamme d'équipements périphériques peut améliorer votre environnement de communication vidéo. Des caméras haute définition et grand angle, ainsi que des haut-parleurs et microphones nouvelle génération améliorent votre expérience visuelle et auditive de téléprésence. Avec des caméras documents, vous pouvez transmettre des plans et autres dossiers via la vidéo. Vous pouvez connecter vos systèmes vidéo à des lecteurs DVD, des magnétoscopes, des tableaux blancs, et des applications de documents et multimédia via votre PC.

Votre solution de bout en bout peut inclure certains ou tous les produits d'infrastructure suivants, à même de garantir : (i) que les utilisateurs de réseaux différents peuvent se connecter via la même solution vidéo ; (ii) que la bande passante peut être régulée afin de vous garantir des expériences optimales ; (iii) que les appels provenant de réseaux et de domaines utilisateurs différents peuvent se connecter de manière sécurisée grâce à la fonction de traversée de pare-feu avec translation d'adresse réseau (Network Address Translation - NAT).

- **Gestion centralisée et outils de planification :** Les systèmes de gestion vous permettent de contrôler des environnements de communication complexes sans diminuer le niveau de service ou augmenter de manière importante les coûts associés. Avec un système de gestion, vous pouvez réaliser des diagnostics à distance et des mises à jour de systèmes, contrôler les ressources associées et vous connecter à des outils de communication externes, générer des rapports d'utilisation et calculer votre retour sur investissement. Avec des applications telles que FindMe, qui fait partie du Serveur de communication vidéo de téléprésence Cisco (VCS), les appelants peuvent vous trouver où que vous soyez. Les utilisateurs vidéo individuels peuvent se connecter à l'interface basée sur le web et décider du mode et du lieu de contact. Si vous devez quitter votre bureau, par exemple, vous pouvez demander à ce que vos appels entrants d'une unité vidéo soient automatiquement transmis vers un téléphone mobile.
- **Vidéoconférence :** Avec les unités de contrôle multipoint (MCU), vous pouvez connecter plusieurs participants vidéo et voix autour d'une seule conférence. Vous pouvez trouver des MCU qui offrent une présence continue en haute définition, vous permettant de visualiser simultanément à l'écran toutes les personnes participant à votre conférence pour garantir la qualité de vos unités haute définition sur tout le réseau. Les MCU peuvent également être des moteurs de service média hautement modulables évoluant avec vos exigences commerciales.
- **Contrôle d'appel :** À mesure que l'utilisation de la vidéo dans votre entreprise s'étend à de multiples sites et intègre des fonctionnalités avancées, vous aurez besoin d'une infrastructure réseau pour soutenir votre solution. Un composant d'infrastructure

intelligent tel que le Cisco TelePresence VCS et le Cisco® Unified Communications Manager peut rendre votre réseau plus fiable en garantissant que tous les appels sont acheminés correctement, convertir les adresses IP en répertoires pour une composition en un clic, et permettre à vos unités vidéo d'interagir avec les téléphones et les autres dispositifs et applications.

- **Services média :** En ajoutant un serveur de contenu à votre solution de collaboration vidéo, vous pouvez enregistrer et diffuser des réunions vidéo, comme des annonces destinées à toute l'entreprise ou des formations et réunions, et les présenter à un large public au moment le plus propice. Vous pouvez également utiliser votre terminal vidéo pour partager des messages vidéo avec votre personnel et vos clients.

Sélection du fournisseur et du système

Il n'existe pas de taille unique

Il n'y a pas de système de collaboration vidéo qui soit adapté à toutes les organisations. Il est important de sélectionner un fournisseur et les composants vidéo qui sont le mieux adaptés à vos objectifs et vos besoins.

