

La Collaboration Universelle en Entreprise Améliore la Productivité

Collaboration Universelle
en Entreprise par Microsoft et son écosystème

25-26 novembre 2014,
Palais des Congrès
d'Issy-Les-Moulineaux

<http://collaborationuniverselleenentreprise.com/>

[@collabuee](https://twitter.com/collabuee)

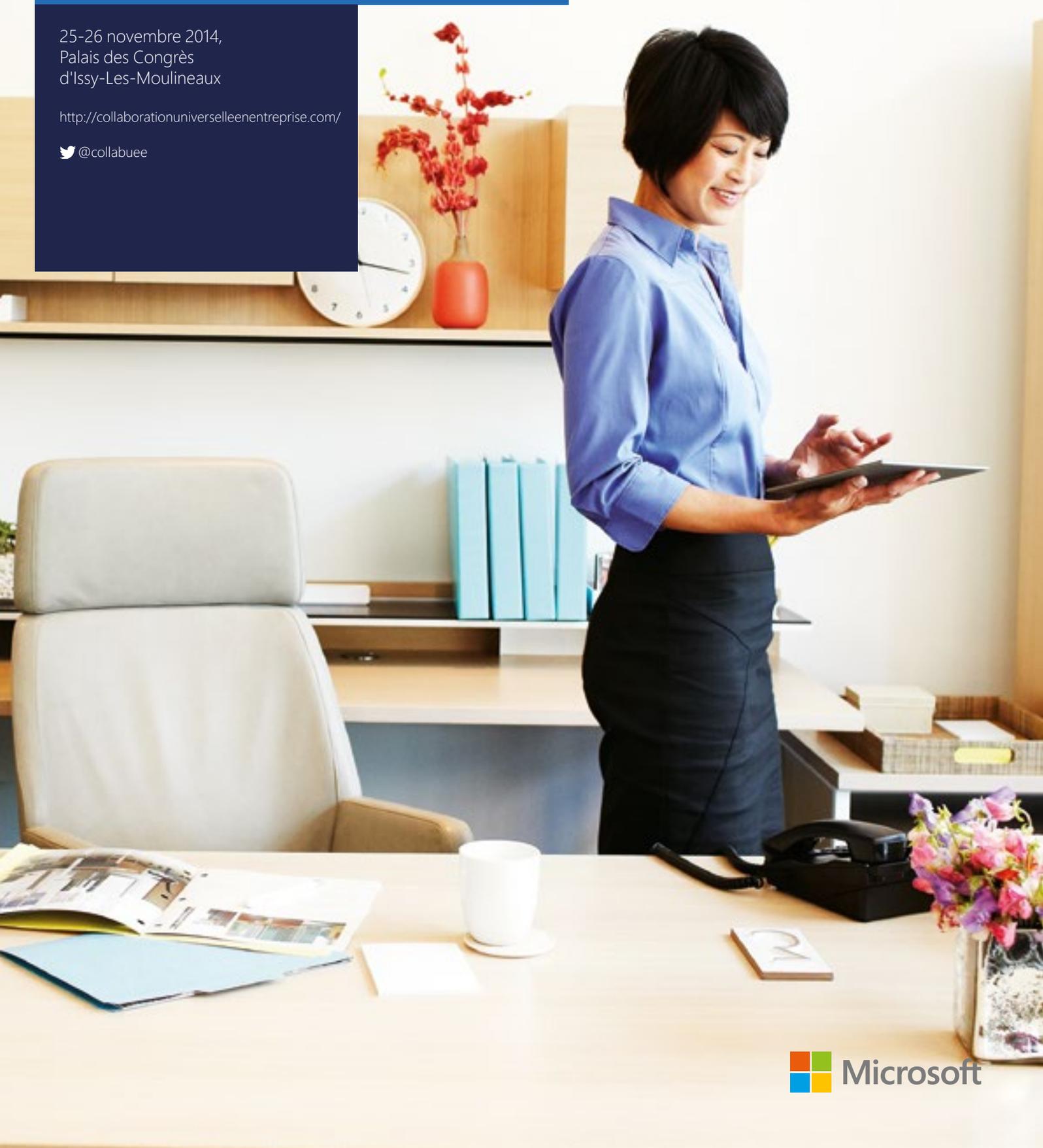


Table des matières

Introduction	3
Les silos organisationnels : des freins à la collaboration	4
Re-imaginer la collaboration dans un monde en réseau.	5
S'adapter et réagir plus rapidement grâce à la collaboration sociale.	6
1. Tirer parti de la collaboration sociale	6
2. Collaborer plus efficacement	6
3. Engager toutes les parties prenantes	7
4. Prendre de meilleures décisions	8
Constituer un réseau social pour améliorer la productivité	9
Commencez votre transformation	9
Sources	10

Introduction

Avec la mondialisation de l'économie de l'information, la collaboration n'a jamais joué un rôle aussi important dans l'accroissement de la productivité en entreprise qu'aujourd'hui. Avec la diversité des compétences et des connaissances au sein des entreprises, la collaboration à tous les niveaux et de tous les niveaux permet de faire émerger de nouvelles idées et opportunités. Dans une étude de 2012, McKinsey & Company révélait que 66 % des directeurs informatiques des entreprises les plus performantes considéraient la collaboration comme un moteur essentiel de l'innovation¹.



Les silos organisationnels : des freins à la collaboration

Même si la collaboration est la clé de la réussite et de la croissance des entreprises, la plupart d'entre elles peinent encore à être efficace dans leurs modes de travail collaboratifs. En outre, depuis cette dernière décennie, la tendance est à la dispersion géographique des équipes et à la mobilité du personnel, entraînant de nouveaux défis en matière de collaboration. D'après Forrester Research, 60 % des salariés travailleraient sur plusieurs sites pendant la semaine². Parallèlement, le télétravail a augmenté jusqu'à 80 % entre 2005 et 2012³. Toutes ces mutations de la population active mondiale