

Le caractère incontournable de la conférence

Les solutions de conférence peuvent permettre aux organisations d'améliorer leurs résultats, tout en réduisant leurs coûts, dans les climats économiques difficiles

E. Brent Kelly, analyste principal et partenaire chez Wainhouse Research
Marty Parker, directeur, UniComm Consulting, LLC

Mars 2009



Résumé

Indépendamment de leur taille et de leur secteur, toutes les organisations cherchent à améliorer leurs résultats, tout en réduisant leurs coûts et en privilégiant une logique de développement durable.

C'est pourquoi bon nombre d'entre elles se tournent vers les nouvelles solutions logicielles de conférence et de collaboration pour l'audioconférence et la conférence Web ainsi que la conférence en face à face au moyen de la vidéo, à savoir la visioconférence. Les sociétés qui utilisent ces fonctionnalités font état d'améliorations significatives de leur performance, notamment d'une meilleure efficacité des utilisateurs, d'économies globales et d'une réduction de leur empreinte environnementale.

Ce livre blanc met en relief certains des bénéfices réalisés par des sociétés qui ont déployé des solutions de conférence et de collaboration. Il contient des données du marché relatives à la croissance des systèmes de communications unifiées et de collaboration, ainsi que les commentaires des utilisateurs finaux qui permettent de déterminer les groupes bénéficiant le plus de ces solutions.

Il décrit également les facteurs que les sociétés doivent considérer lorsqu'elles sélectionnent et déploient une solution de conférence, notamment la prise en compte de tous les coûts de conférence et l'analyse du retour sur investissement qui ne se chiffre pas exclusivement de manière monétaire. L'analyse du coût total de possession (TCO) montrera qu'une solution de conférence hébergée intégrée peut permettre d'économiser jusqu'à 95 % des coûts engendrés par l'utilisation de fournisseurs multiples de services d'audioconférence, de visioconférence et de conférence Web ; elle montrera aussi qu'une solution de communications unifiées sur site peut permettre d'économiser jusqu'à 97 % des coûts engendrés par l'utilisation de fournisseurs de services hébergés multiples.

Table des matières

Résumé.....	ii
La conférence devient incontournable	1
Types de conférences.....	1
L'utilisation de la conférence en croissance	3
L'impact des solutions de conférence sur l'activité des entreprises.....	3
La conférence comme vecteur d'amélioration des résultats commerciaux	4
Réduction des coûts.....	6
Développement durable	7
Facteurs déterminants pour investir dans la solution de conférence la plus adaptée.....	7
Connaissance des coûts actuels de conférence et de réunion.....	7
Critères de décision concernant les solutions de conférence	8
Éléments à prendre en compte lors du choix des options d'un outil de déploiement	11
Facteurs liés au coût total de possession et exemples de conférence	12
Solutions de conférence Microsoft	14
Microsoft Office Live Meeting	14
Microsoft Office Communications Server 2007 R2 (OCS 2007 R2)	16
Microsoft Office Communications Server et Office Live Meeting comme choix de solution de conférence	20
Témoignages incontournables en faveur des avantages de la conférence.....	22
Conclusion	23
Annexe : À propos des auteurs.....	24

La conférence devient incontournable

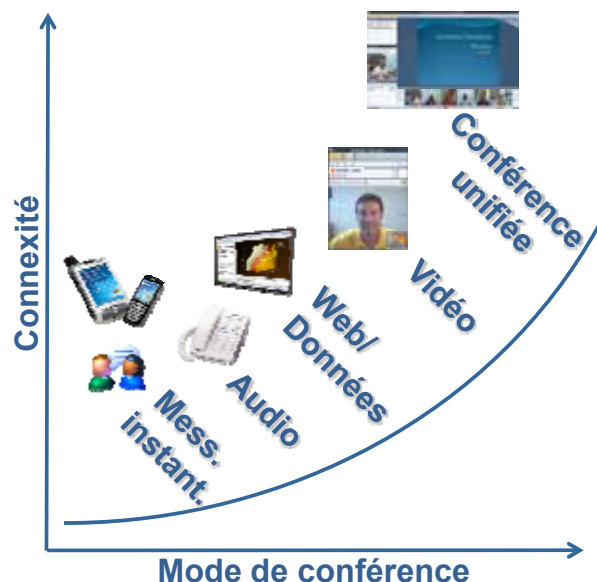
L'accélération de la chaîne logistique internationale en matière de main d'œuvre, de biens et de services a renforcé le besoin de communiquer et de collaborer à l'échelle internationale entre les différents acteurs : fournisseurs, fabricants, équipes R&D, divisions marketing et commerciales, finance, etc. De même, les organisations orientées vers les services, les administrations et le système éducatif doivent se montrer plus réactifs et optimiser leur utilisation de l'information pour servir clients et administrés de manière plus efficace. Indépendamment de leur taille et de leur type, les organisations prennent conscience de la nécessité au niveau concurrentiel de rationaliser le flux des connaissances et d'expertise dans l'entreprise, quel que soit l'endroit dans le monde où ces connaissances et cette expertise doivent être appliquées. Dans les conditions économiques actuelles, les sociétés et leurs partenaires principaux qui sauront rationaliser et accélérer les *flux d'information* seront probablement les grands gagnants économiques.

Types de conférences

La conférence et la collaboration sont les pierres angulaires permettant de la productivité, des flux d'information et des processus d'entreprise. Il existe quatre types de technologies de conférences en temps réel déployées par la plupart des organisations, comme indiqué ci-dessous. « Conférence unifiée » est le terme qui pourrait désigner un environnement intégré permettant aux utilisateurs de choisir en toute transparence entre ces modes de conférence.

- **Messagerie instantanée** : forme de conférence la plus simple entre deux ou plusieurs utilisateurs, consistant en l'échange de messages instantanés textuels. La messagerie instantanée est très utile dans le cas de communication transactionnelle ; elle est généralement utilisée lorsque des questions, des réponses et/ou des commentaires courts sont suffisants pour répondre aux besoins des utilisateurs. Lorsque des dialogues plus étoffés doivent être échangés entre un plus nombre de participants, la fonctionnalité de conversation de groupe persistante fournit un environnement étendu de conférence à plusieurs.

Figure 1. Le sens de la connexité s'accroît à mesure que l'utilisation de modes de conférence plus riches se développe.



- **Audioconférence** : expérience de conférence beaucoup plus riche. L'audioconférence ajoute du sens et des tonalités au dialogue, ce qui permet d'améliorer la compréhension et d'accélérer l'échange. L'un des principaux avantages de l'audioconférence est de pouvoir y accéder facilement à partir de n'importe quel emplacement sur le réseau téléphonique commuté ou le réseau de téléphonie cellulaire ainsi que via le réseau Internet à l'aide de la fonction VoIP (Voix sur IP).
- **Conférence Web** : fonction permettant le partage visuel de documents et d'applications entre deux ou plusieurs utilisateurs et à partir de deux ou plusieurs emplacements. Ce partage d'informations en temps réel constitue une amélioration importante par rapport à l'audioconférence car les participants sont en mesure de visualiser, de contribuer à et/ou de documenter des sujets en cours de discussion, ce qui permet de renforcer à la fois l'attention et la mémoire à long terme.
- **Visioconférence** : type de conférence le plus riche, du point de vue du contenu, combinant la vidéo avec l'audioconférence et la conférence Web. Quatre niveaux de solutions de visioconférence existent pour l'entreprise : 1) fonction vidéo s'exécutant sur des ordinateurs de bureau ; 2) équipements vidéo indépendants sur les bureaux ; 3) systèmes de salles de réunion dotés d'écrans, de caméras et de microphones améliorés ; 4) solutions de téléprésence extrêmement onéreuses alliant des fonctions audio/vidéo haute définition permettant de s'imaginer dans un espace physique unique.

L'utilisation de chacune de ces solutions de conférence ou leur combinaison dépend à la fois de l'objectif recherché et des installations. L'audioconférence est la solution la plus répandue ; l'usage et la popularité des systèmes de messagerie instantanée et de conférence Web à partir de n'importe quel PC gagnent rapidement du terrain en raison de leur commodité et de leur aspect économique. Bon nombre de conférences démarrent par de simples conversations par messagerie instantanée et se transforment en conférences plus élaborées telles que des audioconférences, des conférences Web et des visioconférences.

