



LIVRE BLANC

# Accroître l'efficacité et le rendement des équipes avec la conférence Web

**Découverte de la valeur de la  
composante visuelle dans le  
cadre des réunions  
collaboratives**

**Andy Nilssen et Alan Greenberg**

**Mars 2010**

Étude réalisée avec le soutien de

**GoToMeeting™**  
CORPORATE

## Table des matières

|  |    |
|--|----|
| Résumé.....  | 1  |
| Présentation : le point sur les réunions virtuelles.....   | 2  |
| Méthodologie de recherche .....  | 2  |
| Retours sur investissement chiffrables .....   | 4  |
| Réduction des frais de déplacement.....  | 4  |
| Planification des gains, respect des délais.....   | 5  |
| Des réunions plus rapides, « syntonisation » des participants.....                               | 6  |
| Avantages sous-jacents pour les équipes .....  | 6  |
| Une communication de meilleure qualité grâce au visuel .....                                     | 7  |
| Davantage d'interactivité et retrait de l'organisateur .....                                     | 7  |
| Réduction de l'encombrement lié aux pièces jointes et des risques de confusion de versions ..... | 8  |
| Des résultats de meilleure qualité grâce à l'implication d'experts .....                         | 9  |
| Augmentation de la satisfaction des membres de l'équipe .....                                    | 9  |
| Un faible taux de calcul du retour sur investissement - explications.....                        | 10 |
| Solutions de conférence Web pour le travail en équipe - Aspects à prendre en compte.....         | 11 |
| Notes de fin.....  | 12 |
| À propos des auteurs.....  | 13 |
| À propose de Wainhouse Research.....   | 14 |
| À propose de Citrix Online .....   | 14 |

## Résumé

La conférence Web a transformé les habitudes de travail de nombreuses personnes dans la dernière décennie. Parmi les diverses applications de cette technologie, notamment les sessions de travail de groupe, les séminaires Web et la formation en ligne, on omet souvent de faire mention de la réunion d'équipe. Par nature, les réunions d'équipe constituent des projets collaboratifs, dans le cadre desquels un groupe récurrent de participants présente des données, introduit de nouvelles idées et de nouvelles perspectives, négocie et concède, pour souvent aboutir à un résultat livrable. La grande majorité des équipes doit cependant faire face à une pression croissante résultant d'une charge de travail plus importante et de contraintes accrues liées au coût d'exploitation. Au gré de l'évolution de l'économie globalisée, les besoins d'inclure des membres de l'équipe indépendamment de leur situation géographique s'accroissent.

L'ensemble des pressions auxquelles sont confrontées les équipes ont-elles modifié le rôle de la conférence Web ? Quelle est la valeur des accomplissements réalisés ? Ceux-ci peuvent-ils être quantifiés ? Afin d'apporter des éléments de réponse à ces questions, Wainhouse Research a conduit une série d'une douzaine d'entretiens approfondis avec des personnes utilisant la conférence Web dans le cadre d'un travail d'équipe. Parallèlement à la réitération des valeurs traditionnelles, nous avons eu le plaisir de voir émerger un certain nombre de nouvelles valeurs, la plupart symbolisant une « maturation » du rôle de la conférence Web en tant que catalyseur des réunions d'équipe.

Ces entretiens ont notamment mis en exergue les retours sur investissement suivants, que certains répondants ont également tenté de quantifier :

- Réduction des frais de déplacement
- Rapprochement ou amélioration des délais
- Raccourcissement de la durée des réunions avec tous les participants « sur la même longueur d'onde »

D'autres avantages, plus difficiles à quantifier mais peut-être tout aussi convaincants, semblent indiquer une nouvelle valorisation de la conférence Web :

- Amélioration de la qualité et de l'exactitude des transmissions d'informations par le visuel
- Stimulation de l'interactivité entre les participants
- Réduction de l'envoi de documents par voie électronique et des risques de confusion de versions
- Implication facilitée des experts et de la direction
- Augmentation de la satisfaction des membres de l'équipe

Toutes les personnes interrogées ont arrêté de calculer ou n'ont même jamais commencé à calculer le retour sur investissement réel lié à leur utilisation de la conférence Web, mais tous la considèrent comme une « nécessité » pour leurs équipes. Par ailleurs, un ensemble d'exigences spécifiques se détache comme prioritaire. La plateforme de conférence Web idéale doit être fiable, simple d'utilisation et rapide à démarrer, doit permettre le partage de bureau et d'applications, et doit être compatible avec les applications et flux de travail existants (notamment la messagerie ou la planification sur Outlook). Si le sujet vous intéresse, nous vous invitons à poursuivre la lecture du présent livre blanc, directement articulé autour des propos des personnes interrogées, qui expriment avec leurs propres mots la valeur ajoutée de la conférence Web pour leurs équipes.