démontrent que les modes de collaboration traditionnels (comme travailler avec des collègues dans un même open space ou dans le bureau voisin) ne reflètent plus les modes de travail nécessaires d'aujourd'hui. Ceux-ci collaborent de plus en plus sur des projets avec des collègues travaillant dans des bâtiments des pays, voire des fuseaux horaires différents.

Outre la distance géographique, les silos fonctionnels et d'informations sont autant de freins à une collaboration efficace au sein de l'entreprise. En particulier dans les multinationales, ces silos empêchent les salariés de se rapprocher des experts en interne ou d'accéder rapidement aux données et informations dont ils ont besoin pour accomplir leur travail efficacement. En fait, Les cadres de bureaux passeraient 20 % de la semaine à rechercher des informations⁵. Cela est d'autant plus regrettable que ce temps pourrait être directement consacré à des projets clés.

L'autre frein à la collaboration se situe entre l'entreprise et ses partenaires externes, fournisseurs et clients. Traditionnellement, les entreprises privilégiaient les méthodes de communication par téléphone et par e-mail pour échanger avec leurs collaborateurs externes. Face au rythme effréné, ces approches ne suffisent plus. Les entreprises doivent trouver un meilleur moyen de partager l'information, de recueillir des retours systématiques en temps réel et de collaborer avec les personnes situées à l'extérieur.

Devant tous ces défis, les entreprises d'aujourd'hui ne peuvent pas se permettre de laisser les frontières géographiques et organisationnelles bloquer une collaboration efficace, que ce soit en interne ou en externe. Les coûts sont trop élevés, comme le confirme IDC qui estime à 21,3 % la perte de productivité organisationnelle du fait de problèmes de collaboration⁶. Les entreprises d'aujourd'hui doivent rationaliser leur collaboration pour gagner ces points de productivité.

Deux tiers du temps consacré à la collaboration sur des documents implique des partenaires qui travaillent à distance, voire qui ne travaillent pas dans l'entreprise⁴.

