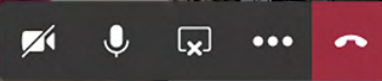




# WORKPLACE EXPERIENCE



## A l'heure de Teams

Ce guide vous explique comment Microsoft Teams optimise l'expérience de travail

# En résumé

Transformer l'expérience de travail génère un meilleur rapport coût-efficacité, une plus grande productivité et une meilleure croissance. Microsoft a ajouté à sa suite de solutions un élément clé de cette expérience avec Microsoft Teams, peut-être le composant le plus révolutionnaire de Microsoft 365.

Teams est un vaste canevas en constante expansion qui réinvente les processus d'entreprise, les services et la nature même du travail dans votre organisation. Vous pouvez tirer une réelle valeur ajoutée de Teams – en respectant les bonnes pratiques. Il s'agit notamment de savoir quand l'adopter et quelles charges de travail intégrer en priorité, comment équilibrer les préoccupations en matière de technologie et de gestion du changement, et ce qu'il faut attendre de l'écosystème de partenaires.



# L'expérience de travail : comment l'améliorer avec Teams

La Workplace Experience est une nouvelle approche qui englobe l'ensemble de l'organisation afin de générer une valeur réelle et durable.

Elle est fondée sur trois éléments :

- Des plates-formes modernisées
- Une culture réinventée
- L'expérience des employés et l'optimisation des opérations

Ces trois éléments doivent être intégrés dans une approche globale axée sur l'efficacité des coûts, la productivité et la croissance.

Véritable point central de méthodes de travail nouvelle-génération dans Office 365, Microsoft Teams permet de franchir une nouvelle étape clé dans les modes de travail des entreprises.

Au cours des deux années qui ont suivi son lancement, l'application Teams a connu un franc succès et l'une des

croissances les [plus rapides de l'histoire de Microsoft](#). Plus de 500 000 organisations, dont 91 des plus grandes entreprises du classement Fortune 100, l'utilisent. Teams n'est pas qu'un simple outil collaboratif. Communication, collaboration, conférence, gestion de contenu, téléphonie, messagerie... cela va beaucoup plus loin. Teams apporte un large panel de fonctionnalités permettant de réinventer l'expérience de travail, la mise en œuvre et l'orchestration des processus - pour ce qui pourrait devenir l'ADN de votre entreprise. Teams étant hébergée dans le cloud, vous bénéficiez des dernières innovations de l'application dès leur sortie. Par exemple, dès la mise à disposition de Teams Meeting Rooms, les utilisateurs ont immédiatement eu un accès à des fonctionnalités améliorées pour leurs réunions telles que le sous-titrage, la traduction et la conservation afin de pouvoir revenir à tout moment aux ressources de la réunion, telles que les documents partagés.

## Une nouvelle frontière

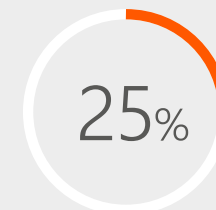
Les recherches indépendantes, et notre expérience avec les clients nous le confirme, identifient l'environnement de travail comme étant la nouvelle frontière de compétitivité. Par exemple, [le Centre de recherche sur les systèmes d'information du MIT constate](#) que les entreprises qui délivrent une bonne expérience à leurs employés génèrent deux fois plus de satisfaction clients et d'innovation, et sont 25% plus rentables que leurs concurrents.



**Satisfaction clients doublée**  
(indicateurs NPS - Net Promotor Scope)



**Deux fois plus d'innovation**  
en termes de pourcentage du chiffre d'affaires provenant de nouveaux produits et services



**Rentabilité 25%** supérieure par rapport à la concurrence

# Dégagez la valeur business de Teams.

Teams est une formidable boîte à outils permettant d'apporter de la valeur à vos activités, que vous les adoptiez tous en partie, au rythme et dans l'ordre que vous voulez. Elle vous donne la possibilité de :



**Remodeler les expériences, les services et les processus.** Lorsque vous le souhaitez, vous pouvez ajouter des fonctionnalités à Microsoft Teams à l'aide d'onglets, de connecteurs, de bots et d'autres technologies. À chaque intégration, Teams devient un canevas de plus en plus large pour réinventer ou améliorer des processus et des services. Cette modularité favorisant l'innovation permet de changer véritablement la nature du travail. Votre organisation peut tirer parti de l'innovation et des capacités de Microsoft, des fournisseurs tiers, des développeurs internes de votre entreprise et des utilisateurs finaux.