Historiquement, ces quatre types de conférence étaient des silos d'infrastructure distincts. Les utilisateurs devaient décider en amont quel type ou quelle combinaison utiliser ; les interfaces utilisateur étaient différentes et elles nécessitaient généralement des identifiants d'accès et des mots de passe différents ; enfin, un équipement souvent spécialisé et distinct était requis pour la visioconférence. Cet environnement « en silo » limitait l'utilisation du format le plus approprié et accroissait considérablement les coûts administratifs et de personnel. À présent, la plupart des entreprises ont impérativement besoin d'éliminer les silos, tout en réduisant les coûts, afin d'améliorer les résultats.

L'utilisation de la conférence en croissance

De récentes données du marché indiquent que l'audioconférence, la visioconférence et la conférence Web connaissent toutes une croissance importante en termes d'utilisation et de fréquence d'utilisation. Par exemple :

- Le nombre de minutes d'audioconférence a augmenté de 55 % dans le monde entre 2006 et 2008 approchant les 60 milliards de minutes.
- Le nombre de solutions de conférence Web sur site destinées à des utilisateurs finaux a augmenté de 48 % au cours de la période pour atteindre 31 millions.
- Le nombre total de systèmes vidéo pour l'entreprise a augmenté de 43 % pour atteindre 235 000, parmi lesquels un nombre croissant et important sont des systèmes haute définition.¹

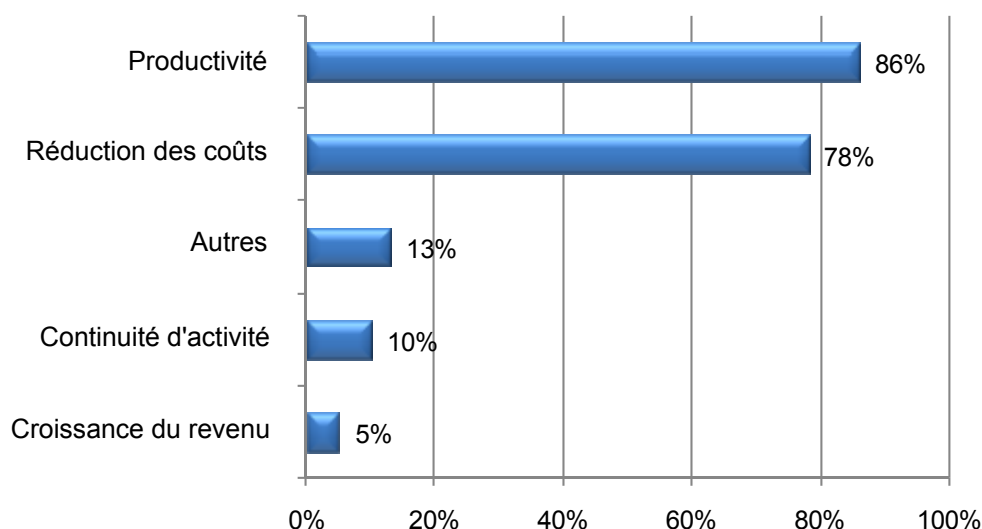
Il ressort que l'utilisation de la conférence connaît une envolée et a un réel impact sur l'activité de l'entreprise.

L'impact des solutions de conférence sur l'activité des entreprises

Les organisations adoptent les fonctionnalités de conférence car elles ont un impact considérable sur leur activité. Les données d'une étude récente sur les utilisateurs finaux indiquent que les sociétés adoptent la technologie de conférence afin d'améliorer la productivité et de contrôler les coûts.

¹ Données compilées entre 2007 et 2008 Prévisions sur les produits et les services de communications unifiées de Microsoft publiées par Wainhouse Research. Pour plus d'informations, consultez <http://www.wainhouse.com/reports/ucfcst2008.html>.

Figure 2. Principales raisons d'adoption des solutions de communications unifiées et de collaboration évoquées par les entreprises²



Source : Wainhouse Research, juillet 2008

La conférence comme vecteur d'amélioration des résultats commerciaux

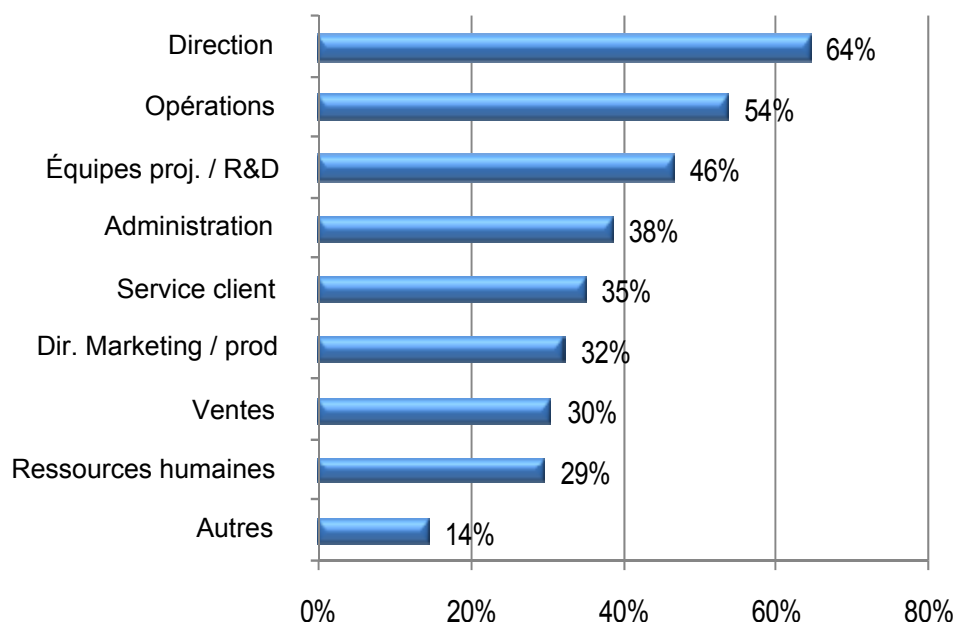
Les organisations ont recours à la conférence afin d'améliorer leurs résultats commerciaux car celle-ci favorise les communications et les collaborations plus rapides entre les équipes, avec les partenaires, les clients et tout intervenant dans la chaîne de valeur, souvent géographiquement dispersés et dans différents fuseaux horaires. Les principales améliorations concernent les points suivants :

- **Amélioration de la productivité et accélération des résultats des individus et des équipes opérationnelles** : notre étude montre que bon nombre de solutions de communication et de conférence rendent les employés plus productifs car ils peuvent obtenir des informations plus vite en contactant leurs collègues, adopter un mode de travail orienté projet plus efficace et, enfin, prendre des décisions plus rapidement. En outre, les équipes opérationnelles sont capables de réunir les compétences nécessaires et résoudre les problèmes sur le champ. La figure 3 illustre quels groupes fonctionnels internes tireront le meilleur parti de la conférence, selon les témoignages des utilisateurs actuels. Les bénéfices se traduiront aussi bien par des résultats, des temps de mise sur le marché et un revenu plus rapides que par une baisse des coûts par projet ³.

² « Étude sur les communications unifiées 2008 », Wainhouse Research, juillet 2008. Sur 112 personnes interrogées, 43 faisaient partie de sociétés de plus de 10 000 employés et 35 de sociétés de plus de 1 000 employés. Les autres personnes interrogées venaient de PME.

³ « Étude sur les communications unifiées 2008 », Wainhouse Research, juillet 2008. Ibid.

Figure 3. Les groupes fonctionnels d'utilisateurs finaux qui tireront le plus d'avantages de la conférence et de la collaboration. La plupart d'entre eux travaillent en interne⁴.