## Présentation : le point sur les réunions virtuelles

Les débuts de la conférence Web datent d'il y a plus de dix ans. À l'époque, Internet et le World Wide Web avaient déjà entamé la transformation du partage d'informations visuelles. Les services de conférence audio connaissaient un réel essor à mesure que les organisations du monde entier découvraient les avantages de ce nouvel outil capable d'effacer les distances et de rapprocher les collaborateurs. Ces deux tendances ont naturellement ouvert la voie vers une nouvelle étape, reposant sur la capacité à afficher des données et collaborer sur des informations visuelles lors des conférences téléphoniques. La conférence Web a rapidement trouvé de nombreux adeptes et continue de faire ses preuves, permettant non seulement l'organisation de réunions à distance, mais aussi la virtualisation de nombreux processus d'entreprise.

Parallèlement, un processus opérationnel fondamental, reposant sur la capacité des équipes à se réunir, partager et collaborer sur des informations dans le but de fournir des résultats, est devenu la cible d'un nombre croissant de pressions externes. L'ère de l'Internet et plusieurs perturbations économiques au cours de la décennie passée ont conduit à recentrer les priorités sur l'accroissement de la productivité et la réduction des coûts. La transition vers une économie mondiale offre de nouvelles opportunités tout en multipliant la concurrence. Plus que jamais les équipes se doivent d'être réactives et toujours plus rapides dans la réalisation de leurs projets, indépendamment de la situation géographique des membres qui les composent, de leurs partenaires ou des ressources auxquelles elles font appel à l'échelle planétaire. L'économie mondiale a également généralisé la journée de travail sur 24 heures avec des horaires de réunion de plus en plus décalés dans le but d'accommoder différents fuseaux horaires. Ajoutez à ce besoin de flexibilité une volonté croissante de travail à distance, et les besoins de rapprochement sans contrainte géographique s'imposent alors comme une évidence.

L'ensemble de ces facteurs confèrent à la conférence Web une forte valeur hypothétique, mais à quel point cette technologie s'avère-t-elle efficace dans la pratique ? Sa valeur peut-elle être exprimée par les personnes qui l'utilisent effectivement ? Ses avantages peuvent-ils être mesurés ? Après dix années d'utilisation, la conférence Web a-t-elle été à la hauteur de toutes les attentes en tant que catalyseur de la collaboration au sein de l'équipe, soit l'environnement de travail supposé le plus intimiste ? Afin d'obtenir une vue d'ensemble actuelle, Wainhouse Research a conduit un certain nombre d'entretiens auprès d'individus issus d'un ensemble varié d'organisations partageant un trait en commun : tous font partie d'équipes se réunissant par le biais de conférences Web.

## Méthodologie de recherche

Sur la base des résultats d'un questionnaire d'analyse envoyé par e-mail à un panel d'utilisateurs des conférences Web de Wainhouse Research [WebMetrics](#), 12 individus ont été sélectionnés pour des entretiens approfondis sur la manière dont ils décrivent leur utilisation de la conférence Web au sein de leurs équipes. Ces entretiens organisés par WR ont eu lieu en février 2010 par téléphone. Les caractéristiques démographiques des personnes interrogées sont détaillées ci-dessous :

