

LIVRE BLANC

Digital Workplace

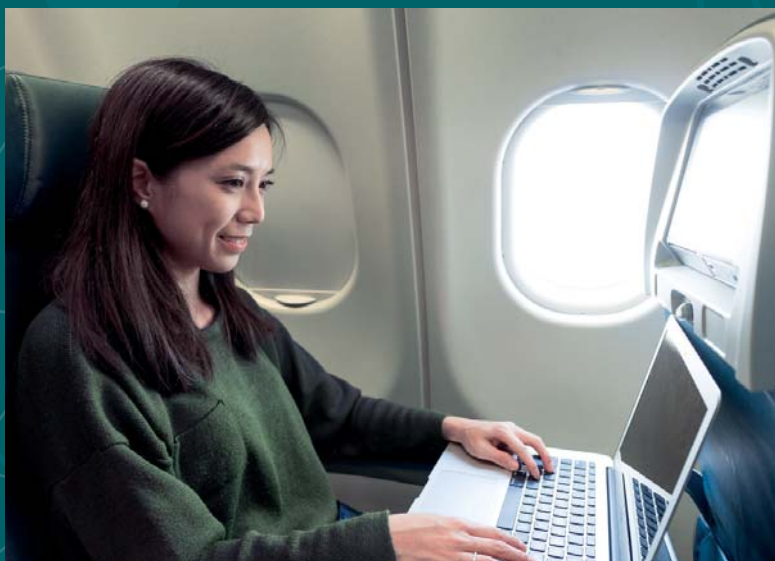
« Anywhere Workplace » : l'espace de travail illimité de demain

■ Français

innovaphone



PURE IP COMMUNICATIONS



GET IN TOUCH

innovaphone AG
Böblinger Str. 76
71065 Sindelfingen

Tel. +49 7031 73009-0
Fax +49 7031 73009-9

info@innovaphone.com
www.innovaphone.com

UN PEU D'HISTOIRE :

Les débuts de la communication d'entreprise

Le poste de travail en 1950 :

Un bureau en bois surmonté d'une machine à écrire qui voisine avec un appareil téléphonique en bakélite et peut-être encore un dictaphone et une calculatrice – voici à quoi ressemblait l'équipement d'un poste de travail type dans les années 50 du siècle dernier. La question de la « sécurité » se résumait à fermer à clé les armoires de classement et la porte du bureau.

Les changements survenus dans la communication d'entreprise ces cinquante dernières années sont radicaux et fondamentaux : l'appareil téléphonique a fait place à des outils de communication multifonctionnels, le poste de travail peu éloigné du domicile avec des horaires réguliers s'est vu remplacé par une joignabilité 24h/24 à n'importe quel endroit, dans le monde entier. A la différence d'autrefois, ce sont les comportements de communication privés qui sont aujourd'hui le moteur de l'évolution – souvent l'équipement technologique dans les entreprises est en retard sur bon nombre de plateformes de communication privées.

Et maintenant ?

- Quel est l'état de l'art de la communication d'entreprise ?
- Quelle importance aura encore le poste téléphonique à l'avenir ?
- Quels autres éléments vont gagner en importance ?
- Quelles sont les évolutions qui se dessinent actuellement ?
- Et pour finir : à quoi ressemblera l'espace de travail numérique du futur ?



La communication d'entreprise en 2017 : Flexible. Mobile. Efficace.

Ce qui se dessinait déjà ces 20 dernières années, continue de se développer : la mutation technologique progresse toujours plus rapidement, les cycles de développement sont de plus en plus courts, la diversité des produits de plus en plus complexe. Pour les décideurs il devient primordial de définir des lignes directrices claires pour la communication dans l'entreprise, permettant de s'orienter à travers la jungle inextricable des possibilités technologiques. En outre, les frontières entre travail et vie privée s'estompent de plus en plus. Motivés par les développements de la communication privée, les employés aujourd'hui comptent bien être joignables à tout moment et communiquer aussi à leur poste de travail, par mail ou WhatsApp sur leur smartphone, tablette ou autres appareils mobiles. D'un autre côté, le dogme de la présence

obligatoire au travail commence à faire place à des prestations ciblées : du moment que le résultat est probant et les objectifs préalablement définis atteints, peu importe l'endroit où l'employé fait son travail. Certains pionniers de cette tendance avaient déjà entièrement éliminé la présence obligatoire pour les employés dès 2014. L'évolution vers l'espace de travail illimité « Digital Workplace », « Anywhere Workplace » est irréversible et révolutionne une fois de plus la communication d'entreprise professionnelle.

A quoi donc ressemble le système de communication idéal pour la communication d'entreprise du futur ? Quels en sont les éléments et applications indispensables ? Quels sont les critères à remplir ? Quels sont les risques ?



