

SFR BUSINESS



**Comment
adapter le travail
collaboratif
aux réalités de
l'entreprise ?**



introduction

Le travail hybride s'installe dans le paysage des entreprises comme la nouvelle norme. Cette organisation du travail sur plusieurs lieux (bureau, domicile, corworking et tiers-lieux), qui s'est d'abord imposée aux entreprises à partir de 2020 pour s'adapter au contexte sanitaire, semble aujourd'hui s'inscrire dans la durée. **Aujourd'hui, 55 % des salariés pratiquent le travail hybride**, avec une moyenne de deux jours de télétravail par semaine.

Notons d'emblée que ce phénomène n'est pas nouveau : si le concept de "travail hybride" s'est largement développé ces dernières années, le télétravail et la mobilité existent depuis longtemps. En prenant de la hauteur, on constate que la transformation numérique engendre des changements profonds dans toutes les strates de l'entreprise, y compris l'organisation du travail. Le développement du travail hybride n'est qu'une des facettes de cette transformation, qui oblige les entreprises à se réinventer en permanence.

Aujourd'hui, les entreprises doivent s'adapter aux **nouveaux modes de travail** et aux **nouvelles attentes** de leurs collaborateurs, mais aussi de leurs clients, partenaires et fournisseurs. Le tout en maîtrisant les coûts et en assurant la cybersécurité de l'organisation en toutes



circonstances. Autant dire que les attentes formulées à l'égard des DSI sont immenses...

Au cœur de la réponse globale à apporter pour s'adapter à ces évolutions, se trouvent les communications unifiées (UC), c'est-à-dire une **approche globale des outils collaboratifs**.

En tant que professionnels des communications unifiées, nous accompagnons au quotidien des entreprises -TPE, PME, ETI et grands groupes- qui nous font part des problématiques qu'elles rencontrent. Nous nous efforçons d'y apporter des réponses toujours plus efficaces pour leur permettre de réussir leur transformation et d'atteindre leurs objectifs business.

Ce livre blanc est le fruit de notre expérience en matière de communications unifiées. Vous y trouverez des idées, conseils, réflexions et bonnes pratiques qui faciliteront votre adaptation au travail hybride.

Bonne lecture !

01 Le besoin d'agilité dans un contexte de travail hybride

02 Des collaborateurs de plus en plus mobiles

Réussissez la collaboration à distance avec le Pack Business Unifié

03 Maîtriser un projet de communication unifiée

Maîtriser vos coûts opérationnels

Déployer une solution de communication pérenne

04 Garantir la cybersécurité en toutes circonstances



01

**le besoin d'agilité
dans un contexte
de travail
hybride**

Pour les responsables IT, la crise sanitaire provoquée par la COVID-19 a transformé la manière dont les entreprises fonctionnent. Pour autant, les usages actuels sont surtout le fruit d'une longue évolution : celle des outils informatiques et de l'organisation des systèmes d'information. Nous sommes passés en quelques années d'une intériorisation contrôlée à un déploiement massif dans le Cloud, qui repose sur des tierces parties qu'il faut savoir encadrer.

Dans ce contexte, le quotidien impose une nouvelle forme d'agilité et de souplesse avec la mise en place de nouvelles formes d'organisation du travail. Ces tendances de fond se traduisent par le développement du télétravail, la mise en place d'outils pour faciliter la collaboration, la digitalisation de nouveaux processus métier et, dans certains cas extrêmes, une décentralisation totale sans bureau, où les collaborateurs travaillent de partout dans le monde sur différents fuseaux horaires.

Quelle que soit la dose de travail à distance dans votre organisation, vos collaborateurs utilisent de nombreuses applications dans leur quotidien. Ils s'attendent d'ailleurs à retrouver ces usages dans le cadre de leurs missions de travail avec une conséquence directe : si l'entreprise ne fournit pas les outils dont ils ont besoin ou si les logiciels en place sont trop complexes, mal pensés ou inadaptés, ils vont les chercher eux-mêmes, ouvrant la voie au **shadow IT** et à ses problèmes de sécurité.