| Type d'organisation                          | Nombre d'employés | Nombre de sites   | Fonction                                   |
|--|-------------------|-------------------|--|
| Formation professionnelle (but non lucratif) | 13                | 4                 | Directeur des services de formation        |
| Services juridiques (but non lucratif)       | 100               | 5                 | Technicien juridique                       |
| Développement logiciel                       | 150               | 4                 | Spécialiste des technologies Internet      |
| Fournisseur de soins de santé                | 200               | 5                 | Agent technico-commercial principal        |
| Alliance de soins de santé                   | 250               | 400               | Spécialiste responsable des ressources Web |
| Fournisseur d'assurance                      | 750               | 7                 | Assistant de direction                     |
| Développement logiciel                       | 1,500             | 5                 | Responsable de l'assistance technique      |
| Fabricant pharmaceutique                     | 11,000            | 105               | Directeur du service client                |
| Développement logiciel                       | 15,000            | 40                | Ingénieur principal en télécommunications  |
| Fabricant de matériaux de constructions      | 19,000            | 200               | Responsable des opérations multimédia      |
| Fabricant de biens de consommation           | 52,000            | « des centaines » | Ingénieur informatique et systèmes         |
| Grande entreprise de conseil                 | 55,000            | « des centaines » | Directeur adjoint de l'informatique        |

Voici quelques exemples illustrant les types d'équipes au sein desquelles les personnes interrogées sont impliquées, ainsi que les circonstances dans lesquelles elles ont recours à la conférence Web :

*Nous avons cinq bureaux répartis dans deux des plus grands états du pays (États-Unis). Tous sont éloignés d'au moins 100 miles (160 km) les uns des autres. Nos équipes sont formées par niveaux de pratique et d'expérience, et se réunissent trimestriellement. Nous nous réunissons également au besoin en fonction des activités des tribunaux ou des mises à jour légales requises. Le recours aux conférences téléphoniques ou conférences Web nous permet de réaliser de réelles économies. Nous visons une réduction maximale des coûts. – Services juridiques*

*Je travaille avec l'équipe technique. Notre fonction en tant qu'analystes commerciaux repose sur l'évocation et la validation permanentes de productions écrites. Nous avons pour cela besoin d'afficher et d'annoter les documents en temps réel, afin de refléter les commentaires de chacun au gré de leur réalisation. [La conférence Web] est également largement utilisée dans l'ensemble de l'entreprise, indépendamment de la fonction de chacun, en raison de notre grande répartition géographique. – Fournisseur de soins de santé*

*(Nous) communiquons avec nos services administratifs en Inde et en Amérique du Nord deux à trois fois par jour. – Grande entreprise de conseil*

*Chaque semaine nous parcourons avec nos équipes externes situées en Bulgarie et en Inde les mêmes fichiers Excel à partir des mêmes sites, nous pouvons communiquer en temps réel. Nous utilisons également [la conférence Web] pour parcourir le contenu des dossiers clients. – Développement logiciel*

Autre indicateur de la grande utilité des conférences Web, 11 des 12 personnes interrogées affirment y avoir recours dans le cadre de réunions planifiées et *ad hoc*, une seule d'entre elles les utilisant pour des réunions *ad hoc* exclusivement. Selon WR, le taux d'utilisation *ad hoc* d'une technologie de conférence par un groupe particulier atteste de son acceptation dans la culture du groupe, et par là-même du niveau de compétences avancé du groupe en question en la matière.

## Retours sur investissement chiffrables

Le retour sur investissement de la plupart des technologies se subdivise en deux catégories : les avantages concrets directement associés à des économies quantifiables et ceux plus abstraits et donc plus difficiles à quantifier. Cette section identifie les avantages concrets que les personnes interrogées ont pu associer à des économies ou gains quantifiables.

### Réduction des frais de déplacement

La réduction des frais de déplacement constitue traditionnellement l'avantage le plus facile à identifier et à calculer pour justifier le coût des technologies de conférence Web. La réduction du nombre de rencontres physiques des membres d'une équipe représente un potentiel d'économies conséquent. Par exemple, l'une des personnes interrogées a su démontrer par un simple calcul comment son organisation réalisait des économies de l'ordre de milliers de dollars par mois par équipe grâce à l'utilisation des conférences Web :

*Si nous devons nous déplacer [comme par le passé], soit une fois par mois, ... [cela impliquerait un coût de] 18 000 dollars par réunion mensuelle pour l'équipe. – Fabricant pharmaceutique*

Un autre mentionne des économies à hauteur de 2000 dollars par voyage :