**Créer des applications personnalisées puissantes plus rapidement et plus facilement.** Vos développeurs peuvent créer des applications natives en tirant avantage de Teams sans avoir à développer de zéro. De plus, Teams est une application mature, fondée sur les services d'Office 365 tels que SharePoint Online, et elle peut tirer parti des services cloud de Microsoft, tels qu'Azure Active Directory. En s'appuyant sur des services communs évolutifs et sécurisés, Teams est un complément puissant à la boîte à outils du développeur.



**Prendre le temps de gérer les challenges humains.** Teams propose un large éventail d'outils de collaboration, ce qui vous permet de vous concentrer sur votre culture collaborative et de travail plutôt que de devoir gérer l'intégration technique de plusieurs outils collaboratifs. Par le passé, les entreprises étaient confrontées à de multiples modèles de sécurité ou d'exploitation, ou à des difficultés pour développer des applications intégrant des fonctionnalités de plusieurs solutions.



**Travailler avec vos applications professionnelles préférées.** Comme vous pouvez directement intégrer Teams dans vos applications métier, vos chefs de projet, par exemple, peuvent communiquer et collaborer avec leurs collègues tout en restant dans leur logiciel de gestion de projet, en partageant les calendriers et les plans avec les équipes à distance sur les sites des clients. Ils peuvent utiliser les moyens de communication de leur choix et passer d'une équipe de travail à l'autre, en temps réel.

## Diagnostiquer et traiter le cancer plus rapidement grâce à un tableau de bord virtuel des tumeurs

Les patients d'un [grand système de santé américain](#) bénéficient de diagnostics et de traitements plus rapides pour leurs cancers grâce à Teams. Le Conseil de l'organisation travaillant sur les tumeurs exigeait traditionnellement que des spécialistes de diverses disciplines se réunissent en personne pour examiner les cas. Mais il n'était pas facile de réunir tout le monde dans la même pièce au même moment.

Ainsi, Avanade a mis en place Teams et une gamme de technologies Office 365 pour permettre aux cliniciens d'accéder, de partager et de commenter les dossiers, où qu'ils se trouvent, puis de suivre les diagnostics et les traitements. Le projet pilote a été mis en œuvre en quelques semaines. Le tableau de bord des tumeurs activé dans Teams a permis d'initier une nouvelle pratique qui a permis d'augmenter la participation des cliniciens, d'améliorer la qualité des soins et de tripler le nombre de patients pouvant être évalués.

A l'heure de Teams

| Teams aide à sauver  
| des vies. Et pour vous ?



