

Teams : UN BON CANDIDAT DIGITAL WORKPLACE AMÉLIORANT LES PERFORMANCES DE L'ENTREPRISE

« Plus de trois quarts des entreprises pensent que l'évolution de leur stratégie Digital Workplace, de leur processus et des technologies sont très importantes pour leur performance globale. »
(The Workplace Evolution » Harvard Business Review Analytic Services)



Dans un contexte de transformation numérique, le « Digital Workplace » (l'espace de travail numérique) est l'évolution des modes de travail vers plus d'agilité, de mobilité, de simplicité et de productivité grâce aux nouvelles technologies en entreprise.

Intérêts du Digital Workplace

Avez-vous des employés qui se plaignent de recevoir trop d'email, de faire trop de réunions ? Ces symptômes traduisent peut-être le besoin d'outils numériques du Digital Workplace.

Le Digital Workplace est généralement incarné par l'intranet de l'entreprise ou par une suite d'outils collaboratifs ou communicatifs.

Quelle est la différence entre un Intranet et un Digital Workplace ?

Les critères d'un Digital Workplace par rapport à un site intranet sont :

- Simple d'utilisation et utile** : l'interface doit être simple d'accès pour un utilisateur mature numériquement ou non. La présence d'applications métiers intégrées dans le système facilitant ainsi l'adoption
- Mobile** : accéder à l'information, collaborer en situation de télétravail
- Social** : connecter les utilisateurs entre eux afin de faciliter les échanges horizontaux et le partage de l'information. La partie sociale est généralement couverte par des outils tels que les Réseaux Sociaux d'entreprises : Workplace par Facebook, Yammer par Microsoft. Cependant nous verrons que ces outils requièrent une conduite du changement importante
- Ouvert** : laisser libre court à l'innovation, aux idées
- Intelligent** : une expérience personnalisée pour l'utilisateur (exemple : les ressources humaines voient des articles différents du département finance)

Les entreprises ayant une stratégie de « Modern Workplace » (environnement de travail numérique moderne) en tirent les bénéfices suivants : leurs bénéfices augmentent plus, elles sont plus réactives à leur marché, les employés sont plus engagés, satisfaits et productifs :

Le Digital Workplace est généralement incarné par l'intranet de l'entreprise ou par une suite d'outils collaboratif.

Figure 1 – Les entreprises en avance sur les stratégies modern Workplace surpassent les autres



Le Digital Workplace facilité avec Teams

« Microsoft Teams est une application qui permet de créer, partager et collaborer en équipe à partir d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone portable. Sur une plateforme commune, et personnalisable, il est ainsi possible de combiner des discussions en groupe, des réunions en visioconférence, des notes et des pièces jointes » (Wikipédia)



Tracy van de Schyff parle d'outil catalyseur dans cet article <https://www.valointranet.com/blog/general/why-microsoft-teams-is-the-ultimate-user-adoption-catalyst/>, car sans le savoir, l'utilisateur utilise une panoplie d'outils auparavant compliqués à appréhender tels que Microsoft SharePoint (le couteau suisse Intranet et de gestion électronique de documents).

Gartner annonce l'outil comme celui devenant aussi commun qu'Outlook pour l'email.

Comment fonctionne Teams ?

Chaque équipe Teams est un groupe de personnes avec un but commun dans lequel l'utilisateur peut :

1. Discuter avec un ou plusieurs collègues (via le mode conversation comme dans Skype) ou autour de sujets communs dans des canaux de conversations (channel)
2. Collaborer sur des documents depuis son mobile ou ordinateur
3. Réaliser des web conférences, partager son écran, appeler en voip, faire des conférences enregistrées pour les employés

Une adoption à deux vitesses

Dans le domaine privé ou des startups, les employés utilisent plus naturellement des outils orientés autour de la conversation, des documents et de la collaboration synchrone (l'email étant asynchrone).

Ces outils plébiscités des générations « Millénial » (génération 1978-1994) et surtout des startups sont arrivés petit à petit dans les grandes entreprises via par exemple l'outil SLACK (2013) ou plus intensément depuis la sortie de Microsoft Teams (2017). Microsoft a annoncé une transition en 3 ans (en 2017) pour le remplacement de Skype for Business. Le challenge pour les employés des grandes entreprises est de s'habituer aux nouveaux concepts de canaux etc.

Les employés utilisent plus naturellement des outils orientés autour de la conversation, des documents et de la collaboration synchrone.

Plus qu'un outil, un projet d'entreprise

Bien que l'outil ne requiert pas de compétences informatiques avancées pour l'installer, il faut voir un déploiement de Microsoft Teams (et comme tout outil de la suite Microsoft 365) comme un projet à part entière afin de cadrer les objectifs d'utilisation, l'architecture de l'information, les règles d'organisation (gouvernance) et la conduite du changement.

Beaucoup de déploiements Office 365 (suite de service, dont Teams) sont sous utilisés ou deviennent une usine à espace de collaborations fantômes.

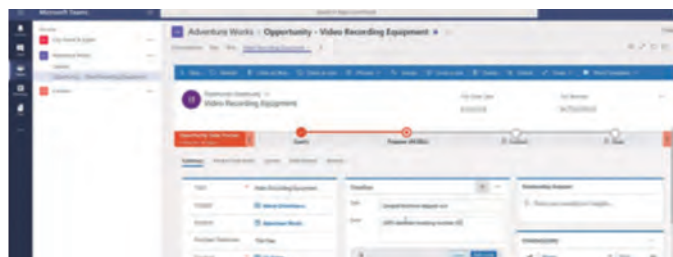
Des applications métiers pour l'adoption

L'outil dispose de connecteurs vers une multitude de plateformes existantes :



Onglets pour Teams

Ces intégrations permettent à ce Digital Workplace de réduire le besoin de changer d'applications qui fait perdre en concentration et productivité.