Re-imaginer la collaboration dans un monde en réseau.

Si les silos organisationnels perdurent au sein de l'entreprise, le reste du monde n'a pas cessé de s'interconnecter du fait de la prolifération des technologies sociales telles que Facebook, Twitter et LinkedIn au cours de la dernière décennie. Dans ce monde en réseau, il n'a jamais été aussi facile de se connecter avec d'autres personnes ; l'information prolifère rapidement tandis que les communautés peuvent se rassembler de manière organique pour induire des changements. Voyez par exemple le rôle des technologies sociales dans l'activisme collectif mondial lors du printemps arabe en 2010.

Si les technologies sociales grand public ont fondamentalement modifié la manière dont nous communiquons et collaborons dans nos vies personnelles en éliminant les barrières, la question est : les entreprises peuvent-elles exploiter les technologies sociales pour transformer la collaboration d'équipe et dynamiser la productivité ?

La réponse est clairement « oui ». Les entreprises avant-gardistes d'aujourd'hui propulsent la collaboration à un niveau radicalement nouveau en intégrant l'aspect technologies sociales à leur société. La productivité d'un salarié ne se définit plus exclusivement par son aptitude à travailler rapidement et efficacement. Dorénavant, la productivité se mesure par l'aptitude des équipes à collaborer et exploiter efficacement le travail et les données produites par d'autres, que ceux-ci se trouvent dans la même entreprise ou non, pour atteindre un objectif commun qui profite à l'entreprise. Comme McKinsey & Company le souligne, les entreprises qui utilisent des technologies sociales ont vu leur productivité monter de 20 à 25 %⁷. La clé consiste à utiliser la parfaite combinaison de technologies sociales qui prennent en charge les communications ouvertes et une collaboration transparente, quel que soit le lieu de travail des salariés.

S'adapter et réagir plus rapidement grâce à la collaboration sociale.

C'est exactement ce qu'accomplit la solution Enterprise Social de Microsoft. En délivrant des expériences sociales transparentes via Yammer et Office 365, et notamment des services d'équipe Microsoft SharePoint et des logiciels de communication Microsoft Lync, l'approche complète de Microsoft en matière de technologies sociales aide les entreprises à supprimer les silos géographiques, fonctionnels et d'informations qui freinent la collaboration et tirent la productivité vers le bas.

1. Tirer parti de la collaboration sociale

COLLABORATION INTERNE PLUS EFFICACE	COLLABORATION EXTERNE PLUS EFFICACE
 Alignement des équipes et visibilité renforcés entre les groupes	 Meilleure connaissance des besoins des partenaires, fournisseurs et clients
 Processus décisionnels plus agiles	 Délais de réponse raccourcis des collaborateurs externes
 Obtention de résultats plus rapide	 Satisfaction renforcée des fournisseurs et partenaires

2. Collaborer plus efficacement

Les solutions de technologies sociales et collaboratives de Microsoft permettent à vos équipes de collaborer plus efficacement en interne. L'une des plus grandes difficultés en matière de collaboration d'équipe est de rester au fait de tous les éléments variables d'un projet en se connectant à ce que font les autres membres d'équipe et en s'assurant que tout le monde est en phase. Depuis qu'elles utilisent des technologies sociales, les entreprises ont constaté un accroissement de 37 % de la collaboration dans les projets⁸.

Enterprise Social aide vos équipes à s'auto-organiser, à se mobiliser et à collaborer plus efficacement. Les Groupes Yammer proposent des espaces de travail en équipe qui permettent de rassembler les individus, les conversations et le contenu au même endroit. Avec les Groupes, les conversations sont accessibles à chaque membre d'équipe du flux du Groupe, et toute l'équipe bénéficie donc des dernières informations et mises à jour. Les Groupes peuvent être configurés autour de n'importe quel élément : un bureau ou une succursale, un département (marketing ou production, par exemple), une équipe de projet interfonctionnelle ou simplement une idée. Cela permet des conversations et une collaboration ouvertes quel que soit l'endroit où les collaborateurs travaillent ou le département dont ils dépendent.