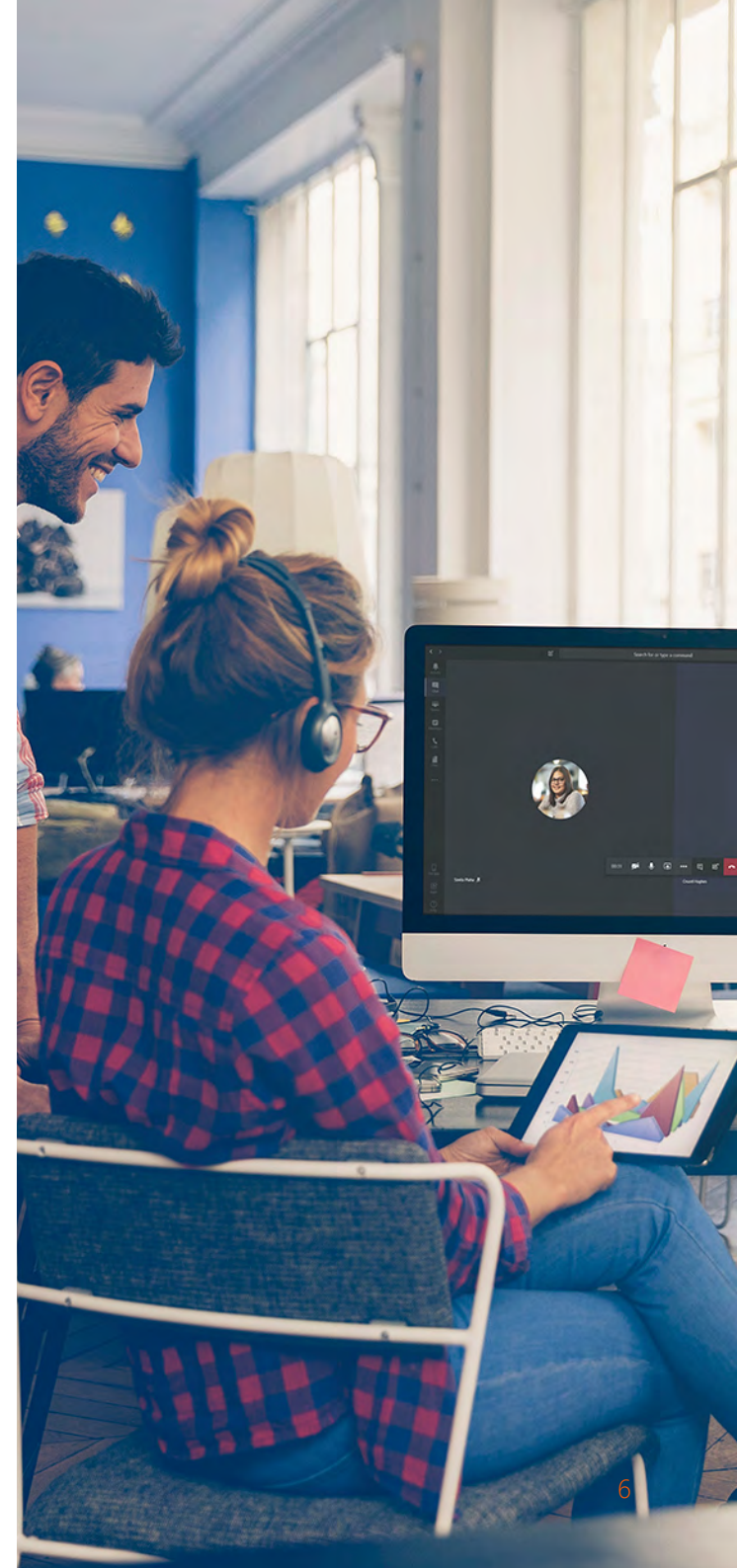
# Devez-vous migrer de Skype Entreprise à Teams ?

La fonctionnalité de voix et de conférence pour les entreprises, qui se trouvait auparavant dans Skype Entreprise en ligne, a été fusionnée dans Teams. Les clients d'Office 365 disposant de 500 utilisateurs ou moins sont désormais automatiquement intégrés directement à Teams. Microsoft continue de prendre en charge Skype Entreprise Server pour les applications on-premise avec une nouvelle édition 2019.

Donc, si vous utilisez Skype Entreprise ou si vous avez la possibilité de le faire, comment savoir si Teams vous convient ? Comment l'inclure dans votre environnement ? Vous avez des options, telles que le déploiement de composants spécifiques de Teams pour ajouter une brique collaborative à un environnement Skype Entreprise existant, ou alors le déploiement intégral de Teams pour remplacer cet environnement.

Si vous avez besoin d'une fonctionnalité que l'on ne trouve actuellement que dans Skype Entreprise, telle que votre système PBX, alors Skype reste votre meilleure option pour le moment. Microsoft a conçu Teams pour prendre en charge de nombreux scénarii d'utilisation et Avanade possède une expérience approfondie pour aider les entreprises à exploiter ces possibilités, en particulier pour les besoins d'interopérabilité complexes.