Unified Communications. Anywhere Workplace. WebRTC.

« Cloud », « Apps », « Mobile », « BYOD » ou « UC » ne sont que quelques-uns des termes clés qui illustrent la voie empruntée par la communication d'entreprise au cours de la dernière décennie. Influencés par leurs comportements de communication privés, les employés entendent aujourd'hui communiquer à leur poste de travail sur leurs portables professionnels à tout moment, recevoir et rédiger leurs e-mails et être joignables aussi hors des bureaux – bénéficier d'un espace de travail illimité « Anywhere Workplace ». Remplaçant le téléphone et le fax, des outils de communication multifonctionnels surdoués et portables assurent une joignabilité illimitée, pour tout le monde, sur les canaux les plus divers.

Bon nombre de ces nouvelles tendances font aujourd'hui déjà partie du quotidien des entreprises. De nombreux employés – surtout ceux qui travaillent au bureau - ont d'ores et déjà la possibilité de téléphoner 24h/24 avec leurs portables professionnels, de rédiger des e-mails et des SMS et de communiquer sur les réseaux sociaux. Ils sont joignables à tout moment, même en dehors des bureaux. Certains employeurs, comme nous chez innovaphone, vont encore plus loin et offrent des postes de travail à domicile, les communications unifiées et la visiophonie pour tous les employés, ainsi que de nombreuses applications mettant en pratique l'espace de travail « Digital Workplace ». Le nouveau standard de communication en temps réel, WebRTC, pousse la mobilité à l'extrême : quel que soit l'endroit où se trouve un employé, il suffit d'un accès internet public et d'un PC avec navigateur pour installer un poste de travail sur le système IPBX de sa société.

Le facteur décisif fondamental pour une solution de communication d'avenir est la flexibilité : tout est possible rien n'est obligatoire. Dans une entre-

prise moderne il n'y a pas UNE solution pour tous les postes de travail, mais des profils d'exigences individuels, qui demandent des solutions sur mesure : le commercial pour qui la mobilité est primordiale et qui a besoin d'être joignable partout sous le numéro de la société qu'il représente ; le poste de travail au bureau classique qui ne requiert qu'un téléphone fixe, un PC et quelques éléments de communications unifiées, comme la gestion de présence ou le standard ; l'employé de l'atelier qui doit pouvoir utiliser un téléphone résistant aux chocs, aux températures élevées et doté d'une sonnerie surpuissante ; le bureau du personnel ou de direction qui doit disposer de toutes les applications UC imaginables ; sans négliger les fonctionnalités de téléphonie classique comme le filtrage patron/secrétaire par exemple - une solution de communications unifiées moderne doit pouvoir être développée individuellement et évoluer en fonction des besoins de l'entreprise.

Le système innovaphone PBX réunit tous les avantages d'une installation de téléphonie VoIP classique avec ceux d'une solution de communications unifiées complète et perfectionnée. Le logiciel de communications unifiées myPBX permet de gérer d'un clic tous les appareils téléphoniques possibles – qu'il s'agisse d'un téléphone de bureau, d'un téléphone portable ou d'un softphone. myPBX rassemble tous les éléments de communication sous son interface homogène : visiophonie, téléphonie IP, conférences audio et vidéo, annuaires d'entreprise, journaux d'appels, gestion de présence, tchat, partage d'application – avec le logiciel web myPBX tout est possible, que l'on soit au bureau, à la maison ou en déplacement. La société innovaphone AG est l'un des premiers constructeurs à avoir intégré le standard WebRTC à sa solution UC, perfectionnant ainsi encore plus son concept mobilité.

Quels éléments doivent composer une solution de communication moderne ?



Video - Visiophonie :

Les voyages d'affaire sont chers, fastidieux et chronophages. En cette période de discussion climatique accrue, les transports aériens surtout, ne sont plus écologiquement justifiables en raison des fortes émissions de carbone. D'autre part, de plus en plus d'entreprises emploient des équipes internationales dispersées sur plusieurs continents. Aujourd'hui et contrairement à autrefois, on dispose d'applications vidéos qui permettent de réaliser des visioconférences d'une grande qualité technique sans altération de la voix ni de l'image. La solution de visiophonie simple et judicieuse d'innovaphone est conçue tout spécialement pour tous ceux qui ne désirent pas faire l'acquisition d'un équipement onéreux pour la visiophonie ou qui ne veulent pas perdre de temps avec une manipulation compliquée. La solution innovaphone permet la visiophonie ad-hoc, mais également les visioconférences et ce, à faibles coûts d'implémentation et faible bande passante. Toutes les infimes nuances de la communication non-verbale pouvant être perçues, la connexion entre collègues dans des équipes virtuelles devient plus personnelle et plus interactive.