De même, les Groupes sont directement compatibles avec la suite Office 365 de sorte que les mêmes conversations qui ont lieu dans Yammer sont également accessibles dans Outlook Web App. Autrement dit, les membres d'équipe qui préfèrent travailler par e-mail peuvent continuer à participer aux conversations sociales qui se tiennent dans un Groupe Yammer. Par ailleurs, les individus appartenant au même Groupe ont accès à un calendrier de groupe dans Outlook ainsi qu'à une bibliothèque de documents dans SharePoint, alimentés par OneDrive Entreprise, ce qui permet de mobiliser facilement tout le monde lors des réunions et de travailler sur les dernières versions des fichiers de projet. Les Groupes sont également ouverts par défaut afin d'améliorer la détectabilité du contenu et le partage d'informations. Ils peuvent être rendus privés dès que cela s'avère nécessaire, par exemple si vous avez besoin d'un certain niveau de confidentialité et de contrôle d'accès.

Les utilisateurs d'Enterprise Social ont constaté un accroissement de 37 % de la collaboration dans les projets⁸.

« Pour accomplir efficacement notre travail, nous devons collaborer avec différentes personnes à différents niveaux de l'entreprise. Yammer nous aide à y parvenir en éliminant les barrières organisationnelles et géographiques. »

— Rena Patel, Responsable des campagnes de publicité et de marque, Caggemini

Les documents représentent une grande part de la collaboration. Chez Microsoft, nous sommes persuadés que tout le potentiel de la collaboration sociale ne peut être réalisé qu'en tirant profit des capacités des individus, de la connaissance et du contenu qui résident dans votre réseau. C'est pourquoi nous avons conçu la fonction Document Conversations pour aider les entreprises à mobiliser et exploiter leur réseau tout entier. Grâce aux "conversations autour des documents", les membres d'une équipe peuvent collaborer sur une présentation Microsoft PowerPoint, un document Word ou une feuille de calcul Excel en temps réel, quelle que soit l'application dans laquelle ils se trouvent. Parallèlement, ils peuvent aussi interagir et discuter d'un fichier grâce aux flux Yammer en vis-à-vis. Vos collaborateurs peuvent ainsi effectuer des mises à jour, accéder facilement aux retours de leurs collègues dans leur contexte et passer aux étapes suivantes pour accélérer le projet.

Même lorsque des membres de l'équipe sont en déplacement, ils continuent à collaborer et restent productifs en utilisant l'application mobile Yammer. L'application mobile Yammer leur permet de rester au fait des conversations importantes et d'accéder au contenu même lorsqu'ils ne sont pas au bureau. De plus, comme l'application mobile Yammer est disponible sur les appareils Windows, iOS et Android, les salariés peuvent rester productifs en utilisant l'appareil de leur choix.

3. Engager toutes les parties prenantes

Non seulement les solutions de technologies sociales et collaboratives de Microsoft aident les entreprises à collaborer plus efficacement en interne, mais elles peuvent également permettre à vos équipes de mieux travailler avec vos partenaires externes, vos fournisseurs, voire vos clients. En fait, les entreprises qui utilisent les solutions de technologies sociale et collaborative de Microsoft enregistrent une amélioration de 20 % de la satisfaction des fournisseurs et partenaires⁹.

Lorsqu'elles travaillent avec vos partenaires et vos fournisseurs, vos équipes échangent généralement une multitude d'e-mails et d'appels téléphoniques. Tôt ou tard, les messages et pièces jointes importants risquent de se noyer ou de se perdre dans votre boîte e-mail ou vocale. Grâce aux réseaux externes Yammer, les équipes peuvent concevoir un espace de travail en ligne dédié à la collaboration avec les personnes extérieures à leur société, leur permettant ainsi d'accéder rapidement aux retours des partenaires, fournisseurs et clients en temps réel. En utilisant un seul espace de travail pour communiquer facilement avec les personnes situées à l'extérieur de votre société, les équipes sont mieux armées pour répondre et réagir rapidement au changement.