Source: Wainhouse Research, Juillet 2008

- **Raccourcissement du cycle de vente** : les commerciaux s'avèrent plus productifs lorsqu'ils dialoguent avec leurs prospects ou clients via un système de conférence ; ils passent moins de temps en déplacements. De toute évidence, les rencontres physiques sont importantes, mais les solutions de conférence et de communication permettent aux commerciaux d'entrer en contact avec davantage de personnes plus rapidement et de remporter plus de contrats qu'avant.
- **Attraction et fidélisation des employés** : la nouvelle génération d'employés a grandi avec les systèmes de messagerie instantanée, de présence, de conférence audio, Web et de visioconférence et considère l'utilisation de ces systèmes comme *naturelle* aussi bien dans leur vie professionnelle que privée. Le travail n'est plus l'endroit où chacun se rend, mais le produit final. Il s'effectue parfois en dehors des horaires de bureau habituels et à l'extérieur des locaux professionnels.

⁴ « Étude sur les communications unifiées 2008 », Wainhouse Research, juillet 2008. La question suivante a été posée aux utilisateurs finaux : « Si les solutions de conférence et de collaboration étaient déployées dans votre activité, quels groupes en bénéficieraient le plus dans votre société ? Sélectionnez toutes les réponses appropriées. » Le graphique représente le pourcentage de personnes interrogées ayant sélectionné un groupe particulier d'utilisateurs comme celui qui en bénéficierait le plus.

Réduction des coûts

À l'instar des gains en termes d'efficacité et de productivité, la réduction des coûts constitue une autre raison majeure qui incite les entreprises à adopter des solutions de communication collaborative.

- **Réduction des coûts de déplacement** : les conférences audio, vidéo et Web permettent de relier des participants pour des réunions, des sessions de formation ou des séminaires qui ne nécessitent pas leur présence physique. Le recours à la vidéo à plusieurs dans le cas des quatre niveaux de conférence (voir page 2) s'avère très efficace pour les organisations qui limitent les déplacements ou qui veulent simplement être plus efficaces. La visioconférence procure aux individus la sensation d'interagir avec leurs interlocuteurs sans avoir à se déplacer.
- **Baisse des coûts des immobilisations** : certaines sociétés se rendent compte qu'elles peuvent réaliser des économies substantielles si leurs employés travaillent depuis leur domicile ou sur des sites moins onéreux. Les outils de conférence permettent aux télétravailleurs de participer à des réunions et à des projets collaboratifs depuis leur domicile. D'autres sociétés limitent les coûts immobiliers de sites existants ou de nouveaux sites en employant à la place du personnel « à distance » instantanément disponible grâce à l'audio, la vidéo et/ou le Web.
- **Résolution plus rapide et plus économique des problèmes des clients** : les centres d'appel ont depuis longtemps mis en place des procédures d'escalade pour résoudre au plus vite les problèmes des clients. Les employés au contact des clients peuvent consulter les informations de présence de leurs collègues et ainsi les inviter instantanément à prendre part à des réunions ou à des conférences à plusieurs avec des experts, ce qui permet de résoudre les problèmes des clients plus rapidement et contribue également à diminuer le coût de « gestion du client ».
- **Baisse des coûts des infrastructures informatiques et téléphoniques et des coûts administratifs** : l'un des éléments clés d'un déploiement de communications unifiées et de conférence repose sur sa capacité à intégrer l'infrastructure téléphonique, les annuaires et les systèmes de messagerie existants. Les organisations peuvent simplifier la gestion des fonctionnalités collaboratives, optimiser leurs ressources informatiques et éliminer les silos grâce à la souplesse accrue d'une solution logicielle de conférence sur site.

Développement durable

Bon nombre d'organisations ont placé le développement durable au centre de leur mission globale ou de leurs stratégies liées à la responsabilité d'entreprise ou sociale. Ces sociétés ont défini des objectifs visant à réduire leur empreinte carbone ; les solutions de conférence et de collaboration peuvent les aider à satisfaire ces objectifs.

- **Réduction des émissions de carbone dues aux déplacements professionnels** : nous constatons qu'un nombre croissant d'organisations publient leurs réductions d'émissions de carbone dans leurs rapports d'activité trimestriels ou annuels. Ces réductions sont principalement réalisées via des économies d'énergie et la baisse des déplacements professionnels. De toute évidence, grâce à l'utilisation accrue de la technologie de conférence, la limitation des déplacements permet de réduire les émissions dans l'atmosphère de combustibles fossiles, de CO₂ et d'autres gaz à effet de serre.

Facteurs déterminants pour investir dans la solution de conférence la plus adaptée

Les organisations souhaitant s'équiper d'un environnement robuste de communications collaboratives devront étudier un éventail de facteurs qui auront un impact à la fois sur la solution et les décisions à prendre en termes de coûts et de retour sur investissement. Nous abordons ici quelques-uns des facteurs les plus importants.

Connaissance des coûts actuels de conférence et de réunion

Lorsqu'une organisation examine le type de déploiement susceptible de répondre le mieux à ses besoins, il est important de créer des coûts planifiés. Il s'agit d'un travail minutieux sachant que les coûts de conférence sont souvent répartis à travers l'entreprise, avec différents contrats de fournisseurs de services dans chaque division ou service, et des frais de conférence occasionnels débités sur des cartes de crédit ou soumis via des notes de frais. Comment procéder ? Il est généralement possible de rassembler les informations suivantes à partir de vos systèmes ou services actuels :

- **Utilisation et coûts des services audio, vidéo et Web** : les contrats des fournisseurs de services prévoient l'émission de rapports mensuels avec vos factures ; ces rapports détaillent les temps de communication en nombre total de minutes, en nombre total de conférences tenues ainsi que la durée moyenne et la participation à ces conférences. Une tendance d'utilisation peut être déterminée à partir des informations recueillies sur un certain nombre de mois ou de trimestres.

- **Utilisation du serveur interne** : si votre entreprise a commencé à utiliser des systèmes de conférence internes, qu'il s'agisse de versions matérielles d'ancienne génération ou de systèmes logiciels plus récents, les données d'utilisation sont disponibles dans les rapports système. Les périodes de pics d'utilisation représentent un facteur clé dans la planification de la capacité d'un système de conférence. Identifiez les tendances qui refléteront les taux de croissance de conférence et indiqueront les besoins en termes de capacité.
- **Utilisation de salles de réunion et de conférence** : si votre organisation utilise un logiciel de planification de salle de réunion, vous pouvez généralement obtenir des rapports sur le niveau d'occupation de ces salles. C'est particulièrement important dans le cas de salles équipées de systèmes vidéo et de solutions de téléprésence, dont l'utilisation peut être encouragée afin de limiter les déplacements. Le département Finance doit également être en mesure de déterminer les dépenses mensuelles ou annuelles liées aux réunions hors site ; ainsi, il est possible d'analyser si ces événements et les frais de déplacements afférents pourraient être diminués, voire supprimés, grâce à l'utilisation d'un meilleur logiciel de conférence.

Toutes ces informations vont permettre de décider, de manière éclairée, comment parvenir à la fois à réaliser des gains de productivité et des économies grâce aux nouveaux outils de communications unifiées et de collaboration.

Critères de décision concernant les solutions de conférence

Outre la définition de la capacité et de la taille d'un nouveau système de conférence, d'autres critères importants entrent en jeu pour l'achat et le déploiement de ce système.

- **Rôles et expérience utilisateur** : le facteur le plus important est certainement l'expérience utilisateur qui doit s'avérer intuitive et familière, procurant à la fois flexibilité et cohérence à l'ensemble des participants. Les utilisateurs obtiendront les meilleurs résultats et réduiront mieux les coûts si les outils de conférence sont directement accessibles à partir de leurs outils bureautiques tels que la messagerie électronique, les calendriers, les tâches, les espaces collaboratifs, les outils de création de document et d'analyse ainsi que les portails d'application. La solution de conférence doit répondre aux besoins des rôles utilisateur souhaités : la plupart des cadres et des employés orientés transaction (par exemple, logistique ou centres d'appel) voudront un système de conférence sur leur ordinateur. Les équipes, responsables et responsables de processus (par exemple, responsable qualité) rechercheront un système de conférence avec salle de réunion. Si vous projetez de tenir des conférences avec des clients et à l'occasion de prises de décisions importantes, l'investissement dans un système de téléprésence peut se justifier.

