



# Guide de la nouvelle norme de travail

Janvier 2021

# Guide de la nouvelle norme de travail

## Présentation

La crise sanitaire de 2020 confronte les chefs d'entreprise à des problématiques inédites. Notre questionnaire en ligne a permis de comprendre comment les entreprises s'adaptent à la nouvelle norme de travail et d'identifier leurs priorités stratégiques pour soutenir le télétravail et les fonctionnalités de travail à distance au sein de leurs organisations.

Sur la base des premières réponses que nous avons reçues, nous avons créé ce guide pour fournir aux entreprises les solutions nécessaires leur permettant de s'adapter aux nouvelles normes.

### 1 - Priorités stratégiques

37 % des entreprises interrogées ont déclaré que leurs principales priorités sont de sécuriser leur infrastructure réseau et de moderniser leurs systèmes de communication ou d'adopter le cloud pour les solutions de communication/collaboration afin de répondre aux besoins du télétravail/travail à distance.

Depuis le début de la crise, les systèmes de communication des entreprises se sont avérés essentiels pour un grand nombre d'entre elles. Nous avons notamment observé une augmentation des demandes de renseignements des clients ayant besoin, entre autres, de compléments d'informations, d'une croissance rapide de la vente à distance, d'une garantie de continuité des appels entre les employés travaillant à distance et ceux travaillant au bureau. Compte tenu de tous ces éléments ainsi que des nouvelles et futures exigences de continuité des activités, une infrastructure solide sera essentielle pour offrir aux clients l'expérience numérique personnalisée qu'ils attendent.

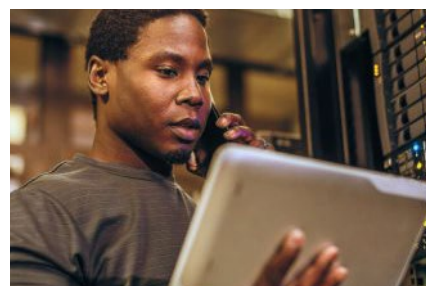
Voici quelques recommandations pour répondre aux priorités stratégiques des entreprises :

#### Optimisez votre infrastructure de réseau

Mettez votre réseau à jour pour faire face à l'augmentation du trafic et prévenir les failles de sécurité.

Alors que la bande passante des réseaux est au bord de la saturation, les entreprises doivent préparer leurs réseaux à fournir une bande passante efficace et à haut débit pour prendre en charge le trafic vidéo et vocal sensible aux temps de latence, ainsi qu'à l'augmentation imminente du nombre et de la densité des logiciels.

L'explosion des objets connectés (IoT) dans les secteurs du commerce de détail, de la santé et de la fabrication, entre autres, met le réseau à rude épreuve en termes de capacité, d'exploitation et de sécurité. Un approvisionnement simplifié, une classification et une visibilité des terminaux ainsi que la sécurité du réseau favorisent le déploiement rapide et sûr de l'IoT.



La montée de la cybercriminalité, y compris les violations de données et les ransomwares, est une réalité. Les entreprises d'aujourd'hui ont besoin d'un environnement sécurisé à tous les niveaux du réseau pour éviter de compromettre les données des utilisateurs, les terminaux, l'IoT et les composants du réseau.

La conjoncture mondiale a accéléré la nécessité de se concentrer sur l'évolution des réseaux et des technologies. La croissance des terminaux IoT et le besoin de solutions en ligne, nécessitent une technologie Wi-Fi efficace, qui peut assurer la bande passante nécessaire et offre une gestion de réseau simple et sécurisée. Une mise à jour de votre réseau est nécessaire pour garantir ces fonctionnalités.

#### Livre blanc

Guide de la nouvelle norme de travail

Protégez votre réseau à l'aide des commutateurs multi-gig haute performance (commutateur LAN empilable [Alcatel-Lucent OmniSwitch® 6560](#), [Alcatel-Lucent OmniSwitch 6860 \(E et N\)](#)) et des [points d'accès Wi-Fi 6 \(Alcatel-Lucent OmniAccess Stellar\)](#) avec sécurité intégrée.