Sélection d'un fournisseur

Le fournisseur idéal agit comme un partenaire commercial. Lorsque vous dressez une liste de présélection des fournisseurs, il convient d'évaluer les caractéristiques suivantes :

- Un profil financier sain et un bon modèle économique
- Un historique d'entreprise fort, des pratiques économiques et une réputation professionnelle fidèles à l'éthique
- Un service client éprouvé et proactif
- Des programmes de formation, de support et de maintenance rentables
- Une recherche et un développement progressifs
- Une présence globale pour une implémentation facilitée partout où vous souhaitez utiliser la vidéo
- Des clients satisfaits
- Un personnel compétent qui transmet ses bonnes pratiques dans l'utilisation de la vidéo dans votre secteur
- Une solution de bout en bout incluant l'infrastructure, la gestion et une variété de terminaux
- Une participation au développement de solutions basées sur des normes, non propriétaires, afin que vous puissiez tirer un meilleur avantage de vos investissements au sein et à l'extérieur de votre organisation
- Intégration à d'autres outils de communications unifiées

Adapter vos solutions à vos objectifs

La façon dont vous répondez aux questions suivantes vous aidera à déterminer les éléments d'une solution de collaboration vidéo complète qui sont les mieux adaptés à vos objectifs :

- Comment votre société utilisera-t-elle la collaboration vidéo ?
- Quel genre d'informations échangerez-vous : spécifications produit, feuilles de calcul, documents multimédia, informations stratégiques confidentielles ?

- Serait-il utile de voir et de parler à vos collègues soit à leur bureau, soit chez eux ?
- Communiquerez-vous visuellement avec les fournisseurs, les clients, les partenaires ou toute personne extérieure à votre entreprise ?
- Combien de sites souhaitez-vous pouvoir connecter pour une réunion ?
- Combien de personnes participeront à chaque type de réunion, sur chaque site ?
- Combien de réunions vidéo pourraient se produire simultanément ?
- Sur quel type de réseau placerez-vous votre système vidéo (réseau dédié, IP, Multiprotocol Label Switching [MPLS]) ?
- Quelle bande passante serait optimale pour vos communications ?
- Souhaitez-vous configurer différentes options de bande passante pour les différents types d'employés ?
- Souhaitez-vous un système entièrement intégré ou une solution de terminal numérique où vous utiliserez un moniteur existant ?
- Aurez-vous besoin d'enregistrer des réunions et/ou de diffuser des entretiens vidéo, tels que les messages du PDG ou les formations pour ceux qui n'y participaient pas ?
- Est-ce que les employés souhaiteront rester connectés visuellement lors de leurs déplacements ?
- Les utilisateurs passeront-ils des appels selon les circonstances ou souhaiteront-ils planifier à l'avance ?
- Comment souhaitez-vous intégrer la vidéo à vos autres outils de communications unifiées (messagerie instantanée, applications de planification, téléphones IP, téléphones mobiles 3G et les systèmes vidéo existants) ?
- Les utilisateurs se serviront-ils de leur unité vidéo comme d'un téléphone principal ?
- Souhaiterez-vous vous connecter à un PBX (ligne privée) ?
- Comment souhaitez-vous réaliser des diagnostics et effectuer la maintenance ?
- Est-ce que votre service informatique gèrera votre réseau vidéo depuis un site central ou depuis plusieurs sites ?

Essayez avant d'acheter

Les fournisseurs que vous contactez doivent vous proposer d'essayer leur équipement pendant une période donnée. Ne craignez pas de mettre l'équipement à l'épreuve. Utilisez-le en situation réelle et ne limitez pas le test au service informatique uniquement, faites des tests auprès des utilisateurs finaux pour qu'ils donnent leurs impressions. Testez la solution en termes de :

- Fiabilité et qualité de l'appel :
 - L'image est-elle nette pour la bande passante que vous utilisez ? La qualité de l'image est définie par un codec qui prend en charge le traitement du mouvement et peut gérer le rafraîchissement de l'écran à une fréquence de 30 images par seconde.
 - Si vous recherchez une qualité haute définition, tous les éléments de la solution de bout en bout que vous déployez (comme les MCU) sont-ils en haute définition ? Si non, cela peut en affecter négativement la qualité.