La pandémie a rendu les entreprises plus ouvertes au travail à distance – et cela ne fera que s'accroître. Il n'est donc pas surprenant que la DSI soit aux commandes, car le succès du travail à distance dépend fortement de la technologie et de son accessibilité. Or, s'il y a bien un sujet qui reste important à traiter, c'est celui de la téléphonie et des outils collaboratifs, que l'on doit aujourd'hui unifier pour assurer

Shadow IT : un phénomène risqué

Le Shadow IT désigne l'utilisation par les collaborateurs de l'entreprise de technologies matérielles et logicielles sans l'approbation de la DSI.

C'est le fait, par exemple, d'utiliser sa messagerie professionnelle sur son smartphone personnel ou un service web tiers pour stocker des données sur son ordinateur professionnel. Cette pratique engendre un risque de sécurité pour l'entreprise, qui perd la maîtrise de son écosystème IT.

une expérience sans couture, c'est-à-dire une continuité entre le téléphone fixe, le smartphone et les outils collaboratifs.

De nombreuses solutions existent aujourd'hui afin de reprendre en main toutes les fonctionnalités de téléphonie indispensables à votre entreprise. Grâce au cloud, votre standard téléphonique et tous vos outils collaboratifs sont disponibles depuis n'importe quel mobile ou accès internet. Des espaces de travail partagés facilitent l'organisation de réunions en ligne, les appels téléphoniques et vidéo, et le partage de documents, avec un seul forfait qui couvre tous vos usages.

01 le besoin d'agilité dans un contexte de travail hybride

Le Pack Business Unifié simplifie le travail à distance en centralisant l'ensemble des fonctionnalités collaboratives au sein d'une seule plateforme. Solution 100% intégrée, le Pack Business Unifié se greffe aux SI des entreprises.

Les collaborateurs n'ont plus à jongler avec différents profils utilisateurs : ils disposent d'un profil unique, paramétrable à distance par le service informatique, afin de disposer en permanence des accès et des autorisations nécessaires et de se prémunir des aléas techniques.



À RETENIR :

- **Fibre, 4G/5G, WiFi** : une solution télécom robuste garantit en permanence un accès au Cloud et à ses outils collaboratifs assurant ainsi un travail à distance fonctionnel et sans interruption
- **Les solutions de communications** peuvent se greffer nativement aux outils préférés des entreprises, comme Office 365, G-Suite, Slack... et bien d'autres pour plus de productivité.
- **Le Cloud garantit la disponibilité des fichiers et des applications hébergées** à tous les collaborateurs, quel que soit leur lieu de travail ou l'appareil utilisé. La téléphonie et les outils de collaboration peuvent désormais être gérés ensemble dans une solution complète, dans le Cloud, avec une plateforme unique pour gagner du temps, et être plus efficace au quotidien.

A man with a beard and a woman with dreadlocks are sitting at a desk in a modern office. The man is looking at a laptop screen, and the woman is looking down at a tablet. There is a cup of pens on the desk. The background is a blurred office space with a brick wall. The right side of the image has a red overlay.

02

des
collaborateurs
de plus en plus
mobiles

02 des collaborateurs de plus en plus mobiles

Les transformations en cours au sein des entreprises laissent aujourd'hui entrevoir un nouveau modèle : le travail hybride. Cette combinaison du travail au bureau et à distance séduit de plus en plus d'entreprises. Les raisons sont multiples : demande de flexibilité de la part des salariés, réduction des espaces du côté des employeurs, et amélioration de la collaboration à distance qui a permis de faire sauter certains verrous.



55 % des salariés pratiquent le travail hybride



98 % des réunions auront au moins **1 participant à distance**



69 % des entreprises sont équipées d'outils collaboratifs



80 % des cadres sont en faveur d'un modèle de travail hybride

Aujourd'hui, **60 % des salariés de bureau à travers le monde souhaitent travailler de façon hybride. Du côté des cadres, ce chiffre monte à 80 %.** Pourtant, si les collaborateurs sont prêts pour le travail hybride, ils expriment des doutes sur les capacités de leur entreprise à relever ce défi. En effet, **seuls 16,7 % des Français**



pensent que leur entreprise est « très bien préparée » à cette nouvelle organisation du travail, soit 10 points de moins que la moyenne mondiale.