### **Mise à niveau de vos systèmes de communication, des fonctionnalités enrichies, un support adapté et des modèles cloud flexibles**

Migrez vos systèmes de communication vers les dernières versions et renforcez les capacités de communications multicanal avec vos clients. Une fois votre système mis à jour, les employés travaillant à domicile bénéficieront de toutes les fonctionnalités de communication comme s'ils étaient au bureau. Ils peuvent également rester en contact avec leurs collègues grâce à nos services de communication et de collaboration dans le cloud, [Rainbow™ by Alcatel-Lucent Enterprise](#), qui offrent des interactions audio et vidéo sécurisées certifiées et reconnues par les organismes de l'Etat français, des fonctionnalités de conférence, le partage d'écran et de fichiers, et bien plus encore.

[Les systèmes de communication d'Alcatel-Lucent Enterprise](#) se connectent en natif à la plateforme collaborative Rainbow basée dans le cloud afin que les utilisateurs puissent communiquer entre eux naturellement depuis leur téléphone portable, leur ordinateur, leur téléphone de bureau ou leur terminal mobile.

Un contrat de maintenance valide vous donne accès aux dernières versions des logiciels afin de garantir un système de communication toujours à jour et une adaptation aux changements qui peuvent survenir.

Certains de nos clients profitent de l'occasion pour passer au modèle d'abonnement [Alcatel-Lucent OpenTouch® Enterprise Cloud](#). Grâce à cette solution, ils bénéficient de tous les avantages des solutions de communication d'Alcatel-Lucent Enterprise et paient en fonction de leur utilisation. Ils ont la possibilité chaque mois de supprimer ou d'ajouter des options à la demande pour adapter leurs communications aux besoins de leur entreprise.

### **Adoptez des solutions de communication/collaboration basée dans le cloud pour répondre aux besoins du télétravail/travail à distance**

Les entreprises ne peuvent pas se permettre de cesser leurs activités en périodes troublées et imprévisibles. Rainbow, la plateforme de communication et de collaboration d'Alcatel-Lucent Enterprise basée dans le cloud, aide votre entreprise à traverser les périodes difficiles en permettant à vos équipes de rester connectées entre elles, à vos clients et à vos contacts professionnels, quel que soit le lieu de travail.

[Rainbow](#) permet de travailler à distance grâce à des outils de collaboration en ligne sécurisés. Avec Rainbow, vous pouvez :

- Organiser des réunions vidéo avec des clients, des partenaires ou des collègues depuis leur domicile
- Passer des appels depuis n'importe quel appareil (ordinateur, téléphone portable, tablette) utilisant l'audio et la vidéo
- Créer ou rejoindre des réunions audio et vidéo pouvant accueillir jusqu'à 120 participants et jusqu'à 12 flux vidéo simultanés
- Partager votre écran et des fichiers pour des interactions efficaces
- Planifier vos événements et invitations dans le calendrier Outlook en un seul clic, sans quitter Rainbow



#### **Livre blanc**

Guide de la nouvelle norme de travail



## Une solution sécurisée qui respecte vos données

La sécurité et la confidentialité de vos données sont de la plus haute importance. Rainbow, solution française et souveraine, garantit la sécurité de vos données grâce à un stockage local permanent et en associant étroitement la technologie et les processus afin d'offrir le plus haut niveau de sécurité.

Rainbow est certifiée ISO 270001, HDS (certification sanitaire française), fait partie des solutions

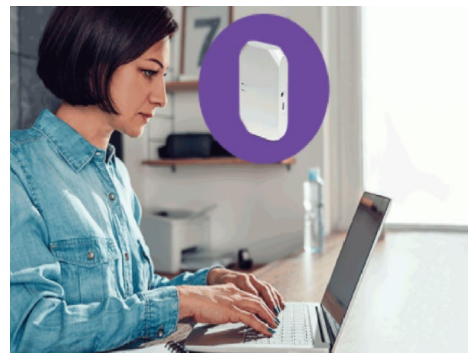
recommandées pour les agents publics par la DINUM (Direction Interministérielle du Numérique), et est en cours de certification par l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI).

## Renforcer la sécurité de l'accès au réseau et aux bases de données de votre entreprise

- La plupart de vos employés peuvent aisément poursuivre leurs tâches en se connectant au VPN grâce à un logiciel d'accès distant. Cependant, les employés travaillant sur des informations sensibles et confidentielles ont besoin d'un accès plus direct et plus sécurisé au réseau et aux bases de données de l'entreprise.
- Étendez votre connexion sécurisée au réseau d'entreprise pour les employés à domicile, via un point d'accès distant (RAP) et offrez leur une connectivité sécurisée.