Application Sharing - Partage d'application :

Pour les équipes qui travaillent dans des endroits différents, l'échange de documents est aussi important que la visiophonie. Le partage d'application permet aux employés de travailler ensemble sur un document ou de partager et échanger des contenus. Pour les équipes médicales interdisciplinaires, la visioconférence et le partage de document en temps réel, permettent une toute nouvelle qualité de soins – dans l'intérêt des patients. Grâce à « Unified Communications by innovaphone », on peut démarrer innovaphone Application Sharing d'un seul clic sur l'interface myPBX. On peut partager des applications individuelles, plusieurs applications ou tout l'écran. Les

webinaires peuvent être organisés avec la même facilité.

Chat - Tchat :

L'élément incontournable des interactions sociales privées, est entré dans les comportements professionnels : il est souvent plus pratique de résoudre un problème par un court tchat que par un appel téléphonique. C'est fréquemment la manière la plus simple de faire rapidement le point en cas d'éloignement géographique des interlocuteurs. Le partenaire du tchat peut répondre, s'il en a le temps et s'il est à son poste, mais n'est pas obligé de réagir immédiatement, contrairement à un appel téléphonique. Avec le logiciel client innovaphone myPBX, il suffit de cliquer sur l'icône tchat dans la liste des favoris ou par recherche dans l'annuaire LDAP pour inviter les participants. Dès que quelqu'un répond au tchat ou le quitte, les participants en sont informés par myPBX. Le nombre de participants à un tchat est illimité.

Office Integration - Presence :

Pour être toujours au courant de la présence des collègues et des partenaires commerciaux – l'application présence informe sur la disponibilité, permet d'accélérer les processus de travail et d'augmenter l'efficacité de la communication dans l'entreprise. Avec une solution Office Integration, toutes les informations enregistrées dans le calendrier Outlook sont automatiquement synchronisées en temps réel. Grâce à la solution UC innovaphone, l'information de présence peut être définie d'une part sur myPBX ou le téléphone IP, et tous les rendez-vous sont automatiquement enregistrés d'autre part depuis le calendrier Outlook. Ainsi peut-on voir d'un coup d'œil si le collègue X est en vacances, si le collègue Y est disponible ou si le collègue Z est parti déjeuner.

Unified Communications by innovaphone



Mobility - Mobilité :

Mobility comprend l'intégration mobile des smartphones, tablettes, téléphones VoWiFi sans fils, ainsi que les téléphones DECT au système de communication de l'entreprise. Grâce au concept « One Number » d'innovaphone chaque employé est toujours joignable sous sa ligne directe quel-que-soit le terminal qu'il utilise. Avec la solution innovaphone Mobility peu importe le poste depuis lequel un appel est émis – l'abonné à l'autre bout du fil ne verra toujours qu'un seul et même numéro de ligne directe. En outre, l'utilisateur Mobility est joignable partout et à tout moment sous ce numéro, même à l'étranger, à l'intérieur comme à l'extérieur de son entreprise. Les messages vocaux entrants sont enregistrés sur une boîte vocale centrale d'où ils peuvent être récupérés ensembles.

Fax :

Aujourd'hui encore certaines situations rendent le fax incontournable. C'est souvent le cas pour les affaires juridiques, la passation ou la réception de commandes. Grâce à la solution innovaphone, les fax peuvent être envoyés et reçus facilement sur le PC – même en déplacement et ce, sans aucun serveur de fax ou autre logiciel supplémentaire. Le logiciel de messagerie (Outlook p.ex.) fait ici office de télécopieur et permet le mail-to-fax et le fax-to-mail.

Voicemail - Messagerie vocale :

La messagerie vocale est une forme moderne de répondeur. Les messages enregistrés sont mémorisés électroniquement et peuvent être interrogés sur le PC, par téléphone ou par e-mail. L'interlocuteur appelé peut interroger ses messages partout et à tout moment. La messagerie vocale est devenue un élément indispensable à la communication professionnelle. Elle rationalise les processus de travail et assure un flux d'informations fiable. Sécurisée par mot de passe, innovaphone Voicemail est conviviale et intuitive et peut être interrogée partout, également par voice-to-mail.

Call Me Button - Bouton Call Me :

Grâce au bouton Call Me, votre site web cesse d'être à sens unique. Un bouton Call Me permet le contact client direct d'un seul clic de souris, dans le cadre d'un service support en ligne ou d'une boutique en ligne, par exemple. Le bouton Call Me innovaphone est tout simplement intégré à votre propre site web via librairies Java-Scripts gratuites depuis la Toolbox innovaphone myPBX. Les données sont transmises via WebRTC, le standard de communication en temps réel, qui est supporté par de nombreux navigateurs.