*Au moment de la crise économique, le premier pôle de réduction des dépenses concernait les frais de déplacement des membres de l'équipe. Les visites en face à face présentent un coût individuel d'environ 2000 dollars ; elles sont désormais remplacées par des conférences Web de 2 à 3 heures.  
– Alliance de soins de santé*

D'autres relèvent une diminution significative des déplacements des membres de l'équipe :

*Nous avons réduit les dépenses liées aux déplacements... de 50 à 60 %, voire plus. J'occupe un poste à responsabilités ; je ne me déplace plus du tout, alors que je passais auparavant la moitié de mon temps en déplacement. Nous pouvons totalement nous passer de cela à présent.* – Grande entreprise de conseil

*Le recours aux conférences Web a probablement réduit nos besoins en déplacements de 25 à 50 %.* – Services juridiques

*Cette technologie nous a certainement permis d'économiser un bon nombre de voyages professionnels. Les déplacements sont en baisse.* – Alliance de soins de santé

*Nous réunissions l'ensemble de nos ingénieurs logiciels une fois par trimestre. À présent, nous nous réunissons une fois par an.* – Développement logiciel

L'économie réalisée sur le coût des déplacements est facilement identifiable, mais la possibilité d'exploiter le temps que les membres de l'équipe ne perdent plus en transport constitue un facteur d'économie moins évident mais probablement plus conséquent. Ces heures auparavant passées sur les routes, en vol ou encore dans les aéroports ainsi que la réduction de la fatigue induite par les voyages permettent un réel accroissement de productivité.

## **Planification des gains, respect des délais**

Plusieurs des personnes interrogées ont indiqué une accélération des livraisons de projets et une élimination des retards de livraison coûteux grâce à la conférence Web. La capacité de partager des informations visuelles, et donc d'accélérer la compréhension des documents d'une part, et de réduire les risques d'erreur et les mauvaises surprises d'autre part, revêt une grande importance :

*Nous appliquons des procédures informatiques types basées sur les propositions et les approbations. Celles-ci peuvent être sources de malentendus avec notre groupe de développement en Inde, c'est pourquoi nous restons en contact permanent. Nous gardons littéralement à l'œil leur progression, pour une plus grande tranquillité d'esprit sans mauvaise surprise. Nous ne pourrions plus nous en passer. La moindre erreur pourrait se chiffrer en milliers de dollars, tout comme un dépassement de délai. Nous traitons habituellement de projets à hauteur de millions de dollars... un simple faux-pas pourrait donc coûter 100 000 dollars ou plus.* – Grande entreprise de conseil

*À une occasion, nous n'avions pas bien cerné les exigences du client. Nous avons alors dû développer un projet entier afin de remédier au problème et cette erreur nous a coûté 25 000 dollars. Nous n'utilisons pas la conférence Web à l'époque, elle contribue désormais certainement à la bonne compréhension des exigences de nos clients.*

– Fournisseur de soins de santé

*Nous devons prendre de nombreuses décisions techniques rapidement, sur le champ. Avant les conférences Web, la visualisation pouvait s'avérer très coûteuse.* – Alliance de soins de santé

L'utilisation de la conférence Web peut également contribuer à accélérer l'atteinte d'un consensus, faisant ainsi gagner un temps précieux à toutes les personnes impliquées :

*Il nous faudrait quatre mois pour accomplir ce que nous réalisons désormais en deux mois : tout se fait plus rapidement et tous sont à l'aise avec la solution. Les participants sont libres de participer de chez eux, au bureau, voire depuis le bureau d'un tiers, jouissant ainsi d'une grande flexibilité. C'est une solution vraiment interactive pour le partage de fichiers Excel ou PowerPoint, voire d'applications. Il nous est possible de montrer les points nécessitant d'être approfondis, de prendre des décisions instantanées, d'atteindre un consensus plus rapidement, et l'affaire est classée. – Fabricant pharmaceutique*

## **Des réunions plus rapides, « syntonisation » des participants**

Les répondants soulignent un autre avantage de la conférence Web, à savoir le raccourcissement de la durée de leurs réunions. Si les personnes passent moins de temps en réunion, les économies réalisées sont rapidement quantifiables. Par exemple, pour un personnel constitué de six employés présentant un salaire annuel de 80 000 dollars chacun, un gain de 10 minutes sur la réunion hebdomadaire constitue une économie de 2000 dollars par an en salaires. Plus important encore : chacun des employés gagne une journée entière de productivité par an. Voici les observations recueillies sur l'accélération des réunions par la conférence Web :