### Pourquoi utiliser un point d'accès distant ?

Un point d'accès distant, comme [Alcatel-Lucent OmniAccess Stellar AP1201H](#), fournit une connexion automatique et sécurisée à votre réseau d'entreprise, y compris vos applications et bases de données d'entreprise non basées dans le cloud. D'autres fournisseurs dépendent des architectures basées sur des contrôleurs. Nos [points d'accès distants](#) sont basés sur une architecture d'intelligence distribuée, ne dépendent pas des fournisseurs et offrent une gestion centralisée



## 2 - Les entreprises envisagent de mettre en œuvre le télétravail à court, moyen et long terme

41 % des entreprises interrogées ont déclaré avoir un plan à long terme pour la mise en œuvre d'une solution de télétravail/travail à distance.

Nul ne peut prédire l'évolution des entreprises compte tenu de la situation actuelle. Mais, à ce stade, nous tablons sur le fait que les entreprises vont revoir leur situation et accélérer la mise en œuvre de solutions de télétravail. Afin d'être prêt à tout moment, et en toute situation, voici quelques solutions pour maintenir les performances de vos employés au plus haut niveau, quel que soit leur lieu de travail (au domicile au bureau, sur la route).

### Solutions permettant de rester en contact avec vos clients tout en télétravaillant

#### [Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone](#)

ALE fournit aux agents et aux représentants du service clients la solution IP Desktop SoftPhone, qui leur permet de maintenir un niveau constant de service clients tout en travaillant à distance. La solution IP Desktop Softphone offre toutes les fonctionnalités de gestion des appels des téléphones de bureau, sur votre ordinateur.

#### Livre blanc

Guide de la nouvelle norme de travail



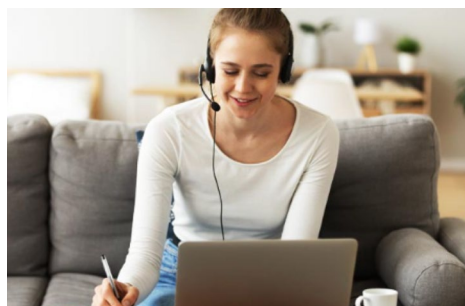
Grâce à la solution IP Desktop Softphone, vous pouvez communiquer de chez vous comme si vous étiez au bureau et vous pouvez :



- Exploiter toutes les fonctionnalités de la solution Alcatel-Lucent 8068s Premium DeskPhone depuis votre ordinateur
- Accéder à votre répertoire d'entreprise et vous connecter à vos groupes de recherche directement depuis votre écran
- Mener des entretiens percutants avec les clients grâce à la technologie VoIP (voix sur IP) de qualité supérieure. Elle se combine à l'outil Rainbow, la plateforme collaborative ALE, pour des interactions plus fluides.

La solution IP Desktop Softphone permet à vos équipes de rester connectées à vos clients :

- Gérez des volumes d'appels importants sans avoir à former à nouveau vos agents grâce à des solutions de centre de contact\* aux fonctionnalités étendues disponibles depuis le domicile.
- Maintenez en vigueur les processus existants relatifs à la distribution et l'acheminement des appels
- Connectez-vous et déconnectez-vous de votre profil d'agent selon la procédure habituelle



\*Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

La solution est simple à déployer et ne nécessite aucun matériel supplémentaire pour démarrer (casque recommandé). Elle peut être déployée à distance par votre service informatique. Il n'est pas nécessaire de changer la configuration de la solution Alcatel-Lucent OmniTouch® Contact Center Standard Edition.

Elle se combine à l'outil [Rainbow](#), la plateforme collaborative ALE, pour des interactions plus fluides. Le développement du télétravail nécessite une redéfinition des communications, notamment en ce qui concerne les réunions à distance et l'utilisation de la vidéo pour rester connecté. Le service Rainbow basé dans le cloud offre une messagerie de groupe, des communications mobiles et de bureau, et des réunions vidéo dans une seule application sécurisée, facile à utiliser et certifiée ISO 27001.

Pour compléter la boîte à outils du travailleur à distance, nous fournissons des téléphones professionnels sécurisés que les employés peuvent utiliser à leur domicile. L'ergonomie des communications est la même au bureau et à la maison, et les numéros et les règles d'acheminement des appels sont préservés.

### 3 - L'entreprise envisage de maintenir/favoriser le télétravail/le travail à distance

56 % des entreprises interrogées envisagent un modèle hybride, certains employés travaillant sur site et d'autres à distance/en télétravail.