Intégration d'un CRM dans Teams

Afin d'augmenter l'adoption de l'outil, embarquer des applications métiers dans l'outil est un atout : Application de notes de frais, gestion de planning, allocation de ressources, les possibilités sont infinies car la plateforme permet aux développeurs de déployer des applications dans l'intranet SharePoint et au sein de l'outil Microsoft Teams.



Ne pas négliger la sécurité des données

Microsoft Teams, comme beaucoup d'applications, a des données stockées partout dans le monde. Les données sont dans des Cloud privé et Cloud public managé, SaaS, applications héritées, bases de données, systèmes et processus.

Fait intéressant, 69% des entreprises estiment que la protection, la confidentialité et la conformité

des données relèvent de la responsabilité du fournisseur de services Cloud. En réalité, la plupart des contrats de fournisseur de services de Cloud disent le contraire. En conséquence, l'entreprise est responsable de ses propres données !

La criticité des données dans Teams est au niveau des documents partagés. Ceux-ci sont stockés dans l'outil Microsoft SharePoint qui peut être sauvegardé par des solutions de sauvegarde moderne telles que Veeam Backup for Microsoft Office 365.

La sauvegarde des données est nécessaire car bien qu'Office365, la suite hébergeant Microsoft Teams, est un service Cloud, la responsabilité de Microsoft

The Office 365 Shared Responsibility Model



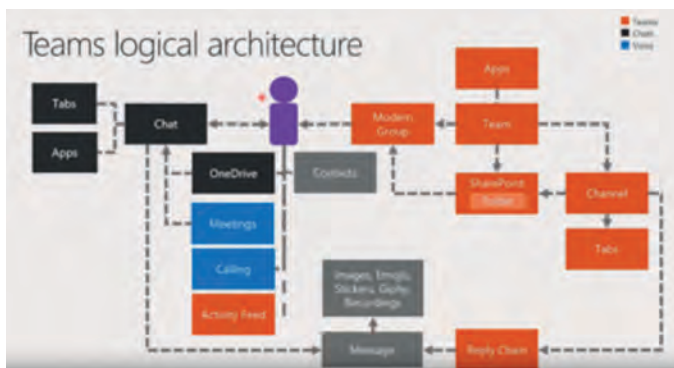
Russ Kerscher - <https://collab365.community/office-365-shared-responsibility-model/>

s'arrête à la gestion de l'infrastructure. En cas de virus, erreur de manipulation etc. le client garde la responsabilité de ses données.

Les spécialistes sont régulièrement confrontés à cette question : Comment restaurer des données stockées dans Microsoft Teams ? Premièrement, le mot « stocké » n'est pas le terme à associer à l'outil. Microsoft Teams stocke différents types de données au sein de différents types de services ou d'applications.

Microsoft a indiqué que la solution Teams fonctionnera comme un « hub » de travail, dans lequel tous les services et les données sont réunis. Concernant la partie VoIP (voix sur IP), cette dernière sera intégrée dans Teams. Le travail de collaboration via Teams repose sur des données partagées ou créées. En conséquence, il est primordial de protéger ces données.

Architecture logique de Microsoft Teams :



Localisation des données digérées au travers de Teams :



Pour le moment, aucune API ne permet de sauvegarder les métadonnées (onglets, connecteurs installés, conversations etc.) de Microsoft Teams. Le seul moyen de restaurer des données à partir de Microsoft Teams consiste à les restaurer vers n'importe quel emplacement puis à les restituer dans le Digital Workspace.

L'importance des données a pris de l'ampleur dans tous les aspects de nos vies numériques. Le besoin de solutions et services capables de garantir leur disponibilité puis de les « hygiéniser » a également augmenté. Dans cette nouvelle réalité où les données sont dispersées, garantir leur disponibilité devient à la fois beaucoup plus critique et difficile. Les DSI rencontrent des difficultés notamment pour localiser et gouverner l'ensemble de leurs données (structurées et non structurées). Sans un plan de sauvegarde solide, il est complexe de pouvoir récupérer les données avec certitude en cas de panne, d'attaque, de perte ou de vol. Les techniques relatives à l'analyse prédictive aident à acquérir un avantage concurrentiel et à améliorer les performances de l'entreprise.

Concernant les mises en conformité, de nouvelles réglementations telles que la GDPR entrent en vigueur impliquant chaque Nation. Aujourd'hui, il est primordial que ces données soient disponibles 24h/24 et 7j/7 pour les services et les utilisateurs. La disponibilité repose sur des mécanismes basés sur des règles dans lesquelles les données sont souvent déplacées manuellement afin d'optimiser les coûts et les performances. La disponibilité de demain doit évoluer vers un modèle plus autonome dans lequel le système réagit et s'adapte automatiquement à tout changement significatif lié au comportement des données, des applications ou des utilisateurs, où que ce soit dans l'entreprise.

Nous pensons que Microsoft Teams a les bons atouts pour répondre aux besoins d'un bon nombre d'outils du Digital Workplace. Ne pas oublier la gouvernance, formation et sécurisation de l'information dans tout projet de déploiement.

> Jeff Angama, Consultant Technique
SharePoint & Office 365 chez Monaco Digital
<https://about.me/jeff.angama>

> Christopher Glénot, Team Leader
Protection & Gouvernance des données
chez Monaco Digital - Veeam Vanguard
www.original-network.com