Et pour cause, le travail hybride n'est pas qu'une question d'organisation. Pour réussir cette transformation, il est indispensable d'offrir aux collaborateurs une expérience

02 des collaborateurs de plus en plus mobiles

de travail et de collaboration à distance fluide et performante. C'est là que les communications unifiées entrent en jeu. Bien souvent, la collaboration à distance est synonyme de démultiplication des outils : gestion de projet, visioconférence, messagerie, partage et stockage de fichiers, prise de notes collaborative, etc. **Regrouper tous ces outils** sur une plateforme unique permet de simplifier les usages. Chaque collaborateur bénéficie d'un profil unique pour accéder à tous les services.



Ce **gain de temps** considérable pour les collaborateurs s'accompagne d'une **réduction des coûts** liée à la mutualisation des outils (suppression des doublons, licences multiples, etc.). Pour la DSI, unifier les communications est également synonyme de simplicité, puisqu'il est alors possible de **paramétrer à distance** tous les comptes utilisateurs et les services, de gérer les accès ou encore de parer plus rapidement aux aléas techniques.

NB : pour obtenir des **gains de productivité maximum**, les communications unifiées sont intégrées à l'environnement informatique quotidien des équipes (CRM, espaces de stockage dans le Cloud, outils de gestion de projet...). Par exemple, connecter les outils collaboratifs au CRM de l'entreprise offre aux collaborateurs un accès automatique à l'historique des clients, ce qui représente un gain en temps et en efficacité.

Réussissez la collaboration à distance avec le Pack Business Unifié

Les boucles de mails interminables, les informations éparpillées dans de nombreux outils, les longues minutes d'ajustement technique en début de visioconférence... Les collaborateurs ont tous été confrontés aux écueils du travail hybride. Cependant, avec un peu de méthode et les bons outils, surmonter ces difficultés devient un jeu d'enfant.

02 des collaborateurs de plus en plus mobiles

4 fonctionnalités sont indispensables pour réussir une collaboration à distance :

- **Le partage d'agenda et d'annuaire**, pour mieux organiser le travail en équipe,
- **La messagerie instantanée** : pour une communication en temps réel,
- **Le partage de fichiers** : pour éviter de saturer les boîtes e-mail,
- **La vidéoconférence** : pour organiser facilement des réunions à distance.

Le Pack Business Unifié conçu par SFR Business et Cisco Webex est une solution de travail d'équipe unique en son genre.

Elle combine à la fois des **fonctionnalités collaboratives essentielles** (visioconférence, messaging, création et partage de documents, tableau blanc numérique...) à **un service de téléphonie adapté à la mobilité**. Les entreprises peuvent donc conserver une simplicité dans le travail à distance, sans avoir besoin de souscrire à plusieurs outils collaboratifs différents.



A man with a beard and a headset is smiling while sitting at a desk with a keyboard. The background is a blurred office environment. The right side of the image has a red overlay.

