



## Le Digital Workplace, cette composante essentielle de la transformation numérique

**Le numérique n'impacte pas uniquement les business et l'économie. Il redéfinit, aussi, notre perception même du travail, notre façon de collaborer et de partager au sein de l'entreprise. Il donne ainsi naissance à une nouvelle vision : le digital workplace...**

Il n'y a pas de transformation numérique sans transformation des habitudes de travail et du poste de travail. Pour survivre et s'adapter aux nouveaux enjeux numériques, les entreprises doivent se montrer plus agiles et plus compétitives.

Elles doivent mener des changements au cœur de tous leurs processus bouleversant les habitudes établies, transformant les usages et, au final, métamorphosant leur conception même du travail. Car les innovations technologiques actuelles, comme le cloud, l'IA et la réalité augmentée, affectent autant nos usages quotidiens que notre façon de concevoir le travail.

### Une nouvelle vision du travail

Avec le développement du télétravail et de la mobilité, de nouvelles solutions s'imposent pour fédérer les équipes et partager l'information. « *Travailler ensemble et travailler plus intelligemment (Work together, Work clever) est une nécessité dont les entreprises, quelle que soit leur taille, prennent peu à peu conscience* » explique Laurent Cayatte, président et fondateur de Metsys.

La France compte désormais 16% de télétravailleurs, soit approximativement 4 millions de personnes.

Parallèlement, le collaborateur devient de plus en plus « en mouvement » : il est mobile au sein même de l'entreprise et il assiste à de nombreuses réunions internes ou externes.



Ces nouvelles réalités ont un impact sur la conception et l'organisation du travail. Certaines entreprises envisagent d'ores et déjà un « flex office », porteur d'une nouvelle façon de travailler en mode projet, où les collaborateurs s'organisent en fonction des besoins du moment et ne disposent plus de bureau physique attiré.

Une évolution logique lorsque l'on sait que les coûts immobiliers représentent le deuxième poste de dépenses des entreprises (juste derrière les salaires) alors que parallèlement le taux moyen d'occupation des postes de travail en France ne dépasse guère les 60%.

## L'ère du Digital Workplace

Désormais, le travail n'est plus un endroit où l'on se rend mais une activité professionnelle qui se pratique où que l'on soit, avec des frontières de plus en plus ténues entre temps privé et temps professionnel. À l'heure des smartphones, la connectivité permanente n'est plus un luxe ; elle est devenue une commodité. Elle induit de nouveaux rythmes et de nouveaux usages.

Dans un tel contexte connecté, le cloud et la mobilité s'imposent comme les indispensables clés d'une nouvelle forme de travail qui fait abstraction des limites (d'espace et d'outils) et des inefficiences d'autrefois. Ils transforment les expériences professionnelles autant que personnelles et ouvrent la voie vers davantage d'implication

et de productivité, mais aussi de souplesse et d'agilité sur lesquelles l'entreprise peut construire ses innovations et sa croissance. Ils définissent les nouveaux contours d'un « Digital Workplace », un nouveau lieu de travail numérique.

Parallèlement cette mobilité et cette disponibilité liées au cloud impliquent davantage d'échanges et de collaborations. « *Les entreprises ont pris conscience qu'elles avaient besoin de faire en sorte que leurs collaborateurs travaillent mieux, ensemble* » souligne Tanguy Juvet, directeur d'agence Rhône-Alpes chez Metsys. « *Le Digital Workplace, c'est un nouveau visage du travail porté par une communication accrue, un vrai travail en équipe et une nouvelle façon de stocker l'information pour qu'elle soit toujours accessible, toujours disponible, toujours partageable et ceci en toute sécurité* ».

## Travailler ensemble

Avec Office 365, Microsoft a réussi à moderniser des outils d'entreprise maîtrisés de longue date et à en étendre les usages pour couvrir les nouveaux besoins engendrés par la mobilité, par le cloud et par la transformation du « bureau » en « Digital Workplace ».

