

La messagerie unifiée

Pour une meilleure communication et collaboration

Nouvelle technologie, la messagerie unifiée est une solution efficace pour une meilleure communication avec les collaborateurs nomades. Avec un point d'accès unique, plus besoin de rester cloîtré au bureau! Débat...

Assurer une bonne communication et faciliter la collaboration à distance constituent, aujourd'hui, le souci majeur des collaborateurs et des commerciaux. Pour faire face à cette situation, les multimédias apportent des solutions sur-mesure. Avec la messagerie unifiée, il n'est plus besoin d'être à son bureau pour suivre son courrier ou communiquer avec ses partenaires. Il s'agit d'une «boîte pluri-média», avec un point d'accès unique, qui permet de consulter et d'expédier, depuis une même interface, des emails, des messages vocaux, des fax, et des SMS. Cette technologie nouvelle au sein de l'entreprise a fait l'objet du débat du dernier forum du manager. En quoi consiste la messagerie unifiée ? A quel



Zainab Outana
Essor

type d'activité est-elle destinée ? Et à qui s'adresse-t-elle ?

«Aujourd'hui, près de 30 % des entreprises en passe de faire évoluer leur architecture de télécommunication s'intéressent de près aux solutions de messagerie unifiée, contre 5 % seulement il y a deux ans», déclare Yassir Jorio, vice-président du pôle IT de Finattech. Le développement continu de la technologie et la nécessité de l'accès à l'information en temps réel poussent les entreprises à adopter de nouveaux outils de communication, afin de pouvoir suivre les changements et les imprévus du marché.

Un outil multifonctionnel

La messagerie unifiée propose aux utilisateurs des fonctionnalités variées. Le prin-

cipe de cette technologie est l'intégration des différentes catégories de messagerie, tels que le fax, l'email, les messages vocaux sur la même interface, afin de créer un système de messagerie avec un point d'accès unique, favorisant la multi-diffusion on-line. Yassir Jorio explique: «La messagerie unifiée a été introduite au Maroc en 2007. C'est un moyen de centralisation des messages qui offre une agilité aux collaborateurs et qui permet aux entreprises de promouvoir la productivité». Mais, une question s'impose: Quels sont les gains générés par cet outil? Abdelouahed El Marouani, software group manager North West Africa, précise que «la messagerie unifiée est un outil puissant qui ne nécessite ni formation complexe ni logiciels sophistiqués. Aujourd'hui, il y a plus de 120 millions d'utilisateurs dans le monde.» Et d'ajouter: «Un commercial, par exemple, n'a plus besoin de se déplacer jusqu'au siège pour envoyer un fax



Finattech est un acteur majeur des technologies de l'information, présent sur 3 continents: Afrique, Europe, Etats-Unis. Leader technologique, Finattech dispose de l'expertise, de la taille critique et de la capacité financière, indispensables à un développement à l'international. Finattech est organisé en trois pôles, Infrastructures & Réseaux, Payment Systems & Security, IT Services & Offshoring,

qui couvrent toute l'offre des technologies de l'information et qui se déclinent en business units opérationnelles, leaders dans leur domaine. L'approche du groupe a permis la création d'une équipe conseil en «solutions clients», fédératrice de ses métiers chez tous les clients stratégiques, permettant à ces derniers d'avoir des interlocuteurs uniques, experts en technologie et spécifiques au secteur de leur activité. Finattech possède des participations dans des entreprises innovantes de la Silicon Valley, aux États-Unis. Ces investissements stratégiques servent de veille concurrentielle,

établissant ainsi l'indispensable relais avec certains acteurs majeurs des NTI dans le monde. Trois chiffres clés permettent d'appréhender la dimension économique et sociale de Finattech : un chiffre d'affaires agrégé de près de 500 millions de dirhams, des fonds propres à hauteur de 648 millions de dirhams et 700 collaborateurs. Finattech est animée par des valeurs d'agilité, d'innovation et d'engagement, qui fédèrent l'ensemble de ses collaborateurs et donnent tout son sens à leurs actions au quotidien. Pour plus d'informations, visitez le site www.finattech.com.

“ 30 % des entreprises en passe de faire évoluer leur architecture de télécommunication s'intéressent de près aux solutions de messagerie unifiée, contre 5 % seulement il y a deux ans ”

déclare Yassir Jorio, Vice-PDG du pôle IT services, Finatech



ou répondre à un email. Finalement, le but est de promouvoir une communication rapide et efficace pour activer le travail de l'entreprise.» La messagerie unifiée est un outil qui favorise la mobilité des travailleurs car elle leur permet disponibilité et joignabilité en toute circonstance. Par conséquent, la messagerie unifiée devient une nécessité pour les entreprises qui compte un nombre important d'employés mobiles. Damien Rossignol, responsable des Relations avec les développeurs & partenaires avec Microsoft, insiste sur le fait que «la messagerie unifiée propose aux collaborateurs nomades un tas de fonctionnalités. Ceux-ci peuvent déclencher, quel que soit le lieu, plusieurs tâches à la fois pour une optimisation du temps, pour une facilité d'interactions avec les différents partenaires et pour une amélioration du rendement de l'entreprise.» En somme, la messagerie unifiée permet davantage aux entreprises d'améliorer leurs fonctionnalités et leur productivité, en offrant aux collaborateurs



Yassir Jorio
Finatech

la possibilité d'accéder à l'information en temps réel et de développer leur efficacité commerciale et managériale. D'ailleurs, les utilisateurs peuvent prendre des décisions cruciales en toute rapidité, afin de répondre aux exigences d'un marché en constante évolution. D'autant plus que la responsabilité des collaborateurs se joue sur le terrain. Laabi Abdelali, directeur général d'Axeli spécialiste des services informatiques et de l'infogérance au Maroc, atteste que «l'accès à l'information en temps réel et quelle que soit la source, la messagerie vocale, l'email, la téléphonie sur IP ou bien le fax, crée un pouvoir de décision extraordinaire. Et d'ajouter: «L'information est la base du développement, de la rentabilité et de la productivité.»