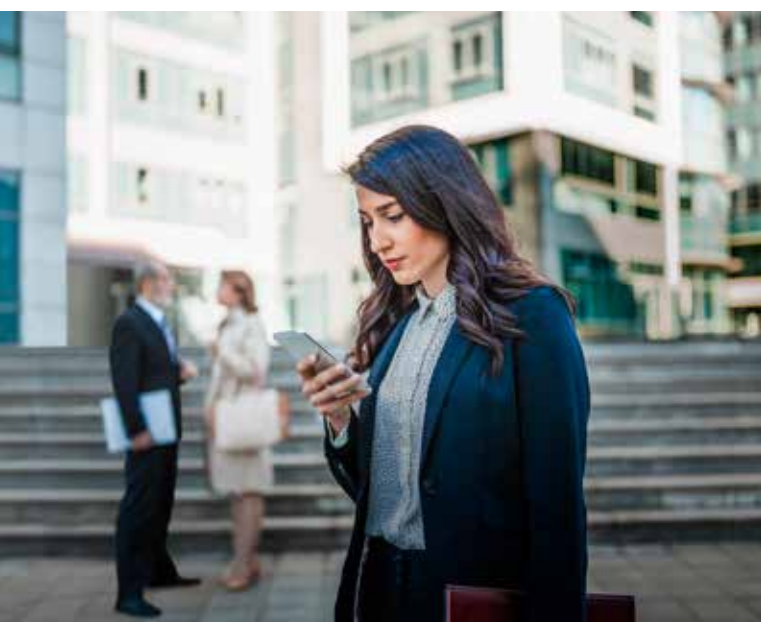
03

**maîtriser
votre projet de
communication
unifiée**

Un projet de communication unifiée nécessite un plan d'actions clair. C'est la condition pour en réussir l'exécution. Pour cela, les DSI doivent garder à l'esprit deux sujets critiques : la maîtrise des coûts et le déploiement de la solution. Cette démarche structurée permet de donner vie à des améliorations concrètes pour la DSI et les collaborateurs concernés.

Maîtriser vos coûts opérationnels

Pour éviter tout risque de dérapage budgétaire, il est important de trouver la bonne formule financière lorsque vous vous lancez dans un projet de communication unifiée. L'objectif de maîtrise des coûts commence par le choix du bon modèle tarifaire. Faut-il investir une somme importante qui sera amortie sur plusieurs années ou transformer cet investissement en dépenses d'exploitation souvent couplées à des approches forfaitisées tout compris ?



Pourquoi faut-il transformer ses CAPEX en OPEX ?

Transformer les CAPEX (dépenses d'investissement ou *capital expenditure*) en OPEX (dépenses d'exploitation ou *operational expenditure*) permet de réduire les coûts du projet sur les plans techniques et humains.

Le passage en OPEX vous permet aussi d'avoir une **visibilité claire sur les coûts à engager**, et ce, sans mauvaise surprise. Le provisionnement ou déprovisionnement d'un utilisateur s'effectue en quelques secondes, on peut ajouter de nouvelles fonctionnalités en temps réel selon vos besoins, et le suivi de votre facturation facilite la création d'un budget stable.

Enfin, en OPEX, vous pouvez **bénéficier d'un suivi de projet, de conseils et de services d'experts**. Vous avez alors accès à une interface de gestion unique et centralisée, des procédures d'exploitation simplifiées (mises à jour, délais de déploiement / remplacement).

En somme, **transformer ses CAPEX en OPEX est la clé d'une maîtrise des coûts et d'une accélération de la transformation**.

Aujourd'hui, les outils de communication sont en pleine mutation et fusionnent sous l'impulsion des usages grand public et du développement de nouveaux modes de livraison de contenus (audio, vidéo ou autres médias).

Désormais, place à une solution tout-en-un et à une interface de gestion centralisée : espaces de partage de documents, discussion instantanée, visioconférence, conférence téléphonique à plusieurs et bien sûr emails...

Déployer une solution de communication pérenne

Le déploiement opérationnel d'une solution de communication unifiée s'inscrit dans une réflexion sur la pérennité des investissements de l'entreprise :

- **Faut-il acheter le matériel ou le louer, voire s'en affranchir dès que c'est possible, en préférant par exemple des serveurs externalisés ?** La réponse dépend de vos ressources financières, mais aussi de votre capital humain. Quels sont les projets prioritaires sur lesquels vos équipes doivent travailler en priorité ? Qu'est-ce qui peut être externalisé et qu'est-ce qui doit être internalisé ? Où se situe la valeur ajoutée de vos équipes par rapport aux enjeux business et stratégiques de votre organisation ?
- **Comment garantir que les applications de communication interagiront toujours**

avec les applications métiers de votre entreprise ? Plus vous utilisez des solutions standards, très efficaces, régulièrement maintenues et connues pour s'adapter à la plupart des écosystèmes numériques, plus vous installez votre solution dans une forme de pérennité. En faisant confiance aux leaders du marché, vous limitez ainsi les risques d'obsolescence.