Pour cela, l'éditeur s'appuie notamment sur des moyens de communication plus directs, plus modernes et plus multimédias. Laurent Cayatte note ainsi qu'« *aujourd'hui, on*

### Une approche qui s'inscrit dans la durée

Le Digital Workplace est un projet technique, organisationnel et culturel qui doit s'implémenter par étapes rapides et simples et se poursuivre dans le temps. Il ne doit pas se considérer comme un projet « one shot ». C'est pourquoi Metsys a développé une offre accompagnée de services managés qui se déploie selon trois grands axes de continuité : **l'évolution continue** (pour prendre en compte les nouveaux usages et les nouveaux services, mise en place des best practices), **l'amélioration continue** (au travers d'une approche par Quick Wins et une prise en compte des retours utilisateurs, mise en place de mesures complémentaires en cas de situation d'attaques), **la sécurisation continue** (prise en compte des indicateurs de sécurité, mise en place de protections face à des menaces courantes, etc.).

# TEAMWORK

*n'utilise clairement plus Office 365 comme on utilisait autrefois la suite Microsoft Office même si l'on continue à s'appuyer sur Word, Excel, PowerPoint et Outlook. Des outils comme Teams sont venus totalement métamorphoser notre façon d'échanger les idées, de partager les informations et de collaborer autour des documents mais aussi autour des différents services à disposition ».*

## L'avènement des hubs collaboratifs

De fait, le tchat transforme la manière dont les entreprises perçoivent et pratiquent la collaboration en établissant des canaux de communication propres aux différents contextes afin de permettre aux utilisateurs de rester organisés dans leurs échanges où qu'ils soient et quels que soient le nombre de projets sur lesquels ils interviennent. Et son potentiel n'est encore qu'effleuré.

L'arrivée des « bots » et autres « agents virtuels » au cœur même des fils de discussion ouvrent de nouvelles perspectives et permettent d'incorporer de l'automatisation au cœur des processus de travail en équipe.

Les outils comme Teams ne font pas qu'introduire le tchat comme moyen clé de partages, d'échanges et de collaboration. Ils fournissent, à tous les projets, de véritables espaces virtuels (construits autour des discussions) qui unifient tous les outils et les services nécessaires à leur réalisation mais aussi les différents moyens de communication.

Associant les discussions multimédias, la communication téléphonique/visiophonique, le stockage, le partage, l'archivage et la recherche d'informations, cette nouvelle génération de solutions se présente comme un véritable hub numérique et collaboratif. Ce hub simplifie l'accès aux différents outils bureautiques, services, et logiciels métiers en les intégrant directement aux espaces virtuels de chaque discussion. Les utilisateurs peuvent ainsi envoyer des emails, définir un meeting, démarrer une visioconférence, rassembler et éditer les documents partagés, mais aussi obtenir des horaires, réserver des salles ou des billets d'avion, interroger les différentes bases d'informations sans quitter la discussion.

## Une transformation culturelle

Bien sûr, l'idée du travail collaboratif n'est pas nouvelle. Les entreprises s'y essayent depuis plusieurs décennies accumulant les outils et les solutions dites de collaboration. Pourtant, les résultats sont plutôt mitigés. En partie parce que la mobilité des collaborateurs n'était pas assumée et le cloud pas encore maîtrisé. Mais surtout parce que le travail collaboratif n'est pas un défi technique mais d'abord une culture d'entreprise.

La nouvelle génération d'outils s'appuie sur l'évolution des usages et favorise une nouvelle culture collaborative. Pour Tanguy Juvet, « la majorité de nos clients ont fait le choix de solutions cloud qui offrent