Nous recommandons aux entreprises qui adoptent Teams de le faire d'abord pour une seule charge de travail, généralement la collaboration, puis d'étendre son adoption à mesure qu'elles et leurs employés trouvent d'autres moyens pertinents de l'utiliser.



# Comment favoriser l'adoption de Teams ?

Au cours des dernières années, nous avons pu déceler les pratiques les plus efficaces en termes d'adoption de Teams. Voici les points clés à garder à l'esprit :



**Teams s'améliore sans cesse.** Lors de son lancement, Teams était déjà une solution mature du fait qu'elle est fondée sur des technologies Microsoft établies et qu'elle évolue rapidement depuis ces deux dernières années. Toutefois, ces fonctionnalités sont déployées à des rythmes différents. L'intégration des terminaux, par exemple, est toujours en cours de maturation; tous les dispositifs tiers ne fonctionnent pas avec Teams. Vous devez vous assurer que ceux qui vous intéressent le font. Cela s'applique également aux solutions tierces, comme les centres d'appel, que vous pourriez souhaiter utiliser avec Teams. Le service Evergreen d'Avanade peut vous aider à identifier les fonctionnalités nouvelles et modifiées de Teams qui présentent un intérêt pour votre organisation.



**C'est plus qu'une simple mise à niveau d'un outil de communication.** La meilleure façon d'exploiter Teams est d'en faire une technologie de base intégrée dans l'expérience de travail, une technologie qui va au-delà des communications unifiées traditionnelles pour inclure également la collaboration, l'engagement des employés, les applications et les améliorations opérationnelles. De plus, Teams fait souvent partie d'un usage plus étendu dans le cloud. Travailler simultanément sur ces deux transitions peut être un défi et vous pouvez avoir besoin d'un partenaire pour vous aider

à traverser cette étape. Une seule façon de procéder : pour augmenter votre retour sur investissement, intégrez Teams dans une stratégie plus large autour de la plate-forme Office 365 ou de votre environnement de travail.



**Faites un Business Case.** L'étude de rentabilité et la réflexion sur l'intégration de Teams sont à la fois différentes et plus larges que celles nécessaires à l'intégration de Skype Entreprise. Avec Teams, il faut pousser l'analyse au-delà des fonctionnalités de communication/collaboration et y intégrer la mesure de l'impact sur une meilleure expérience client, les améliorations de processus, la productivité et les outils de création de contenu. Examinez également l'impact de l'utilisation de Teams avec des solutions d'écosystème tierces. Concentrez-vous sur un scénario ou une solution sectorielle spécifique à un secteur d'activité. Les applications métier sont probablement cruciales pour votre succès et peuvent ouvrir la voie à des opportunités business plus larges.



# Comment favoriser l'adoption de Teams ?

Au cours des dernières années, nous avons pu déceler les pratiques les plus efficaces en termes d'adoption de Teams. Voici les points clés à garder à l'esprit :



**Le changement organisationnel est essentiel.** L'adoption de Teams n'est pas seulement un sujet technique. C'est aussi, et peut-être surtout, une question de gestion du changement. L'aspect et le fonctionnement de Teams sont différents de ceux des autres outils collaboratifs, car la solution englobe de nombreuses fonctionnalités. Vos collaborateurs doivent être prêts à travailler en équipe pour aller vers une amélioration de l'expérience de travail. Cela est particulièrement vrai s'ils ont déjà utilisé plusieurs outils, peut-être de manière désordonnée, pour accomplir ce que la solution Teams intègre à elle seule.

Vous pouvez maintenant optimiser votre culture de travail et faire appel à Teams pour la concrétiser. Comme Teams est très différente de Skype Entreprise, certains de vos plus grands défis en matière d'adoption et de conduite du changement peuvent provenir des conférences Web et d'autres fonctionnalités de communication en temps réel. Gardez-les pour plus tard. Commencez plutôt par des fonctionnalités collaboratives telles que le partage de documents, qui se chevauchent moins avec Skype, dépendent moins de l'infrastructure et présentent le plus grand potentiel de valeur pour votre business.



