

Collaboratif : 10 bonnes pratiques pour choisir et déployer des technologies adaptées

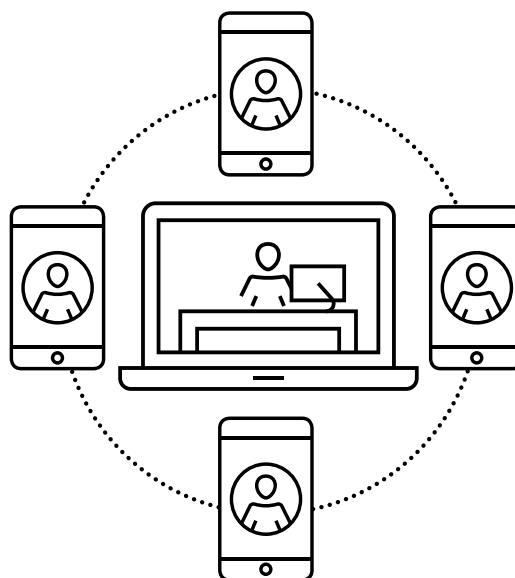
Donnez à vos salariés toute les clés pour libérer le potentiel des outils choisis par votre entreprise.

On connaît l'importance de la collaboration en entreprise. Pourtant, lui accordez-vous toute l'attention qu'elle mérite ?

De nombreuses études démontrent le lien étroit entre bien-être au travail et implication des salariés. En d'autres termes, quand un collaborateur est motivé, il s'engage à fond pour son employeur.

La bonne nouvelle, c'est qu'il existe des axes d'amélioration, notamment au niveau de la communication. Dans ce domaine, une solution de collaboration adaptée aidera vos salariés à resserrer les relations qu'ils entretiennent avec leurs collègues, managers et clients.

Mais attention, à elle seule, la technologie n'a pas réponse à tout. Il ne suffit pas de mettre un nouvel outil à disposition pour que vos collaborateurs se l'approprient spontanément. D'où l'importance de choisir et déployer vos technologies de collaboration et de communication avec le plus grand soin. Les conseils qui suivent vous aideront dans cette mission.



Choisir des solutions adaptées aux besoins de vos utilisateurs

Pour éviter tout décalage avec les attentes des utilisateurs, vos équipes informatiques doivent veiller à identifier les objectifs et problématiques de votre entreprise. Organisez des concertations et sondez les responsables de chaque service pour savoir ce qu'ils recherchent. Ces besoins varient en fonction des missions.

Ainsi, les recruteurs des RH exigeront une qualité audio et vidéo irréprochable pour leurs entretiens d'embauche. Les opérationnels demanderont à simplifier le processus de programmation des appels et de réservation des salles de réunion. Quant aux équipes marketing, elles voudront inclure tous les collaborateurs en télétravail à leurs sessions de brainstorming. Ce ne sont là que quelques exemples parmi tant d'autres. À vous de rassembler tous les cas d'usage dans votre cahier des charges.

Jouer collectif

L'adoption ne doit pas entièrement reposer sur les épaules des équipes IT : tous les acteurs concernés doivent aussi être mis à contribution. Désignez des relais dans chaque département pour sensibiliser aux mérites du nouvel outil et inciter leurs collègues à l'utiliser. Cette façon d'occuper le terrain sera bien plus efficace qu'un e-mail impersonnel enjoignant toute l'entreprise à passer à la nouvelle technologie.

Répondre aux cas particuliers

Il se peut que vous ne puissiez pas trouver d'emblée de solution répondant à absolument tous les scénarios. Heureusement, il existe des moyens de répondre à certaines contraintes. Ainsi, lorsque Verizon a lancé sa nouvelle plateforme de collaboration en interne, il est apparu qu'elle ne répondait pas aux exigences de protection des informations sensibles édictées par les clients du secteur public. Au lieu d'acquiescer à une nouvelle solution, notre service informatique a simplement renforcé son protocole de sécurité.

Gagner le soutien de la direction

Sans l'appui des décideurs, votre initiative a de fortes chances d'échouer. Nous ne parlons pas ici d'un simple feu-vert informel, mais d'une réelle implication. La réussite du déploiement passe par une adhésion forte et entière des instances dirigeantes.