## Une cybersécurité continue...

Digital Workplace et cybersécurité sont deux sujets intimement liés qui doivent être abordés comme un tout. Pour Tanguy Juvet, « Les entreprises ne sont pas vraiment inquiètes à l'idée de passer au cloud. Elles ont, avant tout, besoin de réponses à leurs nombreuses questions et elles ont besoin d'assurance quant à la protection de leurs données. C'est pourquoi toutes nos offres et toutes nos démarches comportent un important volet sécurité. L'une des forces de l'offre tout en un Microsoft 365 est d'avoir intégré une solution de sécurité complète avec la brique EM+S, assurant la sécurité des appareils, des données et des identités. Nous proposons en plus, un service de sécurité managé 'Metsys Security Excellence Center' qui met à disposition des entreprises des tableaux de bord pour piloter efficacement leur sécurité et assurer un accompagnement continu car la sécurité doit être un effort permanent et sans relâche ».



pléthore de moyens de communication et de mécanismes d'échanges et de partages. Chez Metsys, nous les accompagnons, non seulement, sur les aspects techniques - comme la migration des données et applications existantes vers le cloud - mais aussi et surtout, sur les aspects organisationnels avec un accompagnement aux usages et une maîtrise des nouveaux modèles de communication. Car les projets « Digital Workplace » sont bien plus que des projets techniques. Ce sont surtout des projets fonctionnels et organisationnels... »

### La mise en place de cette nouvelle collaboration

Ainsi, le meilleur outil « Digital Workplace » au monde, quel qu'il soit, ne sert à rien si les collaborateurs ne l'utilisent pas. La valeur d'une telle solution ne s'exprime pas directement après son installation et sa richesse rend quelque peu impossible la formation un à un de chaque employé.

L'adoption de tels outils se fait par l'usage et l'évangélisation des utilisateurs les plus récalcitrants par ceux plus ouverts et agiles au moment même de la concrétisation des projets métiers. « Il faut aller au-delà des promesses d'efficacité et de temps gagné » explique Tanguy Jovet. « Il faut réaliser des

Quick Wins (des succès rapides) pour avancer rapidement dans la prise en main de ces outils. Un Quick Win sur Teams, c'est par exemple un nouveau projet de construction d'une usine ou d'acquisition d'une société. L'entreprise profitera de ce projet bien défini pour mettre en lumière la nouvelle solution, pour évaluer son acceptation par les utilisateurs, obtenir des retours, mesurer l'engouement. Après chaque Quick Wins, elle s'efforcera de partager l'histoire de ce succès au sein des autres équipes et des autres projets en mettant en évidence la valeur apportée par l'outil collaboratif dans chacun des scénarios. »

Bref, le Digital Workplace ne consiste pas uniquement à libérer la mobilité des employés et leur permettre de travailler où qu'il soit. C'est avant tout un moteur d'innovation et d'agilité qui améliore l'engagement des collaborateurs, élimine les silos, et fluidifie les échanges au sein des équipes et entre les équipes. Ainsi, l'entreprise se montre plus réactive et plus compétitive dans cette nouvelle économie numérique de l'instantané et de la disruption.

Bien plus qu'un défi technique, c'est un défi de changements organisationnels et culturels, autrement dit un vrai défi de transformation numérique pour lequel les entreprises trouveront aujourd'hui à la fois des nouveaux outils et des partenaires expérimentés comme Metsys pour les accompagner.

### Vers des collaborateurs augmentés

Des solutions comme Teams permettent aisément d'introduire de l'automatisation au sein des processus par l'utilisation de chatbots. Metsys a, par exemple, développé pour différents groupes industriels français, des chatbots qui permettent aux utilisateurs de modifier seuls leurs « credentials », pour faire de l'accompagnement au changement, ou encore, réserver rapidement des salles de réunion au moment même où celle-ci est envisagée pendant un Tchat. « Nous avons conçu des chatbots pré-packagés par usage que l'on personnalise pour chaque entreprise. Ce qui permet d'aller très vite dans leur mise en œuvre » explique Tanguy Jovet. Et d'ajouter, « ce ne sont pas des POCs, mais de vrais projets industriels totalement opérationnels pour, par exemple, résoudre les problèmes techniques les plus simples et éviter dans plus de 30% des demandes, un appel vers le centre de support ».



[www.metsys.fr](http://www.metsys.fr)