*Elle nous permet de conduire nos réunions plus rapidement. De nombreuses situations requerraient des heures de discussion. Le partage d'écrans nous permet d'arriver à nos objectifs en une demi-heure. L'utilité et la valeur ajoutée sont indéniables. – Grande entreprise de conseil*

*Nos réunions sont beaucoup plus efficaces : nous pouvons appliquer instantanément les décisions, ce qui accélère les réunions. – Fabricant de biens de consommation*

*Là où une conférence téléphonique requérait 30 minutes, nous réglons à présent le problème en moins de dix minutes.*

*– Alliance de soins de santé*

*Notre objectif est de réduire le nombre de réunions de 15 %. Nous cherchons également à réduire la durée de nos réunions. La conférence Web s'avère utile dans ce sens. –*

*Fournisseur d'assurance*

## **Avantages sous-jacents pour les équipes**

Les retours sur investissement présentés ci-après n'étaient pas faciles à quantifier pour les personnes interrogées, mais constituaient toutefois des gains substantiels.

## Une communication de meilleure qualité grâce au visuel

De nombreux sujets se prêtent bien au visuel : graphiques, schémas, tableaux, photographies, interface utilisateur. Le recours au visuel peut notamment mieux convenir aux différents styles de travail et aux différentes perceptions des employés :

*Il est plus facile de parler de quelque chose que l'on visualise.* – Fabricant de biens de consommation

*De nombreuses personnes travaillent mieux à partir du visuel. Ils ont une meilleure compréhension visuelle qu'orale.* – Alliance de soins de santé

*La voix seule ne suffit pas à mettre en évidence les chiffres, etc.*  
– Fabricant de biens de consommation

*Une personne conçoit le document et tout le monde contribue, visualise et souligne les points à améliorer. Notre service juridique a ainsi mis au point de nombreux documents.* – Alliance de soins de santé

L'ajout d'une composante visuelle permet d'améliorer la qualité de la documentation préparée en amont d'une réunion :

*L'effort de collaboration accroît la qualité : le fait que chacun présente un document relève le niveau des présentations de tous. Tous viennent aux réunions mieux préparés.* – Fournisseur d'assurance

## Davantage d'interactivité et retrait de l'organisateur

L'apport d'une composante visuelle permet aux participants d'assimiler plus rapidement les faits présentés : ils contribuent et interagissent alors plus facilement, ce qui accroît la qualité des résultats produits :

*En ce qui me concerne, la compréhension est meilleure, je bénéficie d'une plus grande participation et d'une implication accrue et de meilleur niveau que lors de réunions traditionnelles.* – Fournisseur de soins de santé

*Les participants adoptent une attitude plus collaborative, la réunion n'est plus conduite par une seule personne uniquement. La conférence Web favorise l'implication et la participation.*  
– Développement logiciel

*La conférence Web accroît l'interactivité des réunions.* – Fabricant de biens de consommation

Dans certaines organisations, le regroupement et l'utilisation d'informations visuelles ont contribué à relever les attentes en termes de participation des membres de l'équipe :

*Nos réunions suivent le principe du regroupement et du partage. Nos réunions se doivent d'être sérieuses : tous les participants se présentent avec des informations à partager et chacun est tenu de participer activement.* – Fournisseur d'assurance

## **Réduction de l'encombrement lié aux pièces jointes et des risques de confusion de versions**

L'aspect visuel des conférences Web contribue à accroître l'efficacité des réunions en permettant aux équipes de procéder en groupe à la mise à jour de la documentation de travail. L'objet de la réunion reste ainsi au centre de l'attention et il n'est plus aucune nécessité de faire circuler les documents à la fin de la réunion :

*Auparavant je faisais parvenir aux participants les documents en amont de la conférence, mais on ne pouvait pas réellement parler de conversation. La conférence Web nous met au sens propre comme au sens figuré sur la même longueur d'onde. Elle nous a permis d'accroître nos exigences et donc la qualité du produit final, et d'améliorer notre productivité.* – Fournisseur de soins de santé