- **Accès en tout lieu** : au-delà de l'expérience utilisateur, il est crucial de fournir le niveau optimal de fonctionnalités adapté à chaque mode et événement, en tenant compte, bien entendu, des facteurs économiques et de sécurité liés aux modes d'accès. L'audioconférence, la visioconférence et la conférence Web doivent être proposées à tous les participants via le dispositif le plus approprié à ce moment-là, notamment des ordinateurs clients, des navigateurs Web, des salles de conférence et, dans la mesure du possible, des appareils et des téléphones mobiles. La sécurité de la conférence doit être préservée en fonction du type de conférence, grâce à l'option de chiffrement de tous les flux multimédias, à l'exception des appels vocaux RTC. Une fonctionnalité similaire doit être proposée aux utilisateurs extérieurs à la société, tels que les clients et les partenaires.
- **Applications destinées aux opérations et aux processus d'entreprise** : la solution de conférence doit s'intégrer le mieux possible dans le flux de travail quotidien de l'employé pour être vraiment efficace. Elle peut être prise en charge de trois manières différentes : (1) l'utilisation spécifique des systèmes de conférence au sein d'une procédure documentée, telle que l'utilisation d'outils de conférence pour résoudre et documenter les événements de gestion de la qualité ; (2) l'intégration des outils de conférence à d'autres applications, telles que les espaces de travail collaboratifs, afin que l'utilisation de la conférence soit aussi naturelle que la saisie d'un courrier électronique ; et enfin, (3) l'intégration transparente de la conférence à d'autres applications d'entreprise (par exemple, utiliser directement la visioconférence dans une application médicale pour faciliter les consultations entre un radiologue ou un pathologiste et un médecin).
- **Flexibilité des options de déploiement** : la solution de conférence offrira de préférence un large éventail d'options de déploiement, sur site, hébergées ou hybrides, afin de favoriser le fonctionnement le plus efficace et le plus économique qui soit. Tandis qu'un déploiement sur site, option souvent privilégiée pour des raisons de contrôle et de sécurité, propose une intégration étroite et transparente à l'ensemble de l'environnement de communications unifiées de l'utilisateur, une solution hébergée s'impose généralement dans le cas de conférences de grande taille et de pics de charge. Dans tous les cas, il est important de fournir la même interface utilisateur pour des raisons de transparence vis-à-vis de l'utilisateur.
- **Prise en charge d'un fournisseur unique** : de nombreux clients préféreront disposer d'une infrastructure de système de conférence cohérente afin d'optimiser les coûts à la fois de mise en œuvre et de fonctionnement. Les solutions provenant d'un fournisseur unique demanderont un investissement moindre en termes de services de planification et professionnels en s'interfaçant avec une infrastructure de communications existante. De même, elles seront plus faciles à maintenir et à dépanner qu'un système émanant de plusieurs fournisseurs ou composés de plusieurs technologies.

- **Architecture et feuille de route** : l'architecture devra prendre en charge les plus hauts niveaux de fiabilité et de sécurité afin de satisfaire les besoins de l'entreprise et de protéger ses informations. L'évolutivité et la flexibilité, comme définies ci-dessus, sont nécessaires pour permettre des mises à niveau normales afin de tenir compte de l'évolution des technologies, des fonctionnalités, des interfaces utilisateur et des normes. Généralement, une architecture logicielle dotée de composants modulaires procurera le plus d'avantages durables. En outre, le fournisseur doit être en mesure d'établir une feuille de route appropriée en matière d'investissements afin d'offrir un cycle de vie raisonnablement long et un retour sur investissement positif.
- **Coût total de possession** : le coût total de possession n'est pas le seul critère, mais il figure parmi les critères importants ; en effet, il reflète l'impact financier du système au sein des services informatiques et des opérations. Un coût total de possession optimal confère à l'entreprise un avantage commercial et lui permettra de réaliser des investissements supplémentaires ou futurs. Le coût total de possession comprendra notamment le coût de sélection, de mise en œuvre et de déploiement auprès des utilisateurs ; les coûts de maintenance et de mises à niveau régulières des systèmes ; et enfin, les coûts d'administration et de prise en charge du système, tels que les coûts de support technique des utilisateurs en termes de services d'assistance et de formation. Dans certains cas, lorsqu'un plan complet de déploiement des communications unifiées n'a pas encore été approuvé ou lorsqu'il existe des contraintes liées aux priorités ou aux ressources informatiques ou bien encore au budget, le meilleur coût total de possession peut être obtenu, dans un premier temps, par l'installation d'une solution hébergée entièrement compatible avant l'installation sur site.
- **Opérations, gouvernance et conformité** : à l'instar de toutes les technologies, la solution de conférence doit correctement s'adapter et se fondre en toute synergie dans les stratégies opérationnelles, de gouvernance et de conformité de l'entreprise. Par exemple, les systèmes de conférence doivent pouvoir enregistrer l'activité et, si nécessaire, les communications afin d'être conformes à la réglementation en vigueur. Ils doivent aussi prendre en charge des contrôles efficaces d'authentification, d'accès et d'audit pour garantir une utilisation sécurisée et appropriée. Dans ce domaine, des outils efficaces permettront d'éviter des frais importants ou bien des pénalités au titre de la réparation.

Certains de ces critères sont abordés plus en détail dans les sections ci-après.

Éléments à prendre en compte lors du choix des options d'un outil de déploiement

Étant donné la multitude d'options offertes pour la conférence, un ensemble d'indications stratégiques peut aider à prendre des décisions d'investissement. Comme dans toute décision de stratégie d'entreprise, les nombreux facteurs qui contribuent à générer de la valeur commerciale entreront en jeu.⁵ Nos recommandations sont les suivantes :

- 1. Ciblez en premier lieu les besoins et les résultats commerciaux.** Indépendamment du caractère tendu des conditions économiques, toutes les entreprises, qu'elles soient privées ou publiques, ont une mission à réaliser. Bien entendu, si des mesures peuvent vous permettre de limiter immédiatement les coûts de déplacement et d'immobilier ou de réduire les frais engendrés par le recours à plusieurs fournisseurs de services, n'hésitez pas à les mettre en œuvre, à la fois pour les économies qu'elles vous feront réaliser et pour les investissements dans d'autres solutions de conférence qu'elles permettront de financer. Au-delà de ces aspects, recherchez une solution de conférence susceptible de rationaliser les processus et de supprimer le temps et le travail perdus tout en améliorant le service. Nous recommandons aux organisations de considérer la conférence comme faisant intégralement partie d'une solution de communications complète et non comme un investissement en silo distinct. Il existe des solutions hébergées qui peuvent s'intégrer au flux de travail quotidien et qui utilisent des réseaux IP existants pour fournir des fonctionnalités de collaboration audio, vidéo et Web. Bon nombre de sociétés déploient aussi des solutions de communications unifiées sur site qui ajoutent des fonctionnalités de présence, de messagerie instantanée, « d'accès en tout lieu » et la capacité d'inviter des individus ou des groupes à des conférences à partir de leurs applications bureautiques. En outre, une solution sur site conviendrait si cette organisation a des contraintes en matière de réglementation ou de gouvernance, ou encore des préoccupations liées à la sécurité.
- 2. Ciblez ensuite le coût total de possession.** La suppression des silos existants et l'internalisation des services de conférence multiples s'avéreront très rentables. De plus, une infrastructure dépourvue de silos sera moins coûteuse à mettre en œuvre et à faire fonctionner, et un client intégré supportera une charge de support technique nettement inférieure. Les options de licence et de maintenance représenteront un élément important de l'analyse du coût de possession.
- 3. Utilisez des solutions hébergées pour les transitions et les pics de charge.** Une solution hébergée compatible permettra d'introduire progressivement des groupes d'utilisateurs internes et externes, et de gérer des pics de charge dus par exemple à une réunion de lancement au sein d'une division ou à une série de conférences Web avec un client. Les services hébergés peuvent aussi s'avérer utiles si les dépenses informatiques sont contenues, par exemple lors d'une courte période de transition ou d'un cycle budgétaire. Si les clients logiciels sont capables d'accéder à la fois aux services sur site et aux services hébergés, les coûts de prise en charge seront alors réduits.

⁵ Pour plus d'informations sur le choix d'un service hébergé ou d'une solution de conférence sur site, consultez le livre blanc « Choix d'une solution de conférence Web Microsoft » sur le Centre de téléchargement Microsoft.