Les inconvénients de la mobilité et de la flexibilité illimitées : Des critères de sécurité renforcés

Parallèlement à la généralisation des smartphones et logiciels de communications unifiées dans les entreprises, les services IT internes de celles-ci sont confrontés à de nouvelles exigences de sécurité. Le dispositif de sécurité innovaphone Reverse Proxy est parfaitement adapté pour ce genre de scénarios d'espace de travail illimité « Digital Workplace », « Anywhere Workplace ». Il fait partie intégrante de la solution de téléphonie IP et de communications unifiées innovaphone PBX et sert d'instance centrale pour toutes les connexions entrantes en provenance du réseau internet. Les attaques sont ainsi détectées et repoussées à temps par innovaphone Reverse Proxy.

L'autre défi en matière de sécurité est la migration des réseaux RTC et RNIS vers le Tout IP. Avec le Tout IP, tous les IPBX des entreprises doivent être ouverts pour le réseau internet.

Le dispositif innovaphone Session Border Controller (SBC) protège le système innovaphone PBX avec fiabilité contre les attaques en provenance d'internet et supporte tous les mécanismes de sécurité importants. innovaphone SBC étant directement intégré au système innovaphone PBX, aucun SBC externe supplémentaire n'est requis.



Le téléphone de bureau sera-t-il superflu dans ce nouvel environnement professionnel perfectionné ?

Alors qu'il est certain que l'utilisation de smartphones et autres terminaux mobiles va continuer d'augmenter, il existe encore des postes de travail où le téléphone de bureau reste irremplaçable – et ce, à chaque fois qu'une solution rapide et simple de vive voix est requise. Le téléphone de bureau reste imbattable en termes de disponibilité : il est toujours là, bien en évidence, prêt à fonctionner et dédié entièrement à la communication vocale. Il est également imbattable en matière de convivialité : décrocher le combiné, taper le numéro ou sélectionner celui-ci dans l'annuaire et parler. Toutefois il est important que le téléphone soit parfaitement intégré à la solution de communi-

cation et qu'il fasse partie de la solution globale dès la phase de planification. Cela signifie que les services complémentaires, tels que le tchat, les historiques, la visiophonie, la gestion de présence ou le partage d'application, doivent faire l'objet d'une communication réciproque entre le téléphone et le logiciel : ainsi le téléphone doit-il « être au courant » qu'une visioconférence est organisée sur le PC et par conséquent signaler « occupé ». Le téléphone de bureau n'est certes plus le terminal central de la communication d'un environnement d'entreprise moderne, mais il restera à l'avenir aussi, un composant à part entière de l'environnement professionnel.



L'ESPACE DE TRAVAIL EN 2030:

Travail et bien-être

Selon une étude sur le poste de travail du futur (« Fast Forward 2030 ») du leader mondial CBRE, société conseil en immobilier d'entreprise, à l'avenir, aucun employé n'aura plus de poste de travail dédié, mais choisira chaque jour au bureau un nouvel endroit au gré de son humeur et du travail demandé. Il pourra se connecter sur n'importe quel ordinateur et emporter avec lui son numéro de téléphone dans sa mallette. L'aménagement des espaces de travail sera conçu pour inspirer, motiver et stimuler les performances des collaborateurs par un environnement bénéfique et bienfaisant.

« Ambiance bien-être » : les « outils sociaux » que l'on connaît surtout comme appartenant au domaine de la vie privée : Facebook, Twitter, Pinterest, Instragram & Co, feront certainement aussi partie intégrante du poste de travail du futur, l'intégration des logiciels sociaux, jouera également un rôle de plus en plus important dans la communication d'entreprise. Les fournisseurs de solutions de communications unifiées vont travailler au développement de l'intégration homogène et sans transition de ces plateformes sociales à leurs systèmes et redéfinir ainsi entièrement les comportements de communication dans les entreprises.



INNOVAPHONE

Pure IP Communications made in Germany

Dès sa fondation en 1997, la société innovaphone AG s'est spécialisée dans le développement et la construction de systèmes de communication tout IP. Cette longue expérience et le travail intense des ingénieurs font du système innovaphone PBX une solution de téléphonie IP et de communications unifiées unique et très perfectionnée – possible également dans le Cloud.

PME indépendante gérée par ses propriétaires

L'entreprise technologique est autofinancée à 100 % sans capitaux étrangers, les actionnaires constituent également l'équipe de direction. Cette structure marque et a marqué durablement l'entreprise internationale indépendante, aujourd'hui partenaire fiable établi sur le marché européen.



Copyright © 2017 innovaphone® AG. (E 06/2017)
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.



GET IN TOUCH

innovaphone AG
Böblinger Str. 76
71065 Sindelfingen

Tel. +49 7031 73009-0
Fax +49 7031 73009-9

info@innovaphone.com
www.innovaphone.com