- Quelle est la qualité du son ? Le son est-il simultané avec les images ?
Le microphone, le correcteur d'écho, les haut-parleurs et votre bande passante participent tous à la définition de votre expérience audio.
- Les appels sont-ils souvent déconnectés ? L'intervalle moyen entre les défaillances doit être élevé.
- Technologie ultramoderne :
 - Une conception innovante apporte-t-elle ce qui se fait de mieux en termes de fonctionnalité et de netteté de l'image ?
 - Sa fabrication est-elle conforme à la certification ISO 9002 ?
 - Sa fabrication prend-t-elle en compte le rendement énergétique et le développement durable ?
 - La conception du système est-elle innovante et attrayante ?
- Simplicité d'utilisation :
 - Les messages des menus, les répertoires téléphoniques et l'interface utilisateur sont-ils suffisamment clairs et intuitifs pour tous les utilisateurs de votre entreprise ?
 - L'installation, la maintenance et l'entretien sont-ils faciles ?
 - Existe-t-il un programme de maintenance géré de manière flexible qui vous permet de choisir votre réseau ?
- Intégration :
 - Une intégration en un clic à d'autres outils de communication est-elle possible ?
 - Est-ce basé sur des normes d'interopérabilité vers des unités vidéo tierces ?
 - Est-ce possible de l'intégrer en continu à d'autres outils de travail ?
 - Est-ce que tous les systèmes vidéo, des solutions de téléprésence et de bureau à l'infrastructure, fonctionnent ensemble en continu ?
- Valeur :
 - Est-ce que les systèmes sont optimisés pour les bandes passantes à haut et bas débit pour vous aider à équilibrer les coûts en fonction des usages ?
 - Pouvez-vous faire évoluer le logiciel pour y ajouter des fonctions à mesure que la technologie se développe et que son adoption s'accroît ?
 - Est-ce que les caractéristiques et les fonctionnalités répondent à vos besoins à un prix compétitif ?
- Standards et compatibilité : Assurez-vous de choisir une solution basée sur des standards fonctionnant avec l'équipement vidéo de n'importe quel fabricant. Si vous ajoutez une nouvelle infrastructure, un logiciel de gestion ou des systèmes supplémentaires pour étendre un réseau existant, vous pourrez communiquer en continu uniquement si la solution que vous choisissez est basée sur des standards. Mais faites attention : il est important de connaître les performances d'un système lorsqu'il est connecté à un équipement fabriqué par une autre entreprise de vidéoconférence.

Sélectionner votre réseau

Contactez la bonne personne

Vous pouvez choisir de faire fonctionner vos flux de téléprésence et de vidéoconférence via des réseaux IP dédiés ou des réseaux RNIS. Si vous disposez déjà d'un réseau IP pour la voix, la prochaine étape logique peut être le déploiement de la vidéo sur IP (VoIP). De nombreuses entreprises utilisent un environnement mixte pour faire tourner leurs systèmes vidéo. En 2006, plus d'un quart de toutes les vidéoconférences fonctionnaient sur un réseau IP, d'après Frost et Sullivan, aujourd'hui, le pourcentage atteindrait les 50 %.

Lorsque vous sélectionnez votre réseau, vous devez vous demander :