Facteurs liés au coût total de possession et exemples de conférence

Lorsque le remplacement d'une solution de conférence est envisagé, la réduction du coût total de possession peut représenter un avantage majeur. Le tableau suivant compare le coût total de possession de quatre options différentes de services de conférence pour une entreprise de 5 000 salariés utilisant les fonctionnalités d'audioconférence, de visioconférence et de conférence Web⁶.

Tableau 1. Analyse du coût total de possession comparant les solutions de conférence hébergées distinctes et les offres de conférence hébergées intégrées par rapport aux solutions de conférence sur site.

	Solutions hébergées		Solutions sur site		
	Services distincts d'audioconférence, de visioconférence et de conférence Web	Solution hébergée intégrée d'audioconférence, de visioconférence et de conférence Web	Solution UC complète sur site d'audioconférence, de visioconférence et de conférence Web	Allocation d'une partie de conférence (33 %) d'une solution UC complète sur site	
Facteurs					Commentaires
Coût du service	17 587 080 \$	577 080 \$	- \$	- \$	Coûts du service sur trois ans
Licences	- \$	- \$	414 540 \$	138 042 \$	Coût de licence initial
Serveurs	- \$	- \$	84 000 \$	27 972 \$	Serveurs redondants
Installation & configuration	- \$	- \$	135 000 \$	44 955 \$	Services professionnels
Admin. système / serveur	- \$	- \$	120 000 \$	39 960 \$	1 / 3 personne / an sur 3 ans
Admin. utilisateur / centre d'appel	240 000 \$	240 000 \$	360 000 \$	120 000 \$	
Maintenance	- \$	- \$	207 480 \$	69 091 \$	Coût de maintenance sur trois ans
Coût TCO total sur trois ans	17 827 080 \$	817 080 \$	1 321 020 \$	440 020 \$	
Coût TCO par utilisateur et par an	1 188,47 \$	54,47 \$	88,07 \$	29,33 \$	Sources : Wainhouse Research et UniComm Consulting

Les principaux coûts sont les suivants :

- **Coûts de services** : coûts facturés par le fournisseur de services de conférence pour l'audioconférence, la visioconférence et la conférence Web. De toute évidence, utiliser les services de plusieurs fournisseurs pour chaque fonctionnalité revient cher. Pour calculer ces coûts, nous avons utilisé un facteur de remise sur la quantité de 30 % par rapport au prix catalogue.
- **Licences** : prix catalogue des licences logicielles de communications unifiées moins un facteur de remise de 30 %. Cela inclut la licence du logiciel de système d'exploitation du serveur, tout logiciel de base de données requis, les licences des logiciels de communications unifiées et tout composant logiciel nécessaire.

⁶ Hypothèses : 1 réunion par jour et par personne, 240 jours par an, 60 minutes par réunion, coût du service vidéo par minute : 0,35 dollar, coût du service audio par minute : 0,10 dollar, 5 % des réunions utilisent la vidéo, coût du service de conférence Web par personne : 54,96 dollars par an, tous les services et les licences logicielles bénéficient de 30 % de remise sur la quantité, l'installation est une estimation éclairée, coût de l'administrateur système : 120 000 dollars par an, coût de l'administration des utilisateurs par centre d'appel : 80 000 dollars par an. Ces coûts n'intègrent pas la conception du réseau, ni la mise à jour, ni la conception et l'intégration de toute solution de téléphonie, le cas échéant, pour activer la vidéo et la voix sur IP (VoIP).

- **Serveurs** : cela inclut deux serveurs pour la redondance de la solution de communications unifiées et deux serveurs pour la redondance du serveur de base de données. Des serveurs supplémentaires pour tout composant d'annuaire seraient nécessaires, mais il est supposé que ces derniers existent déjà dans l'entreprise.
- **Administration** : la solution de communications unifiées sur site implique des coûts d'administration. Pour l'entreprise, cela représente 1/3 du salaire d'une personne.
- **Prise en charge utilisateur** : la solution sur site et la solution hébergée vont exiger les services d'une personne pour administrer les utilisateurs et leur fournir du support technique.
- **Maintenance** : les coûts de maintenance reviennent au prix catalogue minorés de 30 %.

Solutions hébergées : les deux colonnes de gauche indiquent une estimation du coût total de possession pour des services d'audioconférence, de visioconférence et de conférence Web distincts comparés à une solution de conférence hébergée intégrée. Le coût de la solution intégrée est très inférieur pour deux raisons ; (1) la solution intégrée est disponible à un tarif forfaitaire par utilisateur et par an ; et (2) la solution intégrée utilise la vidéo ou la voix sur IP (VoIP) plutôt que des services classiques d'audioconférence et de visioconférence plus onéreux. Une solution de services hébergée intégrée coûte environ 1/20^e du prix de services distincts d'audioconférence, de visioconférence et de conférence Web (577 080 dollars pour la solution hébergée intégrée contre 15 937 080 dollars pour des services distincts ne bénéficiant pas de tarifs forfaitaires, c'est-à-dire que tout ce qui est consommé en termes de voix sur IP (VoIP), de visioconférence et de conférence Web est facturé).

Solutions sur site : les deux colonnes de droite indiquent une estimation du coût total de possession pour une solution de communications unifiées sur site complète, comprenant notamment la messagerie instantanée, la présence, les groupes de discussion permanents et l'accès à la téléphonie d'entreprise / mobile en plus des fonctions de conférence. La colonne « Solution complète » affiche un coût total de possession légèrement supérieur à celui d'une solution hébergée intégrée, car elle offre nettement plus de fonctionnalités par rapport à un simple service de conférence. Cependant, afin de fournir une base équivalente pour déterminer le coût de la solution de conférence sur site, nous avons alloué un tiers (33 %) du coût total à la conférence⁷ (la conférence au sens de l'un des trois principaux groupes dans les communications unifiées). Ce coût alloué représente l'option la moins onéreuse, à 29,33 dollars par utilisateur et par an, ou environ la moitié du coût du service hébergé intégré comparable. Dans le cas de la solution sur site, les licences logicielles sont nécessaires tout comme l'installation et la configuration initiales, puis l'administration et la maintenance courantes. Le coût de ces services professionnels comprend aussi la configuration initiale de l'utilisateur final et une formation en ligne. Plus le nombre d'utilisateurs croît, moins le coût de la « Solution complète » et le « Coût alloué » sont élevés.

⁷ Ces informations sont fournies uniquement à titre comparatif. La conférence étant intégrée au prix de la solution de communications unifiées, nous avons alloué ce facteur d'un tiers du coût afin d'essayer de fournir une base comparable entre le coût de la conférence dans une solution de communications unifiées et celui de la conférence dans un environnement hébergé.

Organisations de taille inférieure : pour des organisations de taille inférieure (environ 500 utilisateurs⁸), les coûts de conférence hébergée reviendront à peu près au même par utilisateur et par an, avec seulement de légères augmentations au vu des remises inférieures. Les coûts sur site atteindront environ 46 dollars par utilisateur et par an pour les coûts de conférence alloués, ce qui justifierait l'option de conférence sur site intégrée à la suite de communications unifiées complète.

Résumé : bon nombre de sociétés optent pour des solutions sur site, car elles fournissent un accès nettement plus rapide aux individus et aux groupes, elles affichent des informations de présence et des fonctionnalités de conférence multimodales ad hoc instantanées ; de surcroît, les meilleures solutions offrent aussi d'excellentes fonctions vocales susceptibles de remplacer le PABX de l'entreprise, ce qui peut contribuer à réaliser des économies substantielles supplémentaires. Avec une solution de communications unifiées, les utilisateurs peuvent instantanément et d'un seul clic démarrer une conférence en utilisant les fonctions vocales, la vidéo, le Web ou n'importe quelle combinaison des trois. En résumé, la solution hébergée ou la solution sur site entièrement intégrée offrent le coût total de possession le plus intéressant, chacune d'entre elles permettant de réduire les coûts de conférence classique de 90 % ou plus.