**Il en va de même pour la gouvernance.** La gouvernance est primordiale pour le succès du lancement de Teams. La capacité accrue à créer de nouvelles applications, à modifier les processus, à collaborer, à partager et à créer du contenu offre aux entreprises l'opportunité de mettre en place des politiques pour mieux gérer l'organisation des contenus, la sécurité, le versioning, la gestion des accès, le contrôle de documents, etc. Les organisations doivent gérer le cycle de vie de Teams et de tous les sites SharePoint à vocation collaborative..



**Sachez quand garder Skype Entreprise.**

Si vous utilisez Skype Entreprise Server comme système PBX, conservez-le jusqu'à ce que la fonctionnalité que vous utilisez soit intégrée dans Teams. Vous devrez peut-être aussi le faire si vous avez une intégration PBX héritée de votre environnement on-premise de Skype Entreprise. Suivez la roadmap de Teams pour identifier la disponibilité des fonctionnalités essentielles. Lorsque vous prévoyez de transférer votre fonctionnalité de téléphonie vers Teams, assurez-vous de transférer également vers Teams le suivi des performances et votre gestion du réseau pour les capacités de communication en temps réel. Vous pourrez peut-être utiliser la fonction de routage direct de Teams pour planifier votre transition plus tôt.

# Avanade vous accompagne

Avanade peut vous aider à adopter Teams dans le cadre d'une démarche plus large de redéfinition de l'environnement de travail dans l'objectif d'en tirer une valeur ajoutée significative.

Nous transformons la culture, la technologie, les expériences et les opérations pour accroître l'efficacité, la productivité et la croissance de l'entreprise. Notre approche de bout en bout combine la stratégie, la mise en œuvre et les services managés, complétés par l'expertise sectorielle, les outils spécialisés et la propriété intellectuelle.

Avanade est l'une des premières grandes organisations à avoir adopté intégralement Teams pour la collaboration, les communications et les applications - nous sommes particulièrement bien expérimentés pour vous aider dans votre adoption. De plus, nous sommes l'unique partenaire à travailler en étroite collaboration avec Microsoft sur les nouvelles fonctionnalités de Teams.

Avanade is the leading provider of innovative digital and cloud-enabling services, business solutions and design-led experiences, delivered through the power of people and the Microsoft ecosystem. Majority owned by Accenture, Avanade was founded in 2000 by Accenture LLP and Microsoft Corporation and has 38,000 professionals in 25 countries. Visit us at [www.avanade.com](http://www.avanade.com)

© 2020 Avanade Inc. All rights reserved. The Avanade name and logo are registered trademarks in the U.S. and other countries. Other brand and product names are trademarks of their respective owners.

<sup>1</sup>Wakefield Research: Avanade Hot Topics Survey, QuickRead Report, December 2017

Nos ressources englobent les expertises de notre Digital Studio et d'Experience Design, de stratégie digitale et conduite du changement, ainsi que les pratiques directement liées à la transformation de l'environnement de travail. Cela nous a permis de remporter 14 fois le prix Microsoft SI Alliance Partner of the Year.

Pour en savoir plus sur la façon dont Avanade peut vous accompagner dans la transformation de votre environnement de travail avec Teams, ainsi que sur la façon dont vous pouvez tirer les bénéfices de la collaboration intelligente en seulement trois jours, [jetez un œil à notre atelier sur l'adoption de Teams.](#)

Avanade est l'une des premières grandes organisations à avoir adopté intégralement Teams pour la collaboration, les communications et les applications



MICROSOFT  
ALLIANCE  
PARTNER  
OF THE YEAR  
FOR 14 YEARS



MODERN  
WORKPLACE  
TRANSFORMATION  
PARTNER  
OF THE YEAR  
FINALIST 2019



DEPLOYED OVER  
8 MILLION  
OFFICE 365 SEATS  
#1 PARTNER  
FOR TEN  
CONSECUTIVE YEARS



MICROSOFT  
PARTNER FOR  
TEAMS  
DEPLOYMENTS