- Qui prévoyez-vous d'appeler ? Par exemple, les sites que vous prévoyez d'appeler sont-ils tous internes ? Prévoyez-vous d'appeler des sites hors de votre entreprise ?
- Le réseau recherché est-il largement disponible ? Tous les réseaux ne sont pas disponibles à l'échelle mondiale. Par exemple, le RNIS est largement utilisé dans de nombreux pays, mais il est toujours à l'étape de déploiement initial dans certains pays et zones rurales. Il en va de même pour les réseaux IP. Tous les pays ou zones ne sont pas connectés à Internet avec la même vitesse et fiabilité. Vérifiez les réseaux disponibles dans les zones géographiques où votre entreprise travaille.
- Quels sont les coûts associés au réseau ? Les coûts varient selon le choix de votre réseau. Si vous envisagez d'opter pour un réseau RNIS, rappelez-vous que des charges de longue distance et de distance locale vous seront imputées. Si vous étudiez la possibilité d'un réseau IP, tenez compte des coûts de mise en œuvre et de votre architecture réseau existante. Prenez en compte vos coûts sur le long terme pour chaque type de réseau.
- Le réseau est-il fiable ? Il est important de noter que l'Internet public n'est pas aussi fiable que les réseaux IP privés.
- Quelle bande passante sera nécessaire ? Utiliserez-vous une fonctionnalité multipoint intégrée, la vidéo haute définition ou d'autres fonctionnalités nécessitant une bande passante plus élevée ? Vous pourriez souhaiter restreindre la bande passante à certains utilisateurs ou applications, tout en autorisant une bande passante plus élevée pour vos réunions vidéo les plus importantes. Vous devez choisir une solution qui vous permet d'ajuster la bande passante ou une solution qui équilibre automatiquement la bande passante en fonction de l'application.
- Est-ce que la solution fonctionne avec votre partenaire de réseau ? Les réunions vidéo haut de gamme, telles que la téléprésence, peuvent être avantagées par des réseaux dédiés, gérés. Vous devez vous assurer que la solution que vous choisissez fonctionne avec votre partenaire de réseau.
- Est-ce que vous utilisez un environnement de communications unifiées ? Si oui, cela signifie que vous devez construire des réseaux qui prendront en charge différents types de systèmes de communications, de dispositifs et d'applications, dont l'intégration doit être garantie. Une capacité de bande passante inadéquate, des goulets d'étranglement de traitement ou une conception inappropriée du réseau peuvent compromettre les applications cruciales et affecter négativement l'adoption de la vidéo et des autres outils de communication.

Avec des exigences réduites en termes d'installation, de configuration, de ressources et de coûts de maintenance, la vidéo sur IP facilite le travail de la gestion de l'information

Les communications unifiées sur IP

Avec un réseau convergent sur IP, le concept de communications unifiées devient une réalité. L'IP promet des coûts moindres, une gestion plus facile, une surveillance et un contrôle à distance, des appels en bande passante plus élevée qui permettent une meilleure qualité audio et vidéo ainsi que l'intégration au flux principal technologique de l'information de l'entreprise. D'après le cabinet d'étude Frost & Sullivan, les utilisateurs vidéo qui passent de RNIS à IP peuvent obtenir de 40 à 50 pourcent d'économies dès le déploiement.

Sur un réseau IP, les coûts continus de fonctionnement d'une installation de téléprésence ou d'un appel vidéo sont minimales - la maintenance et le support technique uniquement (qui peuvent être encore réduits davantage avec les outils de gestion et de planification). Dès que le retour sur investissement du déploiement initial est atteint, toutes les conférences qui suivent sont pratiquement gratuites. Et en raison de l'absence de coût additionnel associé au fonctionnement d'une vidéoconférence sur IP, les employés et les gestionnaires sont plus enclins à utiliser la technologie. Tandis que l'utilisation augmente, les périodes de recouvrement des investissements diminuent, ce qui accroît encore le retour sur investissement.

La Voix sur IP augmente le contrôle du service informatique sur la gestion et la performance du réseau, ainsi que la téléprésence et la vidéoconférence. L'un des plus gros problèmes soulevés a longtemps été que la vidéo requiert un investissement de temps et d'énergie important de la part du service informatique.

Avec des exigences réduites en termes d'installation, de configuration, de ressources et de coûts de maintenance, la vidéo sur IP facilite le travail de la gestion de l'information.

Les administrateurs peuvent gérer à distance la téléprésence et la vidéoconférence de n'importe où, ce qui augmente la fiabilité et la performance. La vidéo sur IP réduit également le coût et le temps passés à la formation du personnel du service informatique et des utilisateurs finaux, et libère le personnel de gestion de l'information pour d'autres projets stratégiques.