Solutions de conférence Microsoft

Microsoft s'est positionné en chef de file du développement et du déploiement de solutions logicielles de conférence et de communications unifiées ; la société a mis au point deux options de déploiement pour ses solutions de conférence ainsi qu'un éventail de clients et de dispositifs qui permet aux entreprises de répondre à leurs besoins en termes de collaboration et de conférence. La version hébergée, Microsoft Office Live Meeting, est décrite en premier ci-dessous, suivie de la version sur site, Microsoft Office Communications Server 2007 R2 (OCS 2007 R2), l'une des pierres angulaires de l'ensemble de solutions de communications unifiées mis au point par Microsoft, qui comprend la fonctionnalité Office Live Meeting.

Microsoft Office Live Meeting

Microsoft Office Live Meeting est un service hébergé complet de conférences (voix, Web et vidéo). Les utilisateurs accèdent à la solution via un navigateur Web et une connexion Internet. Un simple plug-in de navigateur est généralement installé, bien que cela ne soit pas obligatoire, afin de fournir une meilleure expérience de participation.

⁸ Nous n'indiquons pas les coûts pour une organisation employant 500 personnes dans le tableau, mais il est possible de les estimer à l'aide des données du tableau et des hypothèses formulées dans la note de bas de page 5.

Microsoft Office Live Meeting propose toutes les fonctionnalités d'une plateforme de conférence Web, notamment la capacité d'affichage de présentations, de documents, de navigateurs et de toute application. Office Live Meeting propose également un tableau blanc et fournit aux participants la possibilité de marquer et d'annoter toute présentation. Le service hébergé Office Live Meeting fournit aussi une excellente plateforme pour des événements ou des conférences Web incluant un grand nombre de participants. Le client Microsoft Office Live Meeting fournit l'accès aux deux options : hébergée et sur site.

Avec les fonctionnalités audio IP de Microsoft, les participants Office Live Meeting peuvent joindre une conférence Web en utilisant le microphone et les haut-parleurs de leur ordinateur ; pour la vidéo, ils peuvent utiliser une webcam standard. Ils pourront ainsi profiter d'une qualité audio excellente, même via leur connexion Internet. Les utilisateurs pourront également joindre la partie audio d'une réunion en utilisant un téléphone ordinaire.

L'une des fonctionnalités uniques d'Office Live Meeting est la capacité des utilisateurs à déployer le système audio et vidéo de salle de conférence RoundTable portable. RoundTable offre une image à 360 degrés de toutes les personnes présentes dans la salle et la transmet aux participants présents sur d'autres sites. À l'aide de RoundTable, les participants à la réunion peuvent voir les expressions de chacun, ce qui anime les réunions, en particulier lorsque des orateurs de langue étrangère et des intervenants issus d'environnements multiculturels sont impliqués. RoundTable prend aussi en charge la transmission audiofréquence large bande, offrant ainsi aux participants une expérience audio plus riche et plus agréable pendant la réunion.



Microsoft RoundTable

Figure 4. La console Office Live Meeting affichant l'entrée vidéo de RoundTable.



Microsoft Office Communications Server 2007 R2 (OCS 2007 R2)

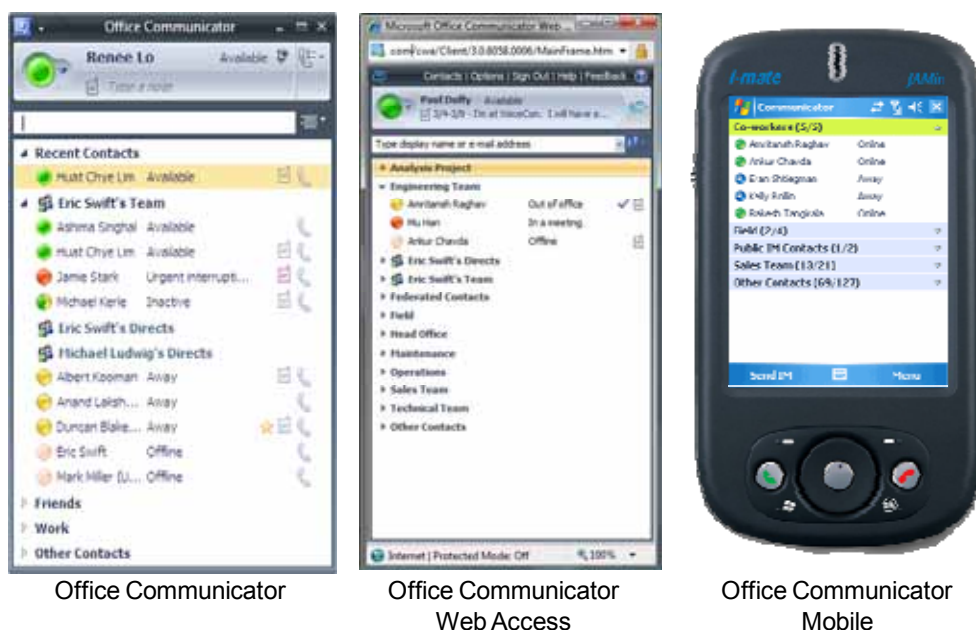
OCS 2007 R2, l'une des pierres angulaires de la solution de communications unifiées de Microsoft est la solution serveur sur site qui offre les fonctionnalités suivantes : la présence enrichie, la messagerie instantanée, la téléphonie d'entreprise, la vidéo standard et haute définition, l'audioconférence et la visioconférence point à point et multipoint et enfin, la conférence Web.

Les fonctionnalités logicielles d'audioconférence, de visioconférence et de conférence Web sont natives d'OCS 2007 R2 et le produit peut prendre en charge des centaines d'audioconférences et / ou de visioconférences simultanées. OCS 2007 R2 permet aux sociétés de supprimer les frais de services facturés par les fournisseurs de services d'audioconférence et de visioconférence hébergés, réalisant ainsi des économies substantielles sur leurs coûts de conférence.

Applications clientes : OCS 2007 R2 propose des fonctionnalités de conférence sur le poste de travail, via un navigateur Web ou les appareils mobiles ainsi que des solutions pour la salle de réunion en utilisant quatre interfaces utilisateur principales :

1. Le client Office Communicator offre toutes les fonctionnalités de conférence (audio, vidéo, et partage d'application Web) sur un PC et s'intègre au sein d'un ensemble complet de solutions de communications unifiées.
2. Office Communicator Web Access procure une expérience similaire à celle de la plupart des navigateurs les plus connus, tels que Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox et Apple Safari.
3. Office Communicator Mobile permet le contrôle de nombreuses fonctions à partir de Windows Mobile et bon nombre de smartphones, bien que, naturellement, les médias audio et vidéo seront présentés sur le système approprié.
4. Console Live Meeting : comme affichée ci-dessus.

Figure 5. Interfaces clientes Office Communicator sur site, Web et mobile.



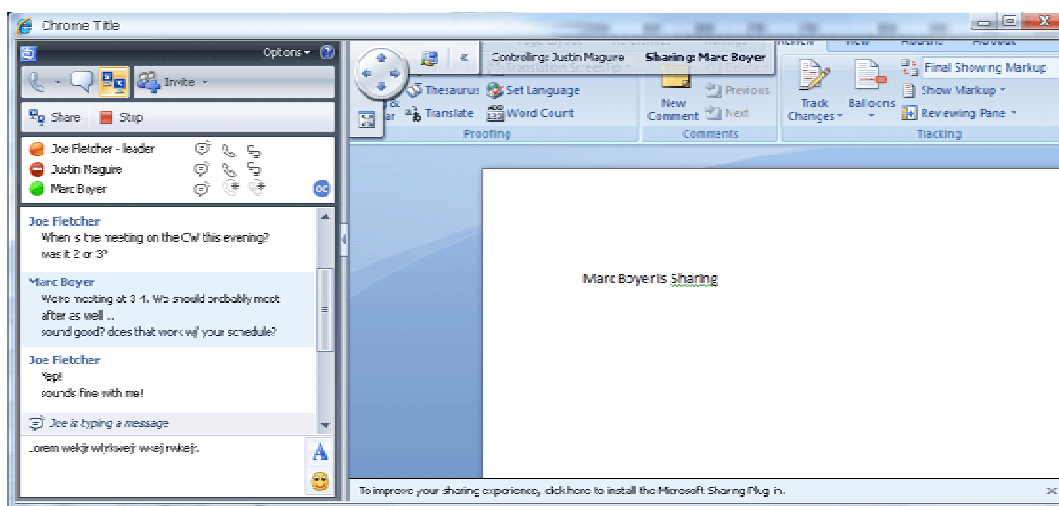
Audioconférence : OCS 2007 R2 offre aussi une fonctionnalité de conférence supplémentaire qui inclut les utilisateurs d'appels entrants à partir du réseau téléphonique commuté (RTC). Bien que la plupart des utilisateurs, qu'ils soient internes ou invités, préféreront utiliser les clients OCS 2007 R2, à savoir Office Communicator ou Office Communicator Web Access comme décrits ci-dessus, un utilisateur interne peut parfois avoir besoin d'un accès téléphonique de base et les participants extérieurs, tels que les clients et les partenaires, utiliseront spontanément le réseau téléphonique. Ils vivront une expérience d'audioconférence de haute qualité qui leur paraîtront familière, tandis que l'hôte de la conférence, utilisant des clients OCS 2007 R2, disposera d'une console de conférence lui permettant de contrôler chaque ligne RTC, d'activer, de désactiver ou d'arrêter la sortie audio.

