

Étude de cas : Institut des comptables agréés d'Angleterre et du Pays de Galles (ICAEW)

L'Institut des comptables agréés d'Angleterre et du Pays de Galles (ICAEW) est une organisation de renommée mondiale constituée de plus de 148 000 professionnels établis dans 154 pays, qui œuvre à la promotion, au développement et à l'accompagnement de son réseau de membres. En tant qu'organisation opérant sur le plan international, la collaboration instantanée entre collègues, partenaires et sous-comités est essentielle pour garantir l'efficacité de la communication. Nous nous sommes entretenus avec Martin Amos, responsable de l'architecture des systèmes IT/AV pour l'ICAEW. Ce dernier nous explique comment Lifesize aide son organisation à prendre les devants dans le secteur financier et commercial.



« J'ai été chargé de rechercher un nouveau fournisseur de services de visioconférence afin de remplacer celui que nous utilisions jusqu'à présent. J'ai finalement opté pour Lifesize dont les arguments, tels que l'assistance à l'échelle mondiale, la facilité d'utilisation, l'interopérabilité et la qualité générale de la solution offerte, m'ont convaincu. Grâce à notre choix, notre équipe informatique n'a été confrontée à aucune surcharge de travail, car les utilisateurs ont pu prendre en main l'outil de manière instantanée et intuitive. »

- Martin Amos, responsable des systèmes IT/AV pour l'ICAEW

De quelle manière l'ICAEW utilise-t-il Lifesize ?

Cela fait maintenant plus de 6 mois que nous avons adopté Lifesize tant en interne qu'en externe. Dans le cadre de notre abonnement à la plateforme cloud de Lifesize, nous avons également déployé la caméra HD et les systèmes de téléphone dans nos salles de réunion. Cette solution de collaboration est actuellement utilisée par plus de 700 employés répartis dans 9 bureaux, y compris ceux de Londres, Milton Keynes et Dubaï. L'ICAEW, dont le siège se situe à Londres, à One Moorgate Place, dispose d'un auditorium utilisé quotidiennement pour des événements professionnels. Depuis que nous utilisons Lifesize, nous pouvons permettre à des participants qui ne se trouvent pas physiquement sur place, tels

que des représentants d'organismes régionaux, de prendre part à des événements via la vidéo.

Par ailleurs, le déploiement de Lifesize a eu pour effet de réduire de manière considérable les coûts liés aux déplacements et le temps passé à voyager. Cela constitue un avantage non négligeable dans la mesure où nous utilisons Lifesize pour collaborer avec des candidats, membres et partenaires potentiels, ainsi que des sous-comités internationaux, notamment l'Institut international des comptables agréés, installés aussi bien en Australie, en Russie, en Inde, qu'aux États-Unis.

Pouvez-vous partager des cas d'utilisation spécifiques ?

Outre l'utilisation quotidienne de la visioconférence à des fins de collaboration instantanée, nous utilisons également Lifesize dans le cadre des projets suivants :

Cérémonie « Finance for the Future Awards » Transformation des systèmes opérationnels Amélioration des
Cette cérémonie vise à reconnaître l'esprit de leadership financier dont font preuve certaines organisations et certains individus afin de prendre en compte des défis modernes dans l'obtention de résultats. Les candidats qui ont passé avec succès le processus de diligence raisonnable sont ensuite invités à participer à une évaluation dans le cadre de la remise des récompenses. Nous recevons un nombre toujours plus important de candidatures internationales, et la solution de visioconférence de Lifesize nous a permis de répondre à cet intérêt croissant en communiquant avec les candidats par vidéo dès le début du processus de sélection.

Il s'agit d'un projet majeur touchant notre système informatique. Celui-ci transformera la façon dont nous opérons : en simplifiant et en uniformisant nos processus et méthodes de travail, nous souhaitons améliorer la faculté d'adaptation et l'efficacité de nos équipes internes afin de répondre plus facilement et rapidement à des défis et opportunités futures. Notre équipe en charge de ce projet, basée à Milton Keynes, utilise Lifesize pour interagir quotidiennement avec l'équipe technique située en Inde. Avec cette solution, nos collaborateurs peuvent ainsi réaliser des démos en direct qui sont également enregistrées avec Lifesize Record and Share, ce qui permet à notre équipe de projet de pouvoir s'y référer à tout moment.

webinaires

Nous utilisons ON24, une plateforme marketing basée dans le cloud, pour l'ensemble de nos webinaires. Ce type de réunion en ligne est organisé aussi bien pour partager les toutes dernières mises à jour techniques que pour communiquer des informations clés aux décisionnaires. Le format des webinaires nous permet en outre de faire la promotion de partenaires et de proposer des formations pour le développement des compétences. Ces événements rassemblent une audience variée allant des membres aux non-membres, en passant par des étudiants. En utilisant Lifesize durant nos webinaires, nous permettons aux participants de voir l'orateur, ce qui offre une dimension plus personnelle à l'échange.

Pourquoi choisir Lifesize ?