Certaines fonctions peuvent être adaptées au télétravail, tandis que d'autres sont difficiles à exercer en dehors des locaux de l'entreprise. C'est la raison pour laquelle ALE propose des solutions aux entreprises qui envisagent des « modèles hybrides » permettant aux travailleurs à distance, à domicile et sur site de rester connectés pour continuer à servir les clients et assurer la continuité des activités.

Les entreprises devant aujourd'hui s'adapter en permanence, certaines d'entre elles recherchent une plus grande flexibilité pour déployer facilement le télétravail et les nouvelles communications à la demande afin de répondre aux besoins du moment.

#### Livre blanc

Guide de la nouvelle norme de travail



[Alcatel-Lucent OpenTouch Enterprise Cloud \(OTEC\)](#), notre solution de communication conçue pour les entreprises et basée sur le cloud offre la flexibilité dont les entreprises ont besoin : les services de communication sont accessibles via une seule licence par utilisateur, par mois. L'entreprise paie en fonction de son utilisation. Ainsi, le nombre d'utilisateurs et les options, telles que le softphone et la collaboration vidéo, ainsi que l'accueil automatisé des clients, peuvent varier d'un mois à l'autre afin de répondre rapidement à toute nouvelle demande.

Conçu pour les entreprises de toute taille, OpenTouch Enterprise Cloud (OTEC) transforme votre entreprise numériquement. Cette solution complète englobe des outils de communication, de collaboration et de centre de contact. Il existe également des modules d'extension destinés à aux industries. Ce produit flexible, sûr et complet peut être déployé dans un cloud privé (dans les locaux ou hors site) ou dans un réseau superposé.

#### 4 - Autres types de solutions que les entreprises évaluent pour soutenir le télétravail/travail à distance

En ce qui concerne l'avenir, 46 % des entreprises interrogées envisagent d'évaluer d'autres solutions pour perfectionner leurs fonctionnalités réseau et améliorer les communications et la collaboration.

Au début de la crise sanitaire, les entreprises ont dû prendre des décisions rapides pour choisir une solution de communication et de collaboration pour leurs employés à distance/en télétravail et sur site, et pour assurer la continuité des activités. Elles n'ont pas toujours pu prendre le temps nécessaire pour choisir les solutions les plus appropriées pour garantir la sécurité de leurs données et celles de leurs clients.

Plusieurs mois se sont maintenant écoulés et elles peuvent prendre un peu de recul et choisir les solutions qui répondent le mieux à leurs besoins actuels et futurs.

Les entreprises qui ont opté pour une autre solution de collaboration que Rainbow ont toujours la possibilité de basculer sur nos services de communication et de collaboration professionnels et sécurisés. Grâce à Rainbow, vos employés à distance, à domicile et sur site disposent de fonctionnalités de communication et de collaboration en temps réel. Ils peuvent répondre efficacement à tous les appels et demandes des clients, quel que soit l'endroit où ils se trouvent.

Les services Rainbow basés dans le cloud offrent une messagerie de groupe, des communications mobiles et de bureau, et des réunions vidéo dans une seule application sécurisée et facile à utiliser.

Les entreprises peuvent également connecter tous leurs utilisateurs grâce à une technologie ouverte. Des connecteurs ALE sont disponibles pour Microsoft Teams® et Google Suite, ainsi que pour des applications métiers telles que Salesforce, Microsoft Dynamics, ServiceNow et ZenDesk.



**Choisir Alcatel-Lucent Enterprise, c'est opter pour des communications professionnelles qui peuvent être intégrées dans n'importe quelle application d'entreprise ou de collaboration avec des connecteurs natifs basés sur le cloud ou par une intégration à la demande à partir d'une plateforme de programmation ouverte (plateforme de communications comme service (CPaaS)).**

[www.al-enterprise.com/fr-fr](http://www.al-enterprise.com/fr-fr) Le nom et le logo d'Alcatel-Lucent sont des marques commerciales de Nokia utilisées sous licence par ALE. Pour en savoir plus sur les marques utilisées par les sociétés affiliées de la Holding ALE, veuillez consulter: <https://www.al-enterprise.com/fr-fr/documentation-juridique/marques-copyright>. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs titulaires respectifs. Ni la Holding ALE ni ses sociétés affiliées ne peuvent être tenues responsables de l'éventuelle inexactitude des informations contenues dans ce document, qui sont sujettes à modification sans préavis. © 2021 ALE International. Tous les droits sont réservés. DID20111101FR (Janvier 2021)