De nombreux partenaires se sont associés à Microsoft pour améliorer les capacités audio natives d'OCS 2007 R2. Pour les individus qui souhaitent des casques pour PC haut de gamme, Jabra et Plantronics ont mis au point des casques à fil et Bluetooth compatibles avec OCS. Pour ceux qui préfèrent utiliser un combiné plutôt qu'un casque, LG-Nortel et Polycom ont créé des téléphones de bureau compatibles avec OCS 2007 R2. Pour plus d'informations sur les périphériques audio compatibles avec OCS 2007 R2, reportez-vous aux notes de bas de page précédentes⁹.

⁹ Consultez ces périphériques à l'adresse suivante (en anglais) : <http://technet.microsoft.com/en-us/bb970310.aspx>

Conférence Web : OCS 2007 R2 offre aux utilisateurs deux options de conférence Web : le partage du Bureau et Office Live Meeting. Le partage du Bureau permet à quelqu'un de démarrer une session de collaboration instantanée lors de laquelle les participants sont invités à une réunion via un message instantané. En acceptant l'invitation à la réunion, les participants voient immédiatement s'afficher l'écran du présentateur. Si l'utilisateur veut aussi profiter de toutes les fonctionnalités collaboratives offertes par Office Live Meeting, cette application est fournie en tant que solution sur site avec OCS 2007 R2 et elle peut être installée sur un serveur distinct comme un serveur de rôle OCS 2007 R2. Elle comprend toutes les fonctionnalités de l'application Office Live Meeting hébergée.

Figure 6. Interface de partage du Bureau dans Office Communicator.



Visioconférence : OCS 2007 R2 propose trois niveaux de solutions de visioconférence, chacune étant prise en charge par des systèmes utilisateur appropriés, fournis par Microsoft et de nombreux partenaires :

- **Visioconférence sur le Bureau :** Office Communications Server et Office Live Meeting offrent tous deux la fonctionnalité de visioconférence sur le poste de travail dans OCS 2007 R2, comme affiché à la figure 7, en utilisant des webcams peu onéreuses ; il est facile d'ajouter la vidéo aux conversations par messagerie instantanée, aux appels audio et aux conférences Web. Pour voir plusieurs personnes simultanément dans une visioconférence OCS 2007 R2, l'intégration à des solutions tierces de visioconférence à plusieurs de Tandberg et Polycom (décrite ci-dessous) est nécessaire.

Figure 7. Visioconférence Office Communicator 2007 R2



- **Extension d'audioconférence et de visioconférence :** OCS 2007 R2 et Office Live Meeting prennent en charge l'intégration au système RoundTable qui offre aux utilisateurs la possibilité d'afficher plusieurs personnes simultanément au cours d'une conférence Web comme affiché à la figure 4 ci-dessus.
- **Intégration à la téléprésence et à la visioconférence en groupe :** OCS 2007 R2 propose une fonctionnalité de visioconférence haute définition (720 pixels) point à point. Toutefois, dans de nombreux cas, l'utilisateur devra se connecter aux solutions de visioconférence de [Polycom](#) ou [Tandberg](#). Ces deux sociétés ont intégré leurs systèmes, notamment les unités vidéo Tandberg MXP et Polycom HDX, RPX et TPX à Office Communicator. La fenêtre vidéo d'Office Communicator peut passer en plein écran pour afficher la vidéo entrante à partir des systèmes vidéo Tandberg et Polycom. En outre, le statut de présence (utilisé / non utilisé) des systèmes vidéo Tandberg et Polycom s'affichent dans la liste des contacts Office Communicator. Les utilisateurs peuvent ainsi facilement se connecter à ces systèmes d'un seul clic. En utilisant les fonctionnalités de passerelles ou de ponts multipoints de l'un ou l'autre partenaire, Office Communicator peut communiquer via la vidéo avec les deux systèmes de téléprésence et avec les systèmes vidéo H.323 et H.320 d'ancienne génération.

Microsoft Office Communications Server et Office Live Meeting comme choix de solution de conférence

Les critères de prise de décision et les informations détaillées sur les options de déploiement, le coût total de possession et les fonctionnalités peuvent permettre à une entreprise d'évaluer Microsoft Office Communications Server et Office Live Meeting en tant que solutions de conférence. Le tableau ci-dessous évalue les solutions de conférence Microsoft à l'aide de huit critères définis dans la section précédente.

Critères	Évaluations et notes (5=la plus haute)	Commentaires
Expérience utilisateur	[5] Microsoft OCS et Office Live Meeting offrent un ensemble intégré et complet de clients pour PC, navigateur Web, téléphones et appareils mobiles. L'expérience utilisateur est entièrement intégrée à la suite d'outils et d'applications Office et les interfaces clientes peuvent être intégrées aux applications professionnelles. OCS offre un système de conférence intégré à une suite complète de communications unifiées, fournissant de façon transparente tous les modes de communication.	Microsoft Office Communicator s'exécute de manière cohérente à la fois avec OCS sur site et les services hébergés d'Office Live Meeting. RoundTable est un outil de conférence en salle de réunion efficace et unique en son genre, offrant certainement le meilleur coût d'exploitation pour ce type de solution.
Accès en tout lieu	[5] OCS et Office Live Meeting offrent tous deux un accès en tout lieu via des outils de communication IP chiffrés et sécurisés. Clients, partenaires et autres utilisateurs externes peuvent être rapidement invités à prendre part à des conférences. L'accès à la conférence est pris en charge dans OCS 2007 R2. La voix et la vidéo peuvent traverser les pare-feu avec OCS 2007 R2 sans que les utilisateurs passent par un VPN.	Les utilisateurs externes n'ont pas besoin d'un compte pour être invités à prendre part aux conférences OCS ou Office Live Meeting et peuvent accéder aux réunions via tous les navigateurs Web les plus courants.
Applications destinées aux opérations d'entreprise	[4] OCS et Office Live Meeting offrent des API (interfaces de programmation d'applications) pour l'intégration du logiciel de conférence dans les applications d'entreprise.	Microsoft a publié des API ouvertes qui peuvent être utilisées par tous afin d'améliorer ou intégrer des solutions.

