

Des solutions de communication pour lutter contre une pandémie

Table des matières

Section 1 : Se préparer à une pandémie	1
Section 2 : Se préparer pour l'avenir	1
Section 3 : Outils pour réduire l'implication des employés dans les processus importants	4
Section 4 : Placer les solutions en contexte	6
Section 5 : Références	7

Section 1 : Se préparer à une pandémie

Les préoccupations que nous connaissons tous actuellement face aux virus, tels que le H1N1 (un virus pour lequel un cas de transmission du porc à l'homme a été récemment annoncé) rappellent à chacun d'entre nous qu'il est temps de mettre en place des stratégies précises pour limiter l'impact que peuvent avoir certains événements, comme les pandémies, sur nos entreprises. À ce jour, le virus H5N1 (une souche du virus de la grippe, communément appelée grippe aviaire) est le plus prévalant de tous. Mais l'émergence surprenante du H1N1 a entraîné une recrudescence de cas de transmission de l'homme à l'homme à laquelle l'OMS a réagi en relevant le niveau d'alerte au niveau 5 sur une échelle de 6, bien que l'impact global du virus reste à définir. Malgré cela, les entreprises doivent trouver un moyen de limiter les risques éventuels liés à ces pandémies.

Ce livre blanc explore une facette des risques professionnels liés à une pandémie : à savoir, comment gérer les communications dans ce contexte difficile. Il évoque également des solutions pour minimiser l'impact économique d'un tel désastre qui passent par l'adoption d'une architecture de communications souple. Une telle architecture permettrait, entre autres, aux employés d'une part de travailler chez eux pour éviter tout risque de contagion, et aux entreprises d'autre part de délocaliser les opérations sensibles vers des régions moins affectées pour réduire considérablement les risques pour elles et leurs employés. La préparation aux pandémies est divisée en deux catégories de base : la préparation à court terme, avec une évacuation temporaire des locaux, et la préparation à long terme, avec la délocalisation des opérations pour une durée indéterminée.

Section 2 : Se préparer pour l'avenir

La distanciation sociale

La distanciation sociale désigne un ensemble de pratiques établies pour réduire les probabilités de transmission d'un agent pathogène entre deux personnes. Si une maladie se propage par contact indirect (en se tenant à proximité d'un porteur du virus), plus ces contacts sont limités, et plus les risques de transmission s'amenuisent. Le Mexique a récemment adopté cette mesure à

grande échelle, en interdisant tout rassemblement public non essentiel dans la ville de Mexico pendant cinq jours. Adoptée de façon non officielle sur l'ensemble du pays, cette mesure semble avoir un impact positif majeur sur le taux d'incidence.

L'absentéisme nous oblige dans un premier temps à réfléchir à des solutions pour désengager les employés des opérations importantes, et dans un deuxième temps à déterminer les processus qui pourront ou devront être interrompus lorsque la pandémie atteindra un pic. Lorsqu'une pandémie présente un taux d'infection (morbidity) et un nombre de décès (mortalité) très élevés, les probabilités montrent que le nombre d'entreprises poursuivant leurs activités normalement est très faible. Par ailleurs, le climat social et professionnel peut contraindre les entreprises à repenser leurs interactions sur le marché. L'absentéisme, suscité par la peur de la contagion et de la dépendance aux soins, exacerbe le facteur humain. Les entreprises n'ont d'autres choix que de « trier » les fonctions afin de se concentrer sur les principales opérations que des effectifs réduits pourront assurer.

Ces méthodes n'empêcheront pas une pandémie, mais elles peuvent en réduire l'impact. Par ailleurs, ces mesures ne servent pas uniquement à limiter les risques. La mise en place d'outils qui automatisent les processus clés et favorisent la distanciation sociale peut apporter une grande valeur à l'entreprise, aussi bien avant qu'après une pandémie. Comme le veut la règle d'efficacité des opérations, la capacité d'une entreprise à désengager un employé d'un processus automatisé influe directement sur le coût du service offert aux clients.

La preuve en est le coût lié à l'offre d'un service répété au moyen d'un serveur vocal interactif au lieu d'un téléopérateur travaillant dans un centre de contacts. En période de pandémie, les clients se tourneront de préférence vers les entreprises qui proposent des services sans aucun contact direct. Et cette expérience positive perdurera après la pandémie.