Ne pas oublier les assistants de direction

L'aval des assistants de direction est tout aussi important, sinon plus. Pourquoi ? Leur mission première, c'est l'organisation. Ils doivent jongler entre les réunions et ne manquer aucune information cruciale. Ces chevilles ouvrières de l'entreprise ont donc besoin d'outils de qualité.

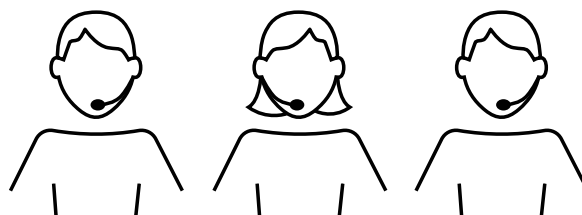
Si la plateforme choisie ne les convainc pas, non seulement ils la bouderont, mais ils feront aussi connaître leur avis à leur N+1, voire au reste de l'organisation. Pour éviter cette situation, demandez des retours d'expérience et trouvez des réponses à leurs problèmes.

Offrir une formation de qualité

Optez pour une technologie facile à prendre en main pour un salarié lambda. Si certaines fonctionnalités sont un peu plus difficiles à assimiler, offrez une aide en ligne – sous forme de PDF ou vidéos didacticielles – pour guider les utilisateurs tout au long du cycle d'adoption. Ainsi, ils disposeront d'une assistance H24 sur les problèmes les plus courants.

Procéder par étapes

Quand on pense avoir trouvé la solution idéale, il est souvent tentant de tout déployer d'un seul coup. C'est là une erreur à éviter, l'idéal étant d'agir étape par étape. Prenons un exemple réel : un cabinet d'avocats avait choisi de dématérialiser sa téléphonie en migrant vers une solution cloud. Au bureau, l'entreprise supprima donc les téléphones au profit de casques-micros, tout en lançant dans le même temps un nouvel outil de collaboration pour la communication interne. Au bout de quelques mois, le taux d'adoption était au plus bas. Le cabinet décida alors de mettre sa technologie de collaboration en suspens pour mieux se recentrer sur son système de téléphonie. Lentement mais sûrement, les casques furent adoptés par les salariés, après quoi l'entreprise a pu passer à la seconde étape du déploiement. La morale de cette histoire, c'est qu'il est souvent préférable de procéder de façon progressive.



Ludifier l'expérience

Pour convaincre, il faut parfois mettre les formes, en particulier si vous demandez à vos salariés de renoncer à un outil largement apprécié. Pourquoi ne pas en faire un jeu ? Vous pouvez par exemple lancer un concours et établir un système de récompenses et des classements chiffrés, comme le nombre de réunions programmées ou de collègues à distance contactés en une journée. Attention cependant à définir des incitations en phase avec les objectifs de votre entreprise.

Ne garder qu'une seule plateforme

Changer ses habitudes n'est pas toujours simple. C'est pourquoi vous devez établir un calendrier précis de retrait de l'ancienne solution, le communiquer à tous et surtout vous y tenir. Sans quoi vous pourriez vous exposer au risque de Shadow IT. L'attachement des salariés est compréhensible, mais l'entreprise doit rester ferme et maintenir le cap. Si vous donnez le choix entre un nouvel outil et une solution qui a largement fait ses preuves, les salariés privilégieront toujours la seconde option. Il est donc essentiel de s'en tenir à une seule plateforme.

Mesurer l'utilisation et l'adoption

Pour identifier et lever les freins, procédez à une mesure précise des schémas d'utilisation. L'idée n'est bien évidemment pas de réprimander les utilisateurs réfractaires, mais de comprendre les points de blocage. En ce sens, demandez à votre partenaire de réaliser des bilans mensuels mettant en lumière les différents indicateurs d'adoption et d'utilisation. De même, si vous cherchez à réaliser des économies, vous pouvez définir ensemble des pistes de réduction des coûts sur toute votre base d'utilisateurs. Un bon partenaire se doit de vous épauler tout au long du processus de transition, bien au-delà de l'implémentation initiale.

Plus d'infos

Pour découvrir tous les atouts de l'offre de collaboration et de communication de Verizon, rendez-vous sur <https://entreprise.verizon.com/fr-fr/products/business-communications/>