Critères	Évaluations et notes (5=la plus haute)	Commentaires
Options de déploiement flexibles	[4] OCS sur site peut être mis à l'échelle d'un déploiement restreint (10 utilisateurs sur un serveur) vers un déploiement très important (plus de 100 000 utilisateurs sur plusieurs serveurs) à l'aide d'un simple environnement logiciel intégré. Les solutions hébergées et sur site peuvent être combinées en vue d'une flexibilité optimale. OCS sur site comprend également une fonctionnalité de communications unifiées à la pointe du progrès.	Tandis que la solution Microsoft fournit à présent de la vidéo haute définition, le déploiement dans un environnement de conférence existant nécessitera des passerelles ou des solutions intégrées tierces.
Prise en charge d'un fournisseur unique	[4] Le système de conférence Microsoft est un élément entièrement intégré de la suite de solutions Office. L'intégrateur système est le premier point de contact et intermédiaire vers la prise en charge Microsoft. Le programme de licence Software Assurance fournit des mises à jour logicielles et de sécurité régulières.	
Architecture et feuille de route	[5] La conférence logicielle est, de toute évidence, l'architecture du futur. La feuille de route Microsoft est cohérente avec la suite complète Microsoft Office.	Microsoft prévoit d'améliorer et d'étendre les fonctions haute définition.
Coût total de possession	[5] Tant OCS que les services Office Live Meeting représentent des solutions économiques. Le package logiciel OCS entièrement intégré a réduit le coût de la conférence sur site de façon significative. L'option d'un déploiement hybride cohérent garantit un coût total de possession optimal.	D'un point de vue rentabilité, les solutions Microsoft sont incontournables de par leur faible coût.
Opérations, gouvernance et conformité	[5] La conférence Microsoft est le chef de file dans ce domaine, avec des fonctions de journalisation, d'enregistrement, de sécurité et de contrôle d'accès.	Microsoft a fourni un effort important dans la sécurité et la facilité de maintenance de ses solutions.

En résumé, la solution de conférence logicielle Microsoft se place dans le haut du tableau dans toutes les catégories. La moyenne de 4,63 est la notation maximale dans le secteur en 2009 et la tendance s'oriente en faveur des solutions logicielles. Il en ressort que Microsoft OCS 2007 R2 et Office Live Meeting représentent des candidats sérieux lorsqu'une entreprise compte investir dans des systèmes et des services de conférence.

Témoignages incontournables en faveur des avantages de la conférence

Les clients suivants témoignent en faveur de la valorisation économique tangible engendrée par les solutions de conférence et de collaboration Microsoft Office Live Meeting et OCS 2007 R2 (consultez <http://www.microsoft.com/communicationsserver/fr/fr/case-studies.aspx> pour des témoignages supplémentaires).

- **Crédit Agricole** – Crédit Agricole S.A. est le premier groupe bancaire en Europe en termes de bénéfices sur le secteur de la banque de détail. En exploitant les fonctionnalités avancées de conférence de Microsoft Office Communications Server 2007 R2, le Crédit Agricole souhaite introduire des niveaux de collaboration plus poussés, en facilitant le partage des informations entre ses experts financiers, leur permettant ainsi de prendre de meilleures décisions. Le groupe s'attend à une réduction de ses frais de déplacement de 10 à 20 % et évalue à 150 000 € la réduction des coûts liés aux conférences pour une seule filiale de 5 000 employés. Une telle réduction des frais permet de concrétiser les efforts déployés par le Crédit Agricole pour contrôler ses coûts et ainsi faire face à la crise financière actuelle.
- **Intel** – Intel est le premier fabricant mondial de semi-conducteurs, avec un chiffre d'affaires de 38,3 milliards de dollars en 2007. Cette société, qui compte 86 000 employés, recherchait une solution de communications unifiées afin de promouvoir une collaboration efficace pour ses opérations internationales. Intel a choisi Microsoft Office Communications Server 2007 comme étant la solution qui répondait le mieux à ses besoins, équipant l'ensemble de ses employés de Microsoft Office Communicator pour la gestion de la présence, la messagerie instantanée et les communications d'égal à égal. Les employés remplissant des rôles spécifiques utilisent également les fonctionnalités de conférence et Enterprise Voice d'OCS, afin de remplacer les téléphones de bureau et disposer d'un système d'audioconférence interne. Au cours de la première année d'utilisation, Intel a constaté une baisse des coûts d'audioconférence de 20 %, une réduction des coûts logistiques et de déplacement ainsi qu'une diminution de l'impact des déplacements sur l'environnement.

Conclusion

Dans l'économie d'aujourd'hui, où les sociétés ont besoin de communiquer en temps réel avec des équipes dispersées à travers le monde et une clientèle multinationale, la conférence est devenue l'outil de communication et de collaboration le plus répandu. Les entreprises considèrent la conférence comme un vecteur important de valorisation en termes de résultats commerciaux, de baisse des coûts et de développement durable.

La conférence, la collaboration et les communications passent de solutions matérielles à des systèmes logiciels flexibles qui s'exécutent sur des serveurs ordinaires utilisant des systèmes d'exploitation standard. Microsoft a mis au point deux solutions de conférence et de collaboration pour les entreprises : le service Microsoft Office Live Meeting et les fonctionnalités de présence offertes dans Microsoft Office Communications Server 2007 R2.

Lorsque vous choisissez entre un service hébergé et une solution sur site, il y a plusieurs facteurs à prendre en compte, notamment l'expérience utilisateur, les méthodes d'accès, la capacité à intégrer la solution dans le flux de travail quotidien, les options de déploiement flexibles, l'architecture et la feuille de route, la sécurité et la conformité et, de toute évidence, le coût total de possession. D'autres facteurs comprennent notamment les coûts existants de conférence et de déplacements professionnels d'une organisation, ainsi que le retour sur investissement nécessaire pour changer de solution. Le retour sur investissement ne se mesure pas seulement en termes de dollars économisés, il peut être lié à des compétences propres à l'entreprise et à ses préoccupations majeures.

Nous avons fourni des conseils pour le choix d'une solution de conférence qui tiennent compte de ces facteurs et qui servent de recommandations dans le choix de la solution optimale répondant aux besoins spécifiques d'une entreprise. Enfin, les témoignages fournis montrent que les sociétés tirent de réels bénéfices en déployant des solutions de conférence et de collaboration.

Pour plus d'informations sur le service Office Live Meeting, visitez le site www.microsoft.com/online.

Pour plus d'informations sur OCS 2007 R2, visitez le site www.microsoft.com/communicationsserver/fr/fr.

Pour plus d'informations sur les solutions de communications unifiées Microsoft, visitez le site www.microsoft.com/france/office/uc.

Annexe : À propos des auteurs

E. Brent Kelly, analyste principal et partenaire chez Wainhouse Research.



E. Brent Kelly compte plus de 20 années d'expérience passées à l'élaboration et à la commercialisation de produits techniques de haut niveau. Avant de rejoindre Wainhouse Research, Brent Kelly a occupé des postes de responsable senior, au marketing et technique dans des sociétés de communications, de fabrication, d'essai de semi-conducteurs et pétrochimiques. Il est l'auteur de rapports, d'articles et de séminaires sur la migration vers des communications IP, sur les environnements de conférence intégrés, les fournisseurs de services de réseau vidéo IP et sur la chaîne de revendeurs de systèmes de conférence. Brent Kelly est spécialisé dans les infrastructures de communications IP, la chaîne de revendeurs de systèmes de conférence multimédia enrichie et le conseil stratégique.

M. Kelly a obtenu un doctorat en ingénierie à l'Université Texas A&M et un diplôme d'ingénieur à l'Université Brigham Young.

Pour plus d'informations sur les communications unifiées et la collaboration publiées par Wainhouse Research, consultez la documentation suivante (en anglais) :

[Livres blancs de Wainhouse Research](#)

[Prévisions sur les produits de communications unifiées 2008-2013](#)

[Prévisions sur les services de communications unifiées 2008-2013](#)

[Conférence multimédia enrichie Volumes 1 - 3](#)

[Communications unifiées mobiles](#)

[Stratégies de communications unifiées logicielles Microsoft](#)

[Études commerciales sur les fournisseurs de services de collaboration](#)

[Mesures du Web](#)

[Mesures du multimédia enrichi](#)

Marty Parker, directeur, UniComm Consulting, LLC

Marty Parker est impliqué dans les solutions de conférence d'entreprise depuis le milieu des années 90 au cours desquelles il a été responsable de lignes de produits chez Lucent et Avaya. Depuis l'émergence des communications unifiées en 2001, Marty Parker a tenu différents rôles de leader dans le domaine de la définition et de la création de produits et de solutions de communications unifiées, en prônant l'association de l'audioconférence, de la conférence Web et de la visioconférence en tant qu'éléments principaux de packages de communications unifiées efficaces. Depuis 2005, Marty Parker est consultant indépendant spécialisé dans les communications unifiées.

M. Parker a été diplômé en administration d'entreprise à la Haas Business School de l'Université de Californie, Berkeley.