*Nous avions auparavant recours à la mise à jour manuelle d'un fichier Excel, que nous nous transmettions tour à tour - la collaboration était vraiment difficile car tous n'étaient pas forcément sur la même longueur d'onde. Nous évoluons à présent tous dans le même sens, au même rythme.* – Développement logiciel

La réduction, voire la suppression des cycles de révision des documents permet un gain de temps considérable, sans parler de l'élimination des risques de confusion :

*Nous allons deux fois plus vite qu'avant : fini les échanges interminables d'e-mails et le temps perdu à effacer les messages inutiles.* - Formation professionnelle

*Nous sommes désormais plus réactifs, surtout depuis que nous avons réduit les allers et retours de documents au rythme des cycles de mise à jour.* – Développement logiciel

*La conférence Web permet de saisir toute l'articulation d'une communication, toute l'organisation d'un schéma, sans souci de version.* – Développement logiciel

Cette valeur prend tout son sens dans les entreprises actives à l'échelle mondiale ou dans le cadre d'une économie globale :

*La conférence Web constitue un gain d'efficacité indéniable. Avec des équipes réparties aux quatre coins du monde, il nous faudrait sinon systématiquement attendre 24 heures. Les réunions ponctuelles nous font gagner beaucoup de temps. Nous gagnons probablement plusieurs jours par semaine. – Développement logiciel*

## **Des résultats de meilleure qualité grâce à l'implication d'experts**

Le personnel plus expérimenté est plus enclin à participer aux réunions lorsque la discussion promet d'être efficace. C'est là que la conférence Web peut faire la différence. Les personnes bénéficiant de connaissances précises ou d'opinions précieuses sur un sujet peuvent intervenir facilement à tout moment en cours de réunion. Leur implication accroît non seulement la qualité des décisions, mais élimine également les besoins de recourir à des cycles d'approbation ou de révision.

*Les directeurs interviennent, soumettent leurs commentaires et repartent – ils participent davantage lorsqu'ils savent qu'ils ne perdront pas un temps précieux. – Développement logiciel*

*Les directeurs se joignent désormais à nous par le biais de conférences Web. Nous prenons des décisions pertinentes rapidement. – Alliance de soins de santé*

*Nous avons la possibilité de faire appel à des intervenants présentant des expertises spécifiques en fonction des tâches à solutionner.  
– Développement logiciel*

## **Augmentation de la satisfaction des membres de l'équipe**

Les membres de l'équipe apprécient de participer à des réunions efficaces dans le cadre desquelles ils peuvent contribuer, interagir, bénéficier d'un retour et aboutir à un résultat rapidement :

*Les réunions sont plus efficaces et plus satisfaisantes pour les personnes impliquées. – Fournisseur de soins de santé*

*Les ingénieurs exultent : ils savent instantanément ce que l'on pense de leur travail, ils bénéficient des interactions. C'est bien plus satisfaisant que d'attendre le résultat d'un processus formel.  
– Développement logiciel*

## Un faible taux de calcul du retour sur investissement - explications

À la question concernant le calcul formel du retour sur investissement offert par la conférence Web, la vaste majorité des personnes interrogées s'est contentée d'indiquer le caractère indispensable de cette technologie :

*Nous y avons pensé [calculer un retour sur investissement], mais l'utilisation seule de la technologie amortit les dépenses engagées. Le coût d'utilisation n'est pas élevé. C'est comme dans la publicité MasterCard : conduire une conférence Web, ça n'a pas de prix ! On y accomplit tant de choses... – Alliance de soins de santé*

*Nous considérons les conférences Web comme un réel plus pour les équipes : elles leur apportent davantage d'outils de collaboration. Nous croyons tellement en cette technologie : nous utilisons auparavant les conférences vidéo, mais les conférences Web sont plus simples d'utilisation et plus abordables. – Développement logiciel*

*Nous avons autrefois de nombreuses discussions relatives aux économies et aux frais de déplacement à éviter. Mais ça, c'était avant. Plus personne ne se soucie de justifier les coûts dorénavant. La conférence Web est une méthode de travail acceptée de tous. Nous avons récemment du faire face à des problèmes de disponibilité de notre plateforme et avons donc subi la pression de nos équipes qui accumulaient les retards. Ceci prouve combien la conférence Web a su s'imposer comme partie intégrante du travail de tous. – Fabricant de biens de consommation*