- **Comment organiser vos équipes pour maintenir une solution dans le temps ?** La question est importante, car toute solution technique nécessite des efforts humains pour accompagner son usage, la configurer ou la déployer. Plus une solution est simple à utiliser, moins elle dépend de matériels installés localement ou d'interfaces complexes, et plus elle sera simple à maintenir, quelles que soient les évolutions des organisations. De même, pour des projets d'envergure, équiper tous ses sites de manière homogène apporte des garanties de pérennité et facilite la transition.





À RETENIR :

- Financer un projet de transformation digitale en charges d'exploitation permet de garder un meilleur contrôle sur ses finances et de s'adapter en permanence aux évolutions du marché et aux changements des besoins.
- L'externalisation des solutions techniques facilite la gestion des équipes et évite d'immobiliser le capital humain de votre DSI sur une gestion technique et quotidienne à faible valeur ajoutée.
- L'utilisation de solutions techniques standards rend l'intégration avec la plupart des solutions métiers plus facile et efficace.



Avec la gamme Pack Business, il est possible de profiter de ces nouveaux services collaboratifs, depuis n'importe quel lien internet - fixe ou mobile, en OTT (Over The Top). Tout type de société y a donc potentiellement accès.

Le passage à une plateforme SaaS assure un niveau optimum de performance, de disponibilité et de sécurité des communications.

Vous disposez d'une infrastructure robuste, flexible et d'un pack de services en mode « self care » accessibles 24/7. C'est une solution de communication et de collaboration évolutive, qui s'adapte à tout moment à vos configurations d'organisation du travail.

The background is a composite of digital and network-related imagery. On the left, a dark blue area features a large, glowing padlock icon in the center, surrounded by concentric circles and light trails. Above it, a cloud with two vertical arrows (one up, one down) is enclosed in a circle. To the right of the cloud, a globe with two stylized human figures on either side is also in a circle. Below the globe, a shopping cart icon is in a circle. At the bottom, a laptop icon is in a circle. All these icons are connected by thin white lines and small glowing dots. The right side of the image is a solid red area with a faint, repeating pattern of small white dots.

04

**garantir la
cybersécurité
en toutes
circonstances**

04 garantir la cybersécurité en toutes circonstances



+ d'une entreprise française sur deux déclare avoir subi au moins une cyberattaque réussie en 2021



+ 80% de rançongiciels observés en 2022 par rapport à 2021

La multiplication des lieux de travail et des terminaux utilisés augmente les risques de cyberattaques. Le nombre d'accès au SI de l'entreprise s'en trouve largement accru et constitue autant de portes d'entrée pour les cybercriminels. Ainsi, pendant la crise sanitaire, les collaborateurs ont été particulièrement ciblés. Phishing, rançongiciel... **Le nombre de cyberattaques a été multiplié par 4 en France en 2020 et 45% des entreprises ont subi au moins une cyberattaque en 2022.**

Pour s'en prémunir, il convient d'abord d'adopter les mesures techniques adéquates, par exemple effectuer régulièrement des sauvegardes pour ne pas être paralysé en cas d'attaque, ou encore de minimiser les données en effaçant celles qui sont obsolètes ou ne sont plus utilisées.

Par ailleurs, il convient de sensibiliser les collaborateurs et d'opter pour des outils collaboratifs chiffrés de bout en bout afin de garantir la confidentialité de tous vos échanges et de vos documents.

En parallèle, la démocratisation de la collaboration à distance a été accompagnée par la hausse du **shadow IT**, c'est-à-dire l'utilisation d'appareils, de logiciels, et d'applications par les collaborateurs sans

l'approbation du service informatique. Un appareil ne disposant pas d'un antivirus performant ou un logiciel n'étant pas utilisé dans sa dernière version constituent des dangers potentiels. Le shadow IT accroît les risques d'exposition à des failles de sécurité et de compromission des données de l'entreprise.

Comment savoir si un document a été partagé sans autorisation ? Si une personne non autorisée a accès à des données confidentielles ? Si un salarié exporte et sauvegarde en local en grand nombre de données ? C'est pour lutter contre ces risques qu'il est important de **sécuriser votre plateforme collaborative**. Vous pourrez ainsi donner accès à votre réseau aux utilisateurs nomades et appliquer des droits spécifiques en fonction du profil des utilisateurs. De quoi mieux protéger vos outils de collaboration dont l'offre ne cesse de s'étendre.

