

# BT au chevet des décideurs européens

► Les entreprises européennes intègrent mal les nouvelles tendances.

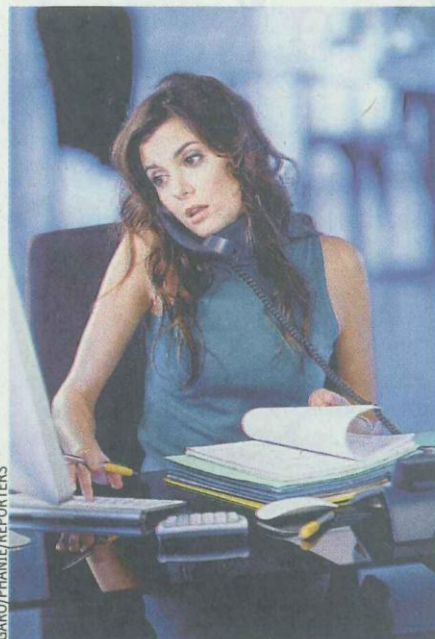
Le groupe de télécoms britanniques BT a commandité une étude portant sur les tendances en matière d'adoption des outils de travail dans les entreprises. Une étude qui a sollicité 1 000 patrons de services informatiques (CIO) et qui met en évidence des comportements nouveaux des employés et cadres, ainsi que les changements des méthodes de travail liées aux nouveaux outils de communication (conférence vidéo, télétravail, outils distants dans le cloud).

De cette étude ressortent des chiffres un peu froids mais surtout des constats édifiants sur les choix effectués (ou reportés) par les entreprises. Ainsi, comme l'a expliqué à "La Libre" Grégoire de Clercq, responsable marketing de BT Global Services pour le Benelux, "nous voulions connaître la réaction des responsables informatiques à propos du concept de 'communications unifiées', et nous avons pu noter que nos options de développement correspondent désormais aux attentes du marché. Le choix d'un nouveau modèle télécoms unifié est donc une évidence au niveau de nos différents marchés mais nous avons constaté au fil de cette étude que les entreprises des marchés émergents sont plus réactives et plus en avance à cet égard que les entreprises du Vieux Continent." Une explication à cette apparente lenteur? "J'ai mon avis sur la question, après dix ans d'expé-

rience dans ce secteur: dans les grandes entreprises européennes plus anciennes, le rythme d'adoption des nouvelles technologies est plus lent, notamment parce que ces entreprises disposent déjà d'une infrastructure et doivent gérer le passif. Au contraire, dans les entreprises plus jeunes, notamment dans les pays émergents, on voit une nouvelle génération d'entrepreneurs, plus jeunes, plus représentatifs de cette fameuse 'génération Y' très branchée. Ces gens-là sont branchés, utilisent leurs smartphones et agissent. Ils ne se posent pas la question de savoir si les nouveaux outils doivent ou ne doivent pas être adoptés: ils foncent!"

Mais des jeunes décideurs en Europe, cela existe quand même? De fait, mais l'étude de BT montre que "les CIO européens qui ont fait le choix des communications unifiées en entreprise se félicitent des gains en termes de productivité: on parle ici du travail à domicile en ligne qui permet d'éviter de perdre du temps et de l'énergie dans les transports, des vidéo-conférences qui remplacent avantageusement des réunions auxquelles les gens arrivent en retard ou sans certains documents, ou encore des appels au départ de n'importe quels appareils et de n'importe quels réseaux en optant pour les opérateurs les moins coûteux, etc. Mais ceux qui n'ont pas encore sauté le pas, en sont toujours à se poser des questions et à ne pas savoir comment agir. L'étude montre un grand besoin de formation et de consultation, le manque d'assurance à propos des solutions globales proposée, de leur niveau de sécurité".

Mais les CIO seraient plutôt des gens branchés sur ce type de solutions? "Oui, dans leur grande majorité, ils sont



GARO/PHANIE/REPORTERS

Les jeunes cadres de la "génération Y" ne peuvent se passer des outils high-tech.

convaincus des avantages de ces nouvelles solutions technologiques et se rendent compte que leur utilisation au top de l'entreprise génère des avantages en termes de productivité et de confort pour les personnes. Mais s'ils en usent, ils tardent à faire descendre ces outils vers les employés." Et, ces bénéfiques? "Rien qu'en voix", on voit que des entreprises internationales, les économies en "roaming" via une plateforme unifiée peut aller jusqu'à 45% des coûts... Pour des applications de vidéo-conférence, c'est évidemment plus difficile à chiffrer, mais c'est une évidence", conclut Grégoire de Clercq.

Patrick Van Campenhout

## Épinglé

Des chiffres parlants sur des besoins criants

**Pourcentages.** Sur les 1 000 cadres interrogés, une majorité assure perdre du temps, de l'énergie et de l'argent dans le travail en équipe et l'accès aux données communes: 56% des CIO estiment être ralentis dans leurs projets par la lenteur dans les prises de décision des managers et des collègues. Ils estiment que ce handicap est le plus important dans leur travail. Les communications de mauvaise qualité aussi pèsent sur la productivité: les cadres estiment perdre jusqu'à 25% de leur temps pour cette raison. Et la communication, c'est la voix ou les explications, mais aussi la collaboration et la circulation des informations et documents, et enfin, les tâches administratives.

Le sentiment des cadres vis-à-vis des systèmes gérés par les informaticiens? Une personne interrogée sur deux (49%) se dit frustrée et estime ne pas bénéficier des technologies les plus récentes.

Ceci induit l'utilisation d'outils comme ceux proposés par Facebook. Et 58% des directeurs et dirigeants font en moyenne plus d'un appel vidéo par semaine. L'enquête de BT montre enfin que 84% des personnes interrogées affirment que la messagerie instantanée, l'e-mail, le téléphone, la vidéo et la téléprésence contribuent, ensemble, à de meilleurs résultats dans leur travail.

CE VENDREDI 28 SEPTEMBRE,

La Libre VOUS OFFRE

LE MEILLEUR DE L'INFORMATION INTERNATIONALE!

A L'ACHAT DE LA LIBRE, RECEVEZ VOTRE EXEMPLAIRE GRATUIT DU