*(Procédez-vous au calcul du retour sur investissement ?) Non, pas vraiment. La valeur de cette technologie est considérée comme acquise. – Grande entreprise de conseil*

## Solutions de conférence Web pour le travail en équipe - Aspects à prendre en compte

Alors qu'on pourrait penser que les capacités attendues d'un outil de conférence Web sont les mêmes que l'on travaille seul ou en équipe, les personnes interrogées ont souligné un ensemble d'exigences spécifiques prioritaires, facilitant le travail en équipe. La plateforme de conférence Web idéale doit être fiable, simple d'utilisation et rapide à démarrer, doit permettre le partage de bureau et d'applications, et doit être compatible avec les applications et flux de travail existants (notamment la messagerie ou la planification sur Outlook). Certains mentionnent également l'utilité des fonctions d'enregistrement en cas de décalage horaire (semblables à celles d'un DVR) et d'invitation en temps réel :

*La fiabilité – personne n'utilisera une solution défaillante, au fonctionnement aléatoire.*

*L'intégration dans Outlook est indispensable : une invitation et le tour est joué. La simplicité d'utilisation est également importante.*

– Développement logiciel

*La simplicité d'utilisation est essentielle. J'ai déjà utilisé différents outils. Certains ne se sont pas du tout avérés conviviaux. Dans le monde réel, pour se rendre à une réunion, vous trouvez la salle, ouvrez la porte et voilà. La conférence Web doit être aussi simple que cela. Un lien, un clic, je suis dans la réunion.* – Fabricant pharmaceutique

*La conférence en un clic qui démarre en un quart de seconde.* – Développement logiciel

*Résolument, le partage de bureau. La possibilité d'annoter est également fantastique ! Un tableau Excel de 2000 lignes : colonne B, ligne 199. On surligne, on zoome, tout le monde voit ce à quoi on fait référence.* – Alliance de soins de santé

*Le partage d'applications. Ainsi que l'intégration audio : la coordination du son et du visuel.* - Formation professionnelle

*La compatibilité/l'intégration avec les applications Microsoft et les flux de travail en place, la fiabilité. La simplicité d'utilisation et de déploiement.* – Fournisseur d'assurance

*Les fonctions d'enregistrement sont un réel plus : même les absents ne ratent plus une information.* – Fabricant de matériaux de constructions

## Notes de fin

La conférence Web est communément acceptée comme une technologie presque centrale et nécessaire à la productivité, au même titre que le téléphone ou les e-mails. Bien que la plupart des organisations ne calculent pas formellement le retour sur investissement associé, les bénéfices concrets et sous-jacents parlent d'eux-mêmes pour cette technologie qui offre les avantages suivants :

- Réduction des frais de déplacement
- Respect ou amélioration des délais
- Raccourcissement de la durée des réunions avec tous les participants « sur la même longueur d'onde »
- Amélioration de la qualité et de l'exactitude des transmissions d'informations par le visuel
- Stimulation de l'interactivité entre les participants
- Réduction de l'envoi de documents par voie électronique et des risques de confusion de versions
- Implication facilitée des experts et de la direction
- Augmentation de la satisfaction des membres de l'équipe

Les économies réalisées sur les frais de déplacement justifiant traditionnellement le recours à la conférence Web, le panel diversifié d'utilisateurs interrogés ici a permis de mettre en avant les divers bénéfices de cette technologie. Plusieurs d'entre eux considèrent la conférence Web comme un outil essentiel au travail d'équipe au sein de leur organisation :

*Si je devais demander aux membres de mon équipe de s'en passer, ils en pleureraient. La conférence Web s'est imposée comme l'un des outils les plus fiables de notre entreprise. Nous avons démarré à 20 conférences par an, nous en avons organisé plus de 1500 l'année dernière. – Alliance de soins de santé*

*Nous ne pouvons que constater son importance pour le travail d'équipe. Elle contribue au bon déroulement de nos conversations de tous les jours. – Fournisseur de soins de santé*

*Nous sommes réellement devenus dépendants de la conférence Web. – Développement logiciel*

Il convient de noter que le panel des personnes interrogées dans le cadre de cette analyse est issu d'horizons différents, à savoir d'organisations de petite et de grande taille, de la petite PME à la multinationale, en passant par les organisations à but non lucratif. Les avis convergent tous dans le même sens et, même si les économies réalisées ne se chiffrent pas toutes à la même échelle, tous s'accordent à mettre en avant un ensemble d'avantages cohérent pour les équipes.