Bien entendu, aucun projet de collaboration externe n'aboutirait sans échange de fichiers. Par exemple, les équipes de projet ont généralement besoin de partager des documents de référence pour intégrer des fournisseurs lorsqu'elles travaillent avec une société d'études de marché ou une agence de création. Parallèlement, les fournisseurs doivent trouver un moyen simple de partager leurs travaux et avant-projets en cours, qui sont souvent des fichiers volumineux. OneDrive Entreprise permet aux membres d'équipe de partager des fichiers en ligne de manière sécurisée avec d'autres personnes, qu'elles soient à l'intérieur ou à l'extérieur de leur société. Ils peuvent également gérer facilement les permissions d'accès et de modification pour sécuriser efficacement les fichiers.

Conjointement aux réseaux externes Yammer, les équipes peuvent accélérer les cycles de retour des partenaires et fournisseurs grâce à Lync. Grâce à cette application, les membres d'équipe peuvent passer un appel, accéder à la messagerie instantanée (IM) ou configurer une visioconférence en un clic pour travailler avec des collaborateurs externes et discuter des dernières mises à jour, éliminant ainsi les frais de déplacement associés aux réunions en personne.

4. Prendre de meilleures décisions

Enfin, les solutions de technologie sociale et collaborative de Microsoft permettent aux équipes de prendre de meilleures décisions et d'établir un plan d'action en fonction de ce qui se passe actuellement à l'échelle de l'entreprise. D'après une étude McKinsey, les chefs d'entreprise ont déclaré que les outils sociaux d'entreprise accélèrent l'accès à l'information de 71 %¹⁰.

Face à la vitesse et au volume d'informations aujourd'hui disponibles, il devient de plus en plus difficile de rester au fait des dernières évolutions et mises à jour. Yammer permet aux équipes de suivre les individus, les conversations et le contenu en tout point de l'entreprise. Ainsi, les équipes nouent des relations avec des spécialistes d'autres groupes ou départements, restent dans la boucle en participant à des discussions pertinentes pour leur travail et tirent parti du travail des autres. Par exemple, imaginons qu'une équipe interfonctionnelle travaille au lancement d'un nouveau produit. En suivant leurs collaborateurs des départements concernés (études de marché ou finance, par exemple), les membres d'équipe peuvent voir les conversations susceptibles d'affecter leur lancement, telles que l'actualité d'un concurrent ou encore des restrictions budgétaires impactant les dépenses. Puisque les conversations sont ouvertes par défaut dans Yammer, les équipes peuvent visualiser et manipuler l'information qui, sinon, aurait été dissimulée dans les silos d'information.

Pour aider les entreprises à renforcer la visibilité entre leurs équipes et départements, Microsoft propose également une nouvelle application baptisée Delve. Delve utilise les fonctionnalités de traitement de l'information d'Office Graph qui cartographie et analyse les interactions, le contenu et les flux d'activités se manifestant à l'échelle d'Office 365 (notamment Exchange Online, SharePoint Online et Yammer) pour permettre aux utilisateurs de découvrir l'information pertinente. Lorsque les équipes collaborent sur un projet à n'importe quel niveau dans Office 365, les conversations et les fichiers sont injectés dans Office Graph qui fait remonter les dernières informations aux utilisateurs via Delve. Cela leur permet de découvrir sur quoi travaillent les autres membres de l'équipe, d'identifier de nouvelles informations et opportunités, mais également de s'assurer que tout le monde est en phase. Parallèlement, Delve fait remonter les informations pertinentes provenant de l'entreprise toute entière, ce qui contribue à améliorer davantage la détectabilité du contenu. Delve sera disponible en tant qu'interface Web ainsi que sur les appareils mobiles, ce qui permettra aux équipes d'accéder à l'information à tout moment et n'importe où.

Constituer un réseau social pour améliorer la productivité

Spécialisée dans la fourniture de tissus et textiles coton, la société Esquel Group basée à Hong Kong a déjà adopté les technologies sociales. Pour unifier ses multiples secteurs géographiques et divisions, la société a commencé en 2011 par mettre en œuvre Yammer afin de connecter ses salariés disséminés à travers neuf pays. Le réseau social d'entreprise de la société a joué un rôle capital dans sa stratégie d'amélioration de la productivité. Yammer ne se contente pas de permettre des améliorations ; il facilite leur réplication à l'échelle de l'entreprise.

À présent, Esquel Group évolue vers une solution mobile cloud combinant Yammer et Office 365, qui hébergera l'ensemble des applications et informations clés de la société. Comme le souligne Wilkie Wong, Directeur financier d'Esquel Group : « La suite Office 365 s'inscrit parfaitement dans notre vision globale en promouvant la collaboration et l'innovation. Cela nous permet de progresser, en améliorant notre productivité, notre position concurrentielle, ainsi que la satisfaction client ». Depuis qu'elle a déployé sa de réseau social d'entreprise, Esquel Group a constaté un nombre significatif d'améliorations, notamment une organisation plus unifiée, transparente et dynamique, une hausse du moral de ses collaborateurs et des gains de productivité estimés globalement à 2 millions de dollars par an.

Commencez votre transformation

Plus de 400 000 entreprises dans le monde ont choisi Microsoft pour aider leurs équipes à s'adapter et réagir plus rapidement grâce à la collaboration par les technologies sociales.

Pour continuer d'explorer ce sujet, Microsoft et son écosystème vous donnent rendez-vous à l'événement Collaboration Universelle en Entreprise où vous pourrez à la fois découvrir l'impact métiers et la transformation qu'induisent les technologies sociales et collaboratives de Microsoft et découvrir de façon pratique comment mettre en oeuvre au travers de nombreux retours d'expériences.

www.collaborationuniverselleenentreprise.com

Sources

¹ IBM, étude mondiale auprès des directeurs informatiques, 2011

² Forrester, 2011

³ Global Workplace Analytics, 2013

⁴ IDC, 2012

⁵ McKinsey & Company, 2012

⁶ IDC, 2012

⁷ McKinsey & Company, 2012

⁸ Inside Communication, 2012

⁹ Yammer, enquête client sur les tendances, 2013

¹⁰ McKinsey & Company, 2013

Les informations contenues dans ce document représentent l'opinion actuelle de Microsoft Corporation sur les points traités à la date de publication. Microsoft s'adapte aux conditions fluctuantes du marché, et cette opinion ne doit pas être interprétée comme un engagement de sa part. En outre, Microsoft ne garantit pas l'exactitude des informations fournies après la date de publication.

Ce livre blanc est fourni à titre informatif uniquement. Microsoft n'accorde aucune garantie, expresse ou tacite, par le biais de ce document.

L'utilisateur est tenu d'observer la législation relative aux droits d'auteur en vigueur dans son pays. Sans préjudice des droits accordés par la législation en matière de droits d'auteur, aucune partie de ce document ne peut être reproduite, stockée, introduite dans un système de récupération des données ou transmise à quelque fin ou par quelque moyen que ce soit (électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre) sans l'autorisation expresse écrite de Microsoft Corporation.

Microsoft peut détenir des brevets, avoir déposé des demandes d'enregistrement de brevets ou être titulaire de marques, de droits d'auteur ou d'autres droits de propriété intellectuelle portant sur tout ou partie des éléments qui font l'objet du présent document. Sauf stipulation expresse contraire d'un contrat de licence, émanant de Microsoft, la fourniture de ce document ne vous confère aucune licence sur ces brevets, marques, droits d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle et industrielle visés.

© 2014 Microsoft Corporation. Tous droits réservés.