

# Étude de cas client MLB

## La MLB déploie Lifesize et marque des points en termes de collaboration

Ce n'est plus à prouver, la Ligue majeure de baseball (MLB) sait organiser des événements sportifs spectaculaires tels que le World Baseball Classic et le All-Star Game. Ces événements attirent ainsi des milliers de spectateurs et exigent plusieurs mois de préparation, une coordination parfaite jusqu'à la dernière minute et une excellente communication. Cependant, cela n'a pas toujours été facile.

Avant la tenue du World Baseball Classic, la MLB s'est interrogée sur la façon dont elle pouvait rendre la gestion de son championnat plus productive et interactive, notamment pour les réunions matinales. En effet, ces réunions, qui regroupent plus de 50 personnes dispersées, étaient auparavant organisées par audioconférence. Les participants n'étaient alors pas toujours totalement impliqués et jonglaient parfois entre plusieurs activités, ce qui provoquait un certain nombre de problèmes logistiques dans des domaines essentiels au succès de ces événements.

En tant que principal partenaire technologique de la MLB, Lifesize a relevé ce défi grâce à sa plateforme de collaboration et de visioconférence dématérialisée et à ses systèmes de visioconférence intégrés, transformant ainsi une collaboration inefficace en un véritable home run.



**« Je n'utilise pas ce terme à la légère, mais Lifesize a véritablement révolutionné la façon dont nous tenons des réunions. »**

— Daniel Gainey, directeur des opérations informatiques auprès de la MLB

## Se préparer pour un match parfait

Outre-Atlantique, le base-ball est souvent désigné comme le « passe-temps national », et pour cause. Tout au long de la saison régulière, la MLB, qui peut se vanter d'être la plus ancienne ligue de sport professionnel des États-Unis, permet à 73 millions de fans d'observer les exploits de 30 franchises à travers l'Amérique du Nord. Le base-ball est aujourd'hui devenu un phénomène mondial et la ligue s'applique à perpétuer cet engouement. C'est ainsi que la MLB et l'association des joueurs de la Ligue majeure se sont associées afin d'organiser le World Baseball Classic, un championnat qui réunit tous les quatre ans les joueurs les plus talentueux au monde.

Pour préparer le World Baseball Classic 2017, qui s'est tenu en mars 2017 à Los Angeles, Miami, San Diego, Séoul, Jalisco et Tokyo, la MLB a choisi d'orienter son choix de la meilleure solution de visioconférence vers la collaboration et non vers la compétition. Si le choix s'est porté sur Lifesize, c'est pour l'ergonomie de ses outils d'administration informatique et pour son interface. « Sur le plan de l'environnement informatique, cette solution était facile à implémenter et s'adaptait à nos besoins tout en restant simple d'utilisation pour nos collaborateurs à distance », explique Daniel Gainey, directeur des opérations informatiques auprès de la MLB.

## Coup d'envoi !

During the deployment phase, Daniel connected with a dedicated Lifesize customer success advocate (CSA) who was involved throughout the deployment process.

“He’s been really good at helping our users get over the intimidation of video conferencing and have their ‘aha’ moment to see how the platform makes meetings more productive,” said Daniel.

The Lifesize team suggested setting up the plug-and-play Lifesize HD camera and phone systems for conference rooms in each of the prospective locations to help the teams communicate better during the event. Tournaments like this require a wealth of logistics and coordination, and it’s imperative to the event’s success that everyone has the most current and accurate information. Given the high stakes of the event, Daniel and the IT Operations team wanted to immediately try video conferencing to help improve meeting productivity.

## L'organisation de l'événement : une promenade de santé

La MLB a donc prévu un tour d'essai lors de la première semaine du championnat 2017 à Miami avant de déployer totalement l'initiative à San Diego. Cela a complètement changé la donne. Le nombre de participants aux réunions a considérablement augmenté. Ces derniers étaient également plus impliqués, et les erreurs de communication pendant et après les appels ont diminué. Et lorsque la bonne nouvelle s'est répandue, l'entité chargée de l'organisation du championnat à Tokyo s'est progressivement jointe aux appels.