## À propos des auteurs

**Andrew H. Nilssen** est un analyste partenaire de Wainhouse Research, où il dirige la section Conférence Web, messagerie instantanée et présence Internet. M. Nilssen a coécrit le récent rapport « Unified Communications Products » sur l'ensemble du marché de la communication unifiée ainsi que l'étude WebMetrics biannuelle de WR de suivi de l'utilisation de la conférence Web et des préférences des utilisateurs. Plus tôt dans sa carrière, il avait géré la planification et le lancement des systèmes de vidéoconférence PictureTel de deuxième génération. M. Nilssen cumule plus de 30 années d'expérience dans le marketing de produits de haute technologie et les études marketing. Diplômé de l'Université du New Hampshire (MBA et BSEE), il est détenteur de deux brevets. Pour le contacter : [andyn@wainhouse.com](mailto:andyn@wainhouse.com)

**Alan D. Greenberg** est un analyste partenaire de Wainhouse Research, où il dirige la section Éducation à distance et formation en ligne. M. Greenberg évolue dans le milieu des télécommunications, de la vidéoconférence, des logiciels, des services et du multimédia depuis plus de 25 ans, et a notamment occupé des postes rattachés au marketing pour Texas Instruments et d'autres entreprises de technologie. Il a mené à bien des recherches pour des dizaines de produits et programmes de formation à distance ou en ligne, et s'attache à étudier l'application des conférences Web et des technologies adjacentes (capture, vidéo ou autres) aux domaines de l'éducation et de la formation en ligne. Il est co-directeur du programme de recherche WebMetrics de Wainhouse Research et l'auteur de la série en trois volumes *Distance Education and e-Learning Landscape*. M. Greenberg détient un M.A. de l'Université du Texas à Austin et un B.A. du Hampshire College. Pour le contacter : [agreenberg@wainhouse.com](mailto:agreenberg@wainhouse.com)

## **À propose de Wainhouse Research**

Wainhouse Research, [www.wainhouse.com](http://www.wainhouse.com), est une entreprise indépendante d'étude de marché centrée sur les problématiques des communications unifiées et de la conférence basée sur du contenu multimédia riche. L'entreprise conduit des études de marché multi-clients et personnalisées, consulte les utilisateurs finaux sur des problèmes d'implémentation, publie des livres blancs et des statistiques de marché, et propose des séminaires publics et privés ainsi que des présentations dans le cadre de regroupements industriels. Wainhouse Research publie une variété de rapports couvrant tous les aspects des conférences basées sur le contenu multimédia riche, de même que la newsletter gratuite *The Wainhouse Research Bulletin*.

## **À propose de Citrix Online**

Citrix Online, une division de Citrix Systems, Inc., est l'un des principaux fournisseurs d'applications de conférence et de collaboration Web à la demande et simples d'utilisation. Parmi ses services récompensés, citons GoToMeeting Corporate, une solution complète de collaboration répondant à tous les besoins de conférences Web, du séminaire Web de grande ampleur aux petites réunions en ligne. Grâce à GoToMeeting Corporate, les organisations de toutes tailles peuvent créer leurs propres événements Web avec GoToWebinar et organiser de plus petites réunions interactives en ligne avec GoToMeeting. GoToMeeting Corporate apporte aux utilisateurs un outil simple de présentation, de démonstration et de formation en ligne accessible à tous, en tous points du globe. GoToMeeting Corporate accroît la productivité de toute entreprise, quelle que soit sa taille, en réduisant les dépenses et le temps perdu liés aux déplacements, et en améliorant la communication, pour des prises de décision plus rapides et une collaboration plus efficace. Version d'évaluation gratuite de GoToMeeting Corporate : [www.gotomeeting.fr](http://www.gotomeeting.fr)