Outils en cas de pandémie

Les entreprises ont toujours redessiné la carte de leurs effectifs pour regrouper les ressources essentielles sur un seul site dans le but d'accélérer les communications et d'optimiser l'accès aux coûteuses ressources des technologies de l'information. Pourtant, si une pandémie venait à se déclarer, plus les effectifs sont concentrés, et plus le terrain est propice à une propagation rapide du virus.

L'évolution permanente des possibilités techniques modifie radicalement ce modèle économique. L'apparition de la technologie VoIP, et plus récemment du protocole SIP, a permis aux entreprises de travailler, de collaborer et de transférer des données de façon efficace et peu coûteuse à grande échelle. Cela réduit au maximum les échanges directs. La technologie SIP offre un avantage supplémentaire, celui de fournir un mécanisme unique quel que soit le média utilisé (voix, chat, vidéo, mobile), ce qui simplifie encore plus le processus.

Avec ces outils, les entreprises s'y retrouvent immédiatement sur le plan économique et font un pas de plus vers la résilience.

Mondialisation des contacts

En utilisant une infrastructure IP, les groupes du monde entier peuvent satisfaire leurs besoins en téléphonie en installant moins de concentrateurs IP ou SIP. De ce fait, il n'existe aucun mécanisme manuel ou artificiel qui puisse déterminer le meilleur moyen d'acheminer un appel. Toutes les ressources ayant des compétences égales sont jugées aptes à répondre à un contact, quel que soit le pays où elles se trouvent.

Les implications de cette mondialisation dans un contexte de pandémie sont considérables. Une pandémie se propage le plus souvent par vague. Lorsqu'elle est à son paroxysme dans une région, sa prévalence peut être nulle ailleurs. Avec la technologie Avaya, le système détermine seul si un appel sera traité à Boston, à Honolulu ou à Sydney. Lorsqu'un agent est connecté, son emplacement géographique n'a plus d'importance, et seul compte ses compétences.

Désagrégation des sites d'entreprises

Auparavant, pour déployer des services exhaustifs de communications vocales sur un nouveau site, il était indispensable d'installer une infrastructure coûteuse, qui grevait d'autant le budget alloué au personnel. Les sites concernés se retrouvaient avec des effectifs insuffisants par rapport au volume de travail et des services voix et données restreints. Avec une infrastructure de communications SIP, telle qu'Avaya Aura™, ces services peuvent être centralisés et déployés sur n'importe quel site doté d'un réseau WAN ou LAN adapté.

Et maintenant, imaginons un site d'exploitation déterminant pour une entreprise sur lequel travaillent au moins un millier d'employés. En période de pandémie, les restrictions de déplacement et les quarantaines imposées à la population, l'interruption des services de transport en commun et la peur de se rendre dans des lieux publics ou fréquentés par des groupes de personnes, sont autant de facteurs qui empêchent l'entreprise de doter en personnel suffisant le site en question. Par ailleurs, la proximité de ces employés présente un risque accru de contamination. La répartition de ces ressources sur une zone géographique étendue peut minimiser ces risques. Autrement dit, si quelques sites sont placés en quarantaine sur ordre des autorités sanitaires, les autres peuvent poursuivre les activités. Inversement, si une entreprise fonde son modèle d'activités sur un petit nombre de centres d'appels de grande taille, elle peut vite se retrouver submergée si l'un de ces centres est contraint de fermer ses portes pendant plusieurs mois. Les entreprises dont les opérations sont concentrées géographiquement doivent envisager la désagrégation pour parer à un besoin futur.

Les sites éventuellement concernés par une désagrégation incluent les succursales bancaires, les boutiques de petits centres commerciaux, les bureaux régionaux et les magasins ayant pignon sur rue. En scindant ses effectifs en petits groupes travaillant plus près de chez eux, l'entreprise peut limiter les risques associés à une concentration urbaine. Les systèmes de communications d'aujourd'hui peuvent être déployés rapidement sur n'importe quel site du monde et reliés à des fonctionnalités fiables et robustes sur un réseau à commutation de paquets.

Virtualisation des employés

Le degré maximum de désagrégation est appelé virtualisation. La virtualisation désigne la capacité des employés à travailler efficacement n'importe où, à partir du moment où ils disposent d'un téléphone et