Aujourd'hui, une solution de communication unifiée n'est efficace que si elle intègre des outils et fonctionnalités destinés à protéger l'intégrité de vos communications, documents et données. C'est pourquoi l'encadrement de la collaboration en ligne passe par une solution complète et sécurisée.





À RETENIR :

- **La cybersécurité doit être la priorité de votre organisation**, quelle que soit la solution retenue.
- **Il est stratégique de former vos collaborateurs en continu** afin qu'ils puissent identifier les menaces et savoir comment réagir dans un environnement en évolution permanente.
- Au-delà des notions de collaboration et de communication, **tout logiciel doit être audité avec soin pour évaluer les éventuels risques** associés à son utilisation.

Pour les entreprises, de la PME aux ETI et grands groupes, la meilleure protection consiste à adopter une approche globale de la cybersécurité pour couvrir, optimiser, simplifier et rationaliser l'ensemble de la chaîne cyber: des terminaux jusqu'au Cloud, en passant par les réseaux.

Face aux cyberattaques qui infectent les appareils, opter pour une solution de sécurité des terminaux est un choix avisé. Une telle brique de protection est effectivement capable de contrecarrer différentes menaces, comme

les tentatives de phishing et les rançongiciels.

Pour renforcer le niveau de sécurité des équipements, il est courant aujourd'hui d'adopter une solution EDR (Endpoint Detection and Response). Ces outils qui ont énormément évolué offrent la possibilité de contrôler, à distance et en temps réel, l'état de santé de chaque équipement. Il est également capable de détecter et de contrer automatiquement les menaces avancées et de contenir des propagations notamment de ransomware.

Face à l'évolution des attaques informatiques, SFR Business, intégrateur de cybersécurité depuis plus de 20 ans, propose des outils et mesures de cybersécurité, à l'image des EDR (Endpoint Detection & Response) et les XDR (eXtended Detection Response) qui apportent une protection étendue au Cloud.



En 2023, le développement du travail hybride oblige les entreprises à repenser leur organisation et leurs outils pour offrir à leurs collaborateurs une expérience de collaboration fluide et efficace, aussi bien au bureau qu'à distance. La solution à cette problématique réside dans les communications unifiées.

Réussir la transformation digitale de votre organisation en s'adaptant aux nouveaux modes d'organisation du travail passe par une approche globale de votre collaboration. En mettant en œuvre un projet de communications unifiées, vous fait le choix :

- **de gagner du temps** en étant autonome pour la gestion de vos lignes, que ce soit en situation de télétravail, de travail hybride ou de travail dans les locaux de votre organisation,
- **d'activer les services de téléphonie et de collaboration pour vos collaborateurs en quelques clics**, quand vous le souhaitez et sans investissement,
- **d'offrir une expérience de collaboration sans couture** à vos collaborateurs avec une ergonomie adaptée en toutes circonstances, quel que soit le support utilisé : ordinateur fixe ou portable, PC ou mac, tablette ou smartphone,
- **de sécuriser tous vos échanges et contenus** avec une solution intégrant au chiffrement de bout en bout,
- **de remplacer facilement votre standard téléphonique** en mode plug and play, avec une solution clé en main et compatible avec n'importe quel accès Internet.

Vous souhaitez en apprendre davantage sur la manière d'adapter vos modes de travail aux réalités de l'entreprise ? Contactez-nous.

JLL, Baromètre des préférences salariés 2022

Culture RH, Réalité du travail hybride : un renouvellement des pratiques managériales ?

Baromètre France Num 2022 : le numérique dans les TPE PME (0 à 249 salariés)

Étude OpinionWay : Les habitudes des cadres dans un monde hybride

Cisco Global Hybrid Work Study 2022, Employees are ready for hybrid work, are you ?

8^e édition du baromètre annuel du CESIN

Watchguard, Internet Security Report - Q1 2022



pour nous contacter



sur internet :

sfrbusiness.fr/contact



par téléphone :

0 801 82 00 32