Les performances des réseaux IP sont plus faciles à évaluer, avant et après l'installation de la téléprésence et de la vidéoconférence. Ceci est important pour la performance, particulièrement au moment où la plupart des utilisateurs commence à tirer profit de la technologie. En retour, la technologie fonctionnera mieux ce qui en augmentera encore l'utilisation. Des données et des informations relatives à l'utilisation de meilleure qualité permettent également de mesurer le retour sur investissement plus facilement.

Avec les communications unifiées, les outils de communication séparés sont intégrés dans un système de manière à pouvoir être utilisés ensemble, en continu. Les communications unifiées combinent les applications et les services, comme la vidéo, la téléphonie, la gestion d'agenda, la messagerie instantanée, la présence et la collaboration web, avec tout type de dispositif de communication et les réseaux multiples pour la connectivité en tout lieu, à tout moment.

La vidéo offre un élément essentiel de la conversation que d'autres technologies ne peuvent pas rendre, l'expérience en face-à-face.



Une fois que vous aurez choisi votre solution vidéo et préparé votre infrastructure, il sera temps de la déployer. Cela signifie de mettre en place la meilleure expérience possible pour vos utilisateurs. Pour garantir le succès de votre programme de collaboration vidéo, il est impératif que vos collaborateurs soient enthousiasmés et à l'aise à l'idée d'utiliser cette technologie. Les informations suivantes vous donnent quelques astuces sur la manière d'utiliser l'équipement et d'organiser des réunions vidéo réussies. Pour plus d'informations, n'hésitez pas à consulter le site www.videochampion.com.

Une courte formation et préparation suffisent pour garantir le succès de votre programme et de vos collaborateurs !

Installation de la salle : rendez vos réunions plus naturelles

Vous pouvez utiliser la vidéo dans de nombreux environnements : salle de conseil d'administration, atelier de fabrication, station de travail ou bureau à domicile. Quelques arrangements simples (et quelques petites choses à garder à l'esprit) garantiront à vos réunions la meilleure qualité possible d'image et de son.

- Arrière-plan :
 - Rappelez-vous que la caméra montre ce qui est derrière vous. Créez un arrière-plan apaisant avec une couleur neutre, un contraste moyen et une texture douce. Évitez les motifs sur les murs.
 - Évitez les arrière-plans mobiles comme les écrans verticaux ou les gens qui marchent derrière vous. Cela peut réduire la qualité de l'image et distraire l'attention de ceux qui se trouvent à l'autre extrémité.
 - Ne placez pas la caméra en face d'une porte.
 - Choisissez une table qui soit claire mais pas trop réfléchissante. Un bois naturel clair est un bon choix.
 - Évitez les meubles inutiles ou que la pièce soit encombrée.

