

Des solutions All IP personnalisées pour PME

Relever les défis de la numérisation grâce à All IP

Exigences croissantes en termes de qualité, disponibilité permanente et sécurité des données, réseau international de traducteurs et de relecteurs: chez Diction SA, la collaboration virtuelle devait prendre une nouvelle forme. C'est la conclusion à laquelle était parvenue l'entreprise avant d'opter pour la technologie All IP. L'expérience faite par ce prestataire de services linguistiques montre qu'il faut prendre en compte certains aspects tout au long du processus et accorder de l'importance à la perspective du client et à celle des utilisateurs si l'on souhaite utiliser efficacement les possibilités offertes par la téléphonie IP.



Patrick Fassbender, directeur de Diction SA, apprécie la flexibilité de la solution de communication offerte à ses 88 collaborateurs.

Mission accomplie. Depuis février, chez Diction SA, entreprise basée à Buchs (SG), toute la communication s'appuie sur All IP. A la tête de l'entreprise depuis deux ans, le directeur Patrick Fassbender peut pousser un ouf de soulagement. Les clients ne devaient pas se rendre compte du passage à la technologie IP et les collaborateurs devaient pouvoir travailler normalement. Heureusement, tout s'est bien passé. Il n'y a eu que quelques petites difficultés au début. A présent, les 88 collaborateurs sont joignables 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, via la téléphonie IP, et ce, peu importe qu'ils travaillent en Suisse ou à l'étranger, au bureau ou chez eux. Le paramétrage du service de permanence complexe impliquant des collaborateurs en Espagne et à Vancouver s'est également déroulé comme prévu. Ce point était particulièrement important pour Diction. En effet, l'entreprise aspire à proposer un excellent service à ses clients.

Envisager les choses sous un nouvel angle

L'ancienne installation téléphonique de Diction était à bout de souffle. «Cela nous a permis d'envisager la téléphonie sous un nouvel angle. Nous avons longuement réfléchi à l'avenir de notre entreprise, aux exigences qu'implique la communication avec nos clients et à la collaboration au sein de notre organisation décentralisée», indique Patrick Fassbender en expliquant cette approche stratégique. Diction SA était préoccupé par les questions clés suivantes: comment utiliser la technologie IP efficacement et durablement? Comment obtenir une solution flexible adaptée à la croissance de l'entreprise? Que va coûter la téléphonie à l'avenir? Comment garantir la transmission et le stockage sécurisé de données confidentielles?

Priorité à la sécurité des données

Diction entretient une relation de confiance avec ses clients, et la sécurité des données est donc primordiale. L'entreprise a choisi Swisscom comme partenaire pour garantir à ses clients, suisses pour la plupart, un stockage et une transmission des données dans des réseaux sécurisés en Suisse. «Swisscom est la référence suisse en matière de stockage des données et un partenaire privilégié pour Skype for Business (solution professionnelle alliant téléphonie, messagerie et vidéo)», explique Patrick Fassbender.

Le passage à All IP devait ouvrir la voie à la téléphonie vidéo, au partage et à l'envoi de documents confidentiels ainsi qu'aux conférences audio et vidéo virtuelles permettant de réunir tous les collaborateurs travaillant de manière décentralisée. De nombreuses personnes utilisent déjà ce type de communication dans leur vie privée. Skype for Business et ses multiples possibilités en termes de collaboration sont donc apparus comme une évidence.



Les traductions provenant pour certaines du monde entier parviennent au siège de Diction, situé à Buchs. Patrick Fassbender, CEO, a initié la migration vers All IP en collaboration avec le partenaire chargé de l'installation sur place.

Avancer pas à pas vers une solution

«Nous avons choisi une méthode itérative pour analyser et consigner les besoins avant de vérifier avec nos partenaires si nos attentes étaient réalistes. Après avoir pris connaissance de toutes nos exigences, le chef de projet chez Swisscom s'est chargé du passage à All IP en collaboration avec le partenaire chargé de l'installation sur place. Ce processus était clairement défini et bien structuré. Les tests avant le passage définitif à All IP devaient être effectués selon un calendrier précis.»

Une solution personnalisée, appréciée de tous

Patrick Fassbender est d'avis qu'il faut commencer à planifier suffisamment tôt le passage à All IP et recourir dès le départ à des spécialistes pour étudier soigneusement toutes les questions importantes et définir avec précision les besoins et les exigences en impliquant les collaborateurs. Si on analyse avec exactitude les besoins des utilisateurs, ces derniers accepteront plus facilement la nouvelle solution, ils seront satisfaits des possibilités qu'elle offre et auront moins de mal à changer leurs habitudes.

D'après Patrick Fassbender, cela vaut le coup d'investir du temps en amont parce qu'on en gagne par la suite. Il pense qu'il faut partir du principe qu'il s'agit d'un processus complexe et chronophage, surtout si on souhaite avoir une solution personnalisée. En effet, chez Diction, plus de douze mois se sont écoulés entre l'achat et l'installation de la solution. Dans les PME, l'opérationnel prime souvent sur le reste. Selon Patrick Fassbender, il faut donc toujours avoir le facteur temps à l'esprit.

Un changement de culture grâce à de nouvelles formes de collaboration

Des formations Skype for Business sur place et en ligne ont été organisées. Leur objectif: préparer les collaborateurs à utiliser ce logiciel en leur montrant ses diverses fonctions. Certes, les collaborateurs de Diction travaillent la plupart du temps depuis chez eux, mais ils se retrouvent aussi régulièrement au siège principal. L'occasion pour eux de se familiariser avec les outils de collaboration numérique. L'occasion également de découvrir les opportunités offertes par All IP dans le domaine du partage des savoir-faire et du développement collectif grâce à la gestion des connaissances.

Dans le domaine des langues, on a recours depuis de nombreuses années à des logiciels d'aide à la traduction permettant de garantir une qualité constante. En raison de la numérisation galopante, les outils d'aide à la traduction connaissent depuis des années un réel essor. «Nous utilisons ces outils et ne voulons pas y renoncer», affirme Patrick Fassbender. Toutefois, il est convaincu que, dans le domaine de la traduction, la machine ne supplantera pas l'homme de sitôt. D'après lui, il faudra attendre longtemps avant de voir les machines se charger entièrement de la tâche complexe que constitue la traduction d'un texte.

Portrait de l'entreprise



Patrick Fassbender,
directeur de Diction

Diction SA, dont le siège est situé à Buchs (SG), est un prestataire de services linguistiques proposant traduction, révision, correction et copywriting dans plus de 30 langues. Fondée en 2004, la start-up était au départ une entreprise individuelle. Elle compte aujourd'hui plus de 80 traducteurs en interne et dispose d'un réseau de traducteurs externes. Diction possède d'autres sites à Saint-Gall et à Vancouver et offre à ses clients un service personnalisé 24 heures sur 24. En l'occurrence, l'organisation est décentralisée, les collaborateurs travaillent de manière flexible depuis chez eux dans différents pays.

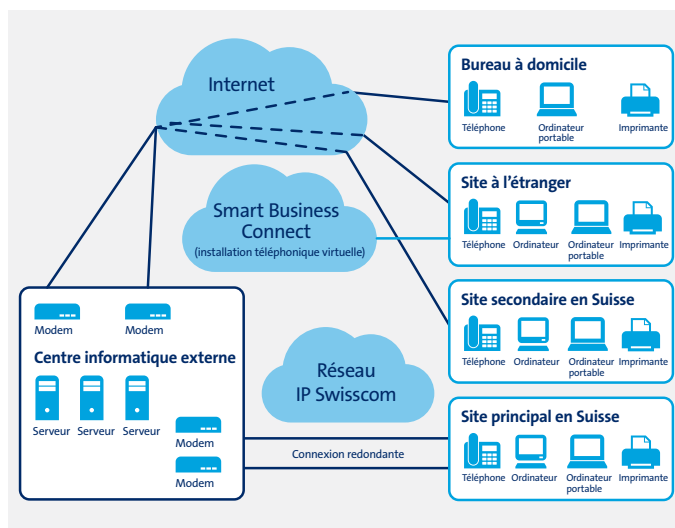
www.diction.ch

Passage à All IP chez Swisscom



Swisscom souhaite remplacer la téléphonie traditionnelle obsolète par la technologie innovante All IP basée sur Internet d'ici à la fin 2017. All IP permet de transmettre tous les services (Internet, TV et désormais téléphonie fixe) par le même réseau. A partir

de 2018, les infrastructures de régions entières seront modernisées et utiliseront exclusivement la technologie All IP. Le passage à All IP a lieu dans le monde entier.



De plus en plus d'entreprises optent pour un mode de collaboration décentralisé. Cette démarche leur permet également d'attirer de nouvelles recrues.

Liste de contrôle

Marche à suivre

- Vérifier l'infrastructure existante
- Remplacer ou mettre à jour les solutions non compatibles IP
- Commander une connexion IP via Swisscom ou un partenaire
- Mettre la nouvelle solution en service



Questions importantes sur le passage à All IP

- Quels secteurs de l'entreprise sont-ils réellement concernés par le passage à All IP?
- Quelles exigences en termes de fonctionnalité, de disponibilité, de sécurité informatique, etc. doit satisfaire la nouvelle solution? Quel doit être le degré d'évolutivité de la solution?
- Les nouvelles applications nécessitent-elles des modifications du câblage domestique?
- Doit-on opter pour une offre standard ou pour une solution personnalisée?
- Quelles sont les applications concernées par la migration? (Téléphone, terminaux, applications spéciales telles que systèmes d'alarme, téléphones d'ascenseur, installations de domotique, etc.)
- Quelles interfaces doivent-elles être mises en place? (Déviation d'appel, disponibilité 24 heures sur 24, permanence, appels d'urgence, etc.)
- De quelle manière les collaborateurs vont-ils parler aux clients à l'avenir? Des formations seront-elles nécessaires? Aura-t-on besoin de téléphones IP ou passera-t-on les appels depuis l'ordinateur?
- Quelles solutions de communication ou de gestion des données sont également prévues et à quoi va ressembler à l'avenir la collaboration en interne et en externe?
- Comment peut-on améliorer davantage l'efficacité des processus au sein de l'entreprise?
- Comment l'entreprise peut-elle se positionner en tant qu'employeur moderne (employer of choice) grâce à de nouveaux modes de travail et attirer les meilleurs éléments et contribuer à leur développement professionnel?

Plus d'informations sur www.swisscom.ch/ip