Lorsque le championnat a fait étape à Los Angeles, plus de 50 personnes participaient déjà chaque matin à la réunion via Lifesize, à partir du système de visioconférence, de l'application dématérialisée Lifesize ou encore par accès audio. Grâce à Lifesize, les participants pouvaient assister aux réunions à distance tout en bénéficiant d'une communication plus efficace et d'une plus grande implication. La participation aux réunions a ainsi augmenté d'environ 42 % par rapport au championnat qui s'était tenu en 2013.

« De nombreuses décisions clés sont prises pendant ces appels. Il est donc important que tous en aient connaissance. Grâce à Lifesize, cela est désormais possible, ajoute Daniel. Je n'utilise pas ce terme à la légère, mais Lifesize a véritablement révolutionné la façon dont nous tenons des réunions. »

## En route pour le prochain championnat

Après le succès du championnat World Baseball Classic 2017, la MLB avait hâte de tirer à nouveau parti de Lifesize lors du All-Star Game 2017 à Miami. Semblable au World Baseball Classic, le « Midsummer Classic » est bien plus qu'un simple match puisqu'il est précédé par une semaine de festivités. En raison de la complexité de cet événement, il est d'autant plus important d'organiser des réunions productives permettant à tous d'être au fait des informations les plus récentes. « Un événement d'une telle ampleur exige une coordination sans faille ainsi qu'une analyse de tous les aspects du match, qu'ils soient liés au stade, à la sécurité, à la synchronisation de la diffusion ou au transport des joueurs », explique Daniel.

## Une série victorieuse

L'utilisation des systèmes de caméras et téléphones HD dans les hôtels et les stades, ainsi que de l'application Lifesize dans les emplacements plus éloignés, a permis à la MLB de gagner du temps tout en améliorant sa productivité et en économisant de l'argent grâce à une communication plus efficace. La participation du personnel, qui était dispersé dans la ville et ne pouvait pas assister personnellement

aux réunions, est devenue plus régulière et active. Ainsi, le personnel, plus nombreux et plus impliqué, était plus à même de partager son avis et ses idées, et la durée des réunions a augmenté.

La réaction la plus positive a cependant été celle d'une cadre dirigeante de l'équipe de gestion des événements qui n'avait pas encore testé la solution de conférence. Cette idée l'inquiétait, en particulier en raison du dynamisme important de cet environnement. Pourtant à l'issue de la dernière journée, celle-ci s'exclamait : « La technologie ! La technologie ! ».

## Lifesize, prête pour un triple jeu

Enfin, plus de 37 000 fans du All-Star ainsi que les joueurs des 30 franchises de la Ligue se sont réunis au Marlins Park pendant trois nuits consécutives pour assister, entre autres, à la toute première victoire d'un rookie au Home Run Derby, aux exploits des célébrités participant au Celebrity and Legends Softball Game sous les rires des spectateurs ainsi qu'à une dernière manche qui a signé la victoire 2-1 de la ligue américaine sur la ligue nationale. Daniel remercie Lifesize pour avoir fourni les moyens de communication essentiels à ce succès.

« [Lifesize] a définitivement trouvé sa place dans le portefeuille technologique de nos événements », conclut Daniel.

Grâce aux changements positifs qu'a apportés l'utilisation de Lifesize à l'organisation de la MLB, la plus ancienne ligue de sport professionnel des États-Unis est désormais à l'avant-garde des technologies de collaboration, une position qu'elle entend bien conserver. La MLB compte ainsi continuer à faire appel à Lifesize lors de futurs événements.

## En savoir plus

Consultez nos autres [études de cas](#) pour découvrir comment Lifesize transforme la communication d'entreprise.