- Lumière :
 - Évitez la lumière directe sur les personnes, les matériaux de présentation ou la lentille de la caméra. Une lumière directe créera des contrastes durs et des ombres.
 - Si vous avez peu de lumière dans la pièce, vous pouvez utiliser une lumière indirecte, artificielle. La lumière indirecte provenant de sources ombragées ou de lumière réfléchi par des murs pâles produit souvent d'excellents résultats.
 - Les lampes de type lumière du jour sont les plus efficaces. Évitez la lumière colorée qui peut ternir votre image.
 - Ne placez pas des tableaux blancs réfléchissants derrière des gens ou à l'endroit où la lumière peut être réfléchi et causer un reflet. S'ils ne sont pas nécessaires, enlevez-les tout simplement.
- Positionnement :
 - Positionnez votre système vidéo à environ 60 ou 100 cm de la personne qui parle, en tenant compte de la taille de l'écran et de ce qui paraît naturel.
- Installation :
 - Si vous mettez l'unité sur réponse automatique, éteignez le microphone.
 - Placez la caméra au centre supérieur de votre unité.
- Pour les unités de vidéoconférence de bureau :
 - La vidéo doit être positionnée près de votre PC, avec vos outils quotidiens. De cette manière, vous pouvez facilement partager des présentations sans avoir à vous déplacer. Vous devriez même pouvoir utiliser votre système comme un écran PC.
 - Utilisez un casque pour plus d'intimité dans un environnement de bureau à espace ouvert.
- Pour les salles de réunion :
 - Placez le microphone sur l'avant de la table pour garantir que toutes les paroles soient détectées. La meilleure position est au moins 2 mètres environ devant le système, sur une surface plane avec au moins 30 centimètres de table devant.
 - Gardez la caméra document à proximité du médiateur de la réunion ou du contrôleur désigné. Rappelez-vous qu'il faut disposer tous les périphériques de manière à ce qu'un participant puisse atteindre chacun d'entre eux afin de changer l'affichage, d'enregistrer ou d'utiliser d'autres fonctions pendant la conférence.
 - Pour garantir un environnement de réunion le plus naturel possible, placez la caméra sur le centre supérieur du moniteur récepteur. La caméra doit être directement dirigée vers les participants de la réunion pour garantir le contact visuel avec ceux à l'autre extrémité.
- Volume du haut parleur :
 - Le système audio utilisera les haut-parleurs intégrés dans le moniteur. Vous pouvez configurer le niveau de volume par défaut en ajustant le volume du moniteur avec la télécommande.

- Contrôle de la luminosité :
 - Pour régler la luminosité, les couleurs ou d'autres paramètres du moniteur, utilisez la télécommande du moniteur ou son écran tactile. Paramétrez le moniteur pour qu'il soit conforme aux conditions de la salle de conférence. Pour plus d'informations sur la configuration du moniteur, voir le manuel d'utilisateur.
- Simplicité d'utilisation :
 - Pour aider les participants de la réunion à composer un numéro, ajouter des présentations et utiliser d'autres fonctionnalités pendant un appel, placez une affiche, un chevalet ou d'autres guides dans la salle.

Une collaboration vidéo efficace : Préparez-vous au succès

Une réunion vidéo est exactement comme une réunion live ou presque. Si vous êtes habitué à mener des présentations « live », vous êtes déjà sur la bonne voie pour devenir un communicant vidéo efficace. Les techniques permettant d'assurer des présentations « live » convaincantes et des réunions dynamiques fonctionnent également pour la communication vidéo. Cependant, les réunions et présentations vidéo nécessitent quelques ajustements mineurs. Voici quelques conseils à garder à l'esprit :

- **Soyez plus qu'un simple orateur** : La plupart des systèmes de téléprésence et de collaboration vidéo vous donnent la possibilité de partager des sources multimédia comme les clips vidéo, les sites web, les feuilles de calcul et d'autres présentations. Tirer profit de cette capacité à communiquer de l'information visuelle rendra vos réunions vidéo plus attrayantes et efficaces.
- **Regardez-les dans les yeux** : Le contact visuel est important pour toute présentation. Dans un environnement vidéo, le contact visuel se fait en regardant en direction de la caméra et non pas en direction de l'affichage. Assurez-vous que votre caméra est positionnée aussi près que possible du centre supérieur de votre affichage vidéo. Ceci donnera l'impression d'un fort contact visuel, et aidera à instaurer la confiance et la compréhension parmi vos participants.
- **Parlez fort** : Si vous marmonnez et que la personne assise à côté de vous ne vous entend pas, les personnes situées à l'autre extrémité auront aussi du mal à vous entendre.
- **Vous êtes sous les projecteurs** : Les caméras et les affichages vidéo ont tendance à tout amplifier. Les tics nerveux ou les petits gestes récurrents seront plus visibles et les participants à l'autre extrémité seront distraits. Essayez de ne pas vous balancer, gesticuler ou jouer avec vos papiers et crayons. De vous détendre. Une réunion vidéo est comme toute autre réunion, sauf qu'elle inclut des gens qui ne sont pas physiquement présents dans la salle.
- **La caméra ne laisse rien passer** : Si vous êtes connecté à un appel vidéo, la caméra et le microphone capteront toutes les images et tous les mots. Les remarques intelligentes, les plaisanteries et les apartés, ou les gestes humiliants comme lever les yeux au ciel sont énormément amplifiés à l'autre extrémité. Vous devez partir du principe que les autres participants à la réunion peuvent entendre et voir tout, même si la caméra n'est pas dirigée dans votre direction.
- **Laissez la parole à l'autre** : Le bruit de fond est gênant et cela devient difficile d'entendre les autres orateurs clairement. Éteignez donc votre microphone lorsque vous ne parlez pas. Ceci évite que les toussotements, les papiers froissés et d'autres bruits n'étouffent la voix de l'orateur.