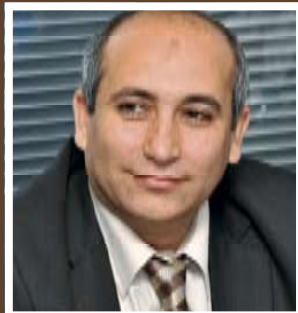
Quels obstacles à surmonter?

La productivité permise par la messagerie unifiée n'est pas palpable dans l'immédiat, mais elle est estimée en termes de retour sur

investissement. Le vice-président du pôle IT de Finatech témoigne: «Il faut prendre en compte une étude exhaustive des éléments de collaboration permettant le retour sur l'investissement que la messagerie unifiée représente pour les entreprises». Les directeurs des entreprises marocaines et, plus précisément, les PME hésitent à passer à l'acte et à intégrer la messagerie unifiée. Adil Benhadou, directeur commercial d'Involys, éditeur de logiciels et des solutions de gestion, intervient: «Admettons que la messagerie unifiée engendre un retour sur investissement qui est important pour la PME. Mais, est-ce que le prix d'une telle plateforme informatique est adapté aux besoins et à la taille de l'entreprise?». Il est important de reconnaître que le financement d'un tel outil peut être coûteux pour les entreprises de petite taille, telles que les PME. De plus, le retour sur l'investissement ne constitue pas un souci pour ce genre d'entreprises qui se contentent du bénéfice direct et immédiat. Meryem Alaoui, indirect sales manager de Cisco, leader mondial des solutions réseaux, soutient cet argument: «La PME ne veut pas s'aventu-



Selma Jniene
Finatech



Adil Benhaddou
Involys



Elabed Elalaoui
Distriser



Abdelouahed El Marouani
IBM

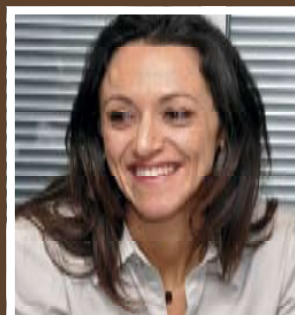
rer à s'investir dans des processus d'intégration de nouvelles technologies telle que la messagerie unifiée». Mais, elle suggère qu'il y ait une offre adaptée pour la PME, avec des solutions efficaces, pour réduire le coût et opérer en fonction des ressources financières du client. Et d'ajouter: «Beaucoup de clients n'ont pas les moyens de réinvestir dans l'outil informatique. Alors, on leur propose des reprises». Les clients ont l'habitude d'acheter des appareils ou des équipements qu'ils peuvent toucher et voir. Il est donc difficile de convaincre ce genre de clientèle de l'importance de la messagerie unifiée. Pour cela, il faut savoir bien cibler les clients potentiels. De plus, il est nécessaire d'éduquer et de sensibiliser les entreprises à la nécessité de cette nouvelle technologie, tout en les encourageant à découvrir et à identifier leurs propres besoins. Anas El Abed Elalaoui, responsable du business et développement de Distriser, intégrateur de solutions d'infrastructure de systèmes d'information à base d'outil open sources, explique qu'«il faut adopter l'offre au marché local et réaliser un travail d'éducation en amont. Le coût, alors, ne sera plus un problème». De plus, le volet de la sécurité est l'un des obstacles majeurs qui causent l'hésitation des clients. Leur

souci de sécuriser leurs données les découragent à adopter de nouvelles formes de communication high-tech. «Les managers hésitent à passer à l'acte, par manque de confiance», déclare Meryem Alaoui. Certes, les entrepreneurs marocains ont du mal à évaluer le bénéfice du gain de temps et cela constitue un obstacle réel au développement de la messagerie unifiée. Mais, il y a bien d'autres obstacles, dont il faut tenir compte. En effet, le Maroc n'a toujours pas établi une démarche visant la généralisation d'un système de réseau et de fibre optique, pour élargir le périmètre d'utilisation de la messagerie unifiée. «Il est important d'investir dans l'infrastructure de la télécommunication pour profiter au maximum des facilités proposées par la messagerie unifiée», affirme Damien Rossignol. De ce fait, la mise en place d'une infrastructure solide, tels qu'un réseau généralisé dans toutes les régions du pays et le développement de la fibre optique, inciteront les fournisseurs à proposer des services très innovants, comme par exemple, les solutions hébergées. Ces solutions sont essentielles pour la PME car elles permettent une réduction considérable de l'investissement, qui constitue le principal obstacle de ces entreprises. e

Par Zainab Outana



Fouzia Messaoudi
Ministère de l'éducation



Meryem Alaoui
Cisco Systems



Damien Rossignol
Microsoft



Prochain Forum du Manager
La Sécurité informatique
Préoccupation et enjeux pour l'entreprise

Le jeudi 10 juin 2010 à La centrale des salles - Casablanca

Pour vous inscrire: www.sp.ma