

COMMENT CONCEVOIR LE RESEAU DU FUTUR EN ENTREPRISE ?

Valérie Bauwens, « Business User Observatory » Swisscom, Human Centricity Sàrl
Alain Maygeoz, Consultant, Swisscom



Contexte de cette présentation?

La technique, les utilisateurs, le marché ont évolué

2

- Dans un contexte socio-économique beaucoup plus concurrentiel
- Où les utilisateurs sont de plus en plus initiés et exigeants
- Où la technique offre de plus en plus de fonctionnalités



**Swisscom a adopté une approche orientée utilisateurs
comme base de la conception de réseaux**

But de cette présentation?

Comment avons-nous adopté cette approche centrée utilisateurs?

3

Nos défis

- Comment **sensibiliser** aux besoins des utilisateurs des consultants travaillant dans un **environnement technique et opérationnel**?
- Comment leur fournir **les outils adéquats** pour qu'ils puissent **gérer de manière autonome** ces aspects utilisateurs?

Contenu de notre présentation

1. Qu'avons-nous changé dans nos habitudes de travail?
2. Comment avons-nous réussi cette transition?
3. Impact et apprentissage?

Contenu de notre présentation

- 1. Qu'avons-nous changé dans nos habitudes de travail?**
Un approche centrée utilisateur pour créer de nouveaux réseaux

1. Comment avons-nous réussi cette transition?
2. Impact et apprentissage?

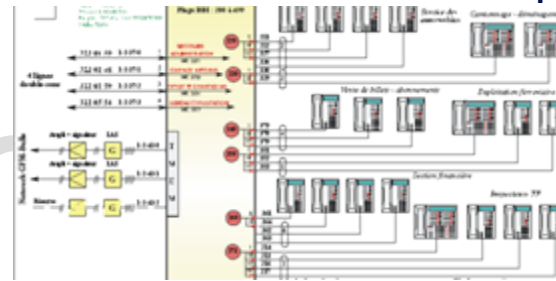
Avant:

Les offres de réseau de télécommunication se basaient sur une architecture technique

Une liste de fonction

- Fonction #1
- Fonction #2
- Fonction #3
- Fonction #4
- #5
- #6
- .
- .
- .
- .

Une infrastructure technique



Des décisions arbitraires



L'humain s'adaptait

Qu'avons-nous fait?

Nous avons dû adapter notre méthode et inclure l'observation des usages

L'humain est la base



Nous permet de construire des profils

Corinne
42 ans

Sales

- Travaille de façon autonome et est très souvent en déplacement.
- Effectue de nombreuses communications personnelles.
- Assure l'interface entre les clients et sa propre société et doit être joignable partout.
- A besoin d'un accès simple et sûr aux données – en tout lieu.

Rôles similaires:
Toutes les professions comprenant une activité de vente mobile et de conseil.

Comment Corinne travaille



Ce qu'il a dans la tête et dans le cœur

Et de créer des matrices d'outils

	Comm. Unifiée	Laptops	Mobile	Video	Support
Premium: Voyageur / Hybrid (12%)	Unified Messaging Presence, IM, Presence sharing, Air connectivity	Tablets (iPad, Kindle Fire) Laptops (Windows, Mac OS) Smartphones (Android, iOS)	Tablets (iPad, Kindle Fire) Smartphones (Android, iOS)	Cloud-based presence sharing Mobile content apps	Self-serve helpdesk Self-serve chat
Productivité: Adm/Op (21%)	Unified Messaging Presence, IM, Air connectivity	Tablets (iPad, Kindle Fire) Laptops (Windows, Mac OS) Smartphones (Android, iOS)	Tablets (iPad, Kindle Fire) Smartphones (Android, iOS)	Unified Communications (UC) apps	A la demande helpdesk chat Self-serve helpdesk chat
Simplicité: Prof (32%)	Presence, IM, Air connectivity	Tablets (iPad, Kindle Fire) Laptops (Windows, Mac OS) Smartphones (Android, iOS)	Tablets (iPad, Kindle Fire) Smartphones (Android, iOS)	Presence, Communications (UC) apps	Helpdesk chat Self-serve helpdesk chat
Base: EHL Classique (35%)	Presence, IM, Air connectivity	Tablets (iPad, Kindle Fire) Laptops (Windows, Mac OS) Smartphones (Android, iOS)	Tablets (iPad, Kindle Fire) Smartphones (Android, iOS)	Presence, Communications (UC) apps	Helpdesk chat Self-serve helpdesk chat

Contenu de notre présentation

1. Qu'avons-nous changé dans nos habitudes de travail?
Un approche centrée utilisateur pour créer de nouveaux réseaux

2. Comment avons-nous réussi cette transition?
Un cours et beaucoup de pratique commune

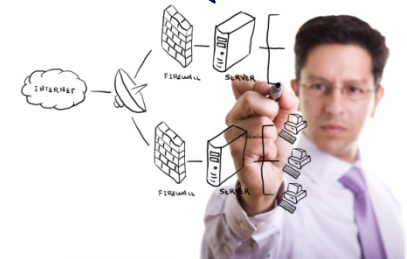
1. Impact et apprentissage?

Comment avons-nous commencé à collaborer?

Tout d'abord apprendre à se comprendre

En quoi nous
pourrions être utiles
aux consultants?

Pourquoi changer
mes habitudes de
travail et les
compliquer?



Quel premier pas concret?

Il y a deux ans de cela, un cours basé sur un premier projet client

**1. Concept de l'étude
utilisateurs**



**2. Quelles questions
poser aux utilisateurs?**



**3. Que faut-il observer
sur le terrain?**



4. Terrain



5. Analyse

Et ensuite?

Depuis, beaucoup d'échanges ad-hoc et de nouveaux projets communs

J'ai compris les besoins
des consultants



Nous avons simplifié
les outils et créé une
procédure



Contenu de notre présentation

1. Qu'avons-nous changé dans nos habitudes de travail?
Un approche centrée utilisateur pour créer de nouveaux réseaux
2. Comment avons-nous réussi cette transition?
Un cours et beaucoup de pratique commune
3. **Impact et apprentissage?**
Succès des projets

Quels enseignements?

Quelques prérequis pour que cela fonctionne

14

- Pour atteindre des résultats positifs, il a fallu:
 - Une volonté managériale d'être orienté « besoins utilisateurs »
 - Et des initiatives émergeant de la base
 - Du temps car c'est un changement culturel
 - Travailler ensemble



Impact pour nous?

Plus un seul échec de projet

15

Nous avons fidélisé nos clients car nous les avons écouté, compris et offert les solutions adéquates

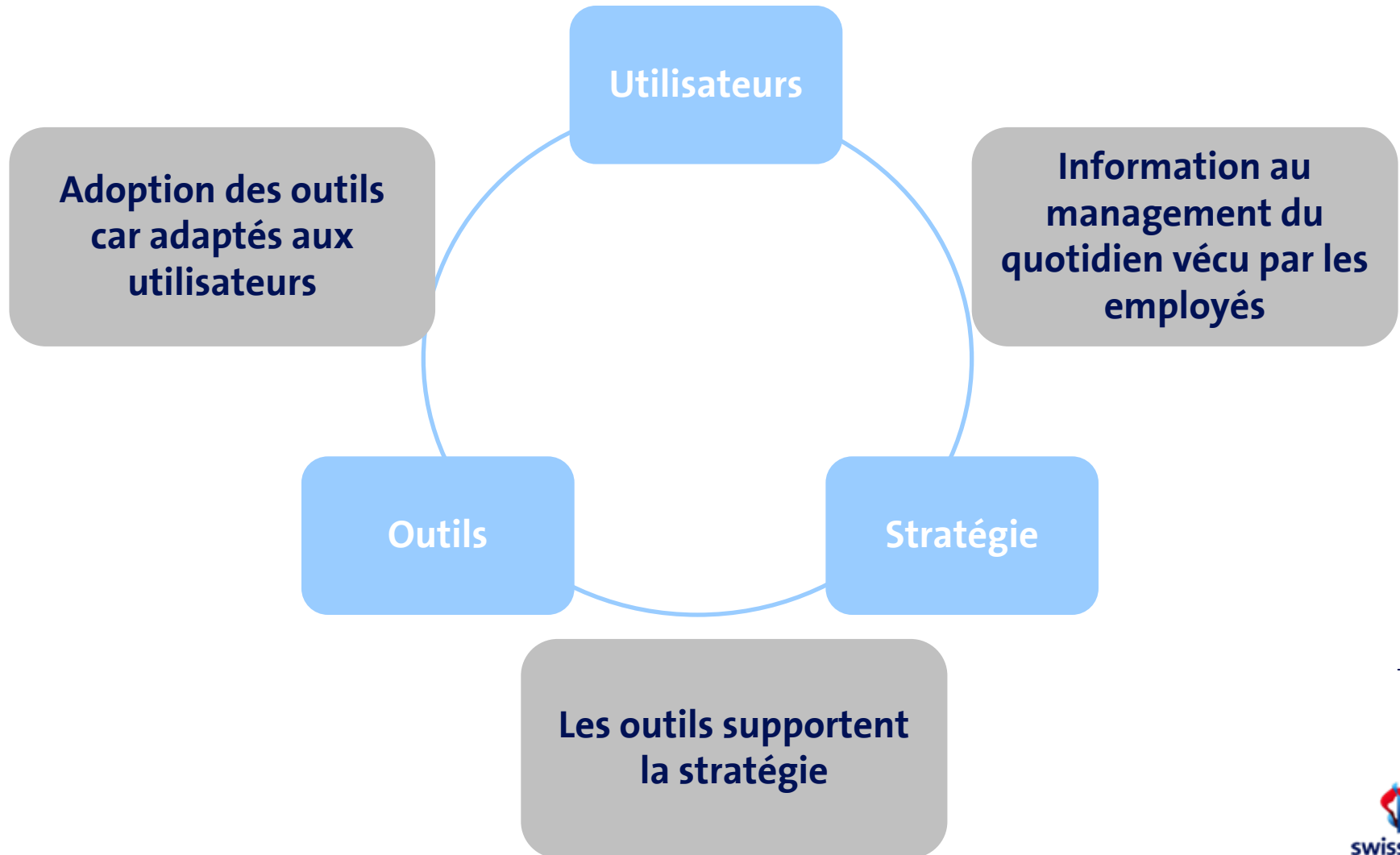
Swisscom se différencie sur le marché



Avantage pour le client?

Il peut synchroniser sa stratégie, ses outils et les besoins de ses employés

16



MERCI DE VOTRE ATTENTION

Valérie et Alain