- **Vous n'êtes pas à la télévision :** La téléprésence ou la vidéoconférence est une communication bidirectionnelle – contrairement à la télévision, qui est passive et à sens unique. Assurez-vous d'intégrer des possibilités d'engager la conversation avec les participants à l'autre extrémité. Variez vos sources et apportez des éléments visuellement intéressants qui susciteront une réponse.
- **Adressez-vous à tout votre public :** Lorsque vous êtes au milieu d'une présentation, il est très facile d'oublier que vous ne présentez pas seulement aux gens présents dans la salle mais aussi aux participants à l'autre extrémité. Assurez-vous de parler, d'entrer en contact visuel et de vous adresser à toutes les parties de votre appel.
- **Essai 1-2-3 :** Il est toujours conseillé de tester votre système et vos matériaux source avant votre réunion pour éviter tout imprévu.

Préparez votre présentation

- Identifiez vos objectifs pour la présentation ou la réunion.
- Apprenez à connaître votre auditoire et ses attentes.
- Préparez un aperçu préliminaire (pour une présentation) ou un ordre du jour (pour une réunion). Développez une conclusion pour réitérer les points de présentation ou confirmer les décisions de la réunion.
- Répétez votre présentation à l'avance.
- Ne faites pas seulement la lecture de votre présentation. Levez les yeux de vos papiers toutes les cinq à dix secondes.
- Variez le volume et le débit de votre discours. Évitez la monotonie.
- Prévoyez du temps pour des questions & réponses.

Note finale

Lançons-nous !

Chez Cisco, nous changeons la façon dont les personnes communiquent. La vidéo rend nos clients plus productifs en :

- Accélération la prise de décision
- Augmentant leur avantage concurrentiel
- Partageant les connaissances
- Unifiant les organisations
- Renforçant les relations avec leurs clients, fournisseurs et partenaires
- Améliorant l'équilibre travail / vie privée
- Améliorant la responsabilité environnementale

Cisco offre une gamme complète de solutions conçues pour répondre à vos objectifs commerciaux, en intégrant des systèmes de téléprésence immersive, des systèmes polyvalents haute définition et la vidéo personnelle mobile.

Le succès de toute solution repose sur les produits et les services qui sont de haute qualité, fiables, faciles à utiliser et sont d'excellents rapports qualité/prix. Avec des clients dans tous les secteurs dans plus de 90 pays, Cisco est à la pointe du secteur de la collaboration vidéo ; elle apporte sans cesse de nouvelles fonctionnalités et crée de nouvelles applications. Nous étions les premiers à introduire une architecture qui regroupe les standards ouverts, favorise l'interopérabilité et valorise l'infrastructure réseau existante.

Nous faisons partie intégrante du mouvement des communications unifiées. Nos alliances avec d'autres distributeurs garantissent que nos produits interagissent avec les meilleures technologies de communication, pour vous apporter une valeur ajoutée élevée et un coût total de propriété bas pour votre investissement vidéo.

Pour en savoir plus sur la façon dont Cisco peut vous aider à mettre en œuvre la bonne solution vidéo pour votre organisation, consultez le site www.cisco.com/go/telepresence.

Cisco Telepresence France 01 41 44 82 30



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

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

Siège social Europe
Cisco Systems International BV Amsterdam
Pays-Bas

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

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