J'ai été chargé de rechercher un nouveau fournisseur de services de visioconférence afin de remplacer celui que nous utilisions jusqu'à présent. J'ai finalement opté pour Lifesize dont les arguments, tels que l'assistance à l'échelle mondiale, la facilité d'utilisation, l'interopérabilité et la qualité générale de la solution offerte, m'ont convaincu. Grâce à notre choix, notre équipe informatique n'a été confrontée à aucune surcharge de travail, car les utilisateurs ont pu prendre en main l'outil de manière instantanée et intuitive. Cette technologie est vraiment facile à utiliser ! Les utilisateurs peuvent rejoindre un appel depuis n'importe quel emplacement et appareil : il leur suffit de composer un numéro local. De plus, ils peuvent inviter d'autres personnes au moyen d'un seul clic. J'ai moi-même eu l'occasion de tester la solution Lifesize, dont la facilité d'utilisation m'a véritablement impressionné ; mon supérieur a fait de même, et ce sans consulter une aide quelconque. Il a pu se connecter sans aucune difficulté. Il n'y avait plus d'hésitation possible : Lifesize était la solution avec laquelle nous voulions travailler.

Par ailleurs, si la convivialité est un critère primordial lors de la sélection d'une nouvelle solution de visioconférence, un autre élément majeur doit être pris en compte : l'interopérabilité. Lifesize a pu être intégré en toute simplicité à nos solutions existantes, et aucun plug-in n'a dû être installé sur le bureau. De surcroît, Lifesize est bien plus stable et rapide que notre précédente solution, qui comprenait l'hébergement du service cloud par un autre partenaire au Royaume-Uni.

Enfin, la qualité audio et vidéo supérieure, l'évolutivité et la fiabilité de Lifesize sont autant d'autres

éléments qui ont permis à cette solution de se distinguer des autres fournisseurs. Il s'agit globalement d'un système nettement plus performant et deux fois moins onéreux que son prédécesseur.

Comment avez-vous intégré ce changement au sein de vos employés ?

L'équipe informatique a établi un processus détaillé expliquant comment utiliser le système sur notre site intranet. En parallèle, nous avons désigné des super-utilisateurs au sein de chaque service, c'est-à-dire des personnes qui seraient amenées à utiliser régulièrement Lifesize, pour former leurs équipiers une fois qu'elles connaîtraient elles-mêmes le fonctionnement de la solution de manière approfondie. De plus, grâce à la console d'administration, nous pouvons suivre l'utilisation qui en est faite et résoudre tout problème en temps réel afin de garantir une expérience utilisateur optimale.

Je peux affirmer que Lifesize a été très bien accueilli par toutes nos équipes. Ces dernières ont apprécié la fiabilité du matériel et la facilité d'utilisation du logiciel. Les personnes qui découvrent cette solution peuvent également l'utiliser sans difficulté, ce qui favorise l'adoption de ce système à grande échelle à l'avenir.

Quels effets la visioconférence a-t-elle eu sur votre activité ?

En quelques mots, comparée à l'audioconférence, la vidéo offre une meilleure expérience et un cadre plus personnel. Le fait de pouvoir voir la personne avec qui l'on discute permet d'améliorer la qualité des réunions, de même que la productivité au cours de celles-ci.

La transformation de notre de communication interne est un processus continu amené à évoluer et à s'améliorer. Je suis très fier de ce que nous accomplissons. Il suffit d'une seule mauvaise expérience pour qu'une personne décide d'abandonner la visioconférence. Pour autant, tous les membres qui ont essayé Lifesize ont été impressionnés. Son utilisation continuera donc de s'étendre. Nous pouvons déjà observer une réduction significative des coûts liés aux déplacements, et, ce faisant, nous limitons également notre impact sur l'environnement.

Nous sommes convaincus que Lifesize joue un rôle central dans le développement de nos activités à l'échelle internationale et dans notre capacité à assister et accompagner nos membres. En effet, en investissant dans une technologie avancée basée dans le cloud, nous pouvons proposer une solution qui convient à nos membres, partenaires et sous-comités. Nous pouvons ainsi répondre à tous leurs besoins, comme enregistrer des appels, rejoindre un appel depuis une tablette, partager du contenu ou composer des numéros locaux. Ils peuvent également bénéficier de bien d'autres fonctionnalités sans que nous ayons à héberger quoi que soit dans notre datacentre.

Quels sont vos prochains objectifs ?

L'un de nos principaux objectifs sera d'intégrer Lifesize aux autres solutions de l'ICAEW, notamment Skype Entreprise. Le bon fonctionnement de ces solutions est important afin de faciliter la communication et de garantir l'efficacité de la collaboration.

Nous aimerions en outre commencer à utiliser Lifesize Live Stream pour permettre à tous nos employés aux quatre coins de la planète de se réunir chaque trimestre. Cette fonctionnalité permet non seulement de diffuser une réunion auprès de 10 000 spectateurs, mais également d'avoir 50 participants vidéo à partir de plusieurs navigateurs. Il s'agit d'une solution idéale pour les réunions à grande échelle ou les audiences nombreuses.

Enfin, je souhaite étendre l'utilisation de Lifesize pour faciliter la formation à distance, et encourager nos membres à participer à des événements et bénéficier de services dédiés. Au vu du succès de la solution depuis son déploiement, nous voudrions reproduire celui-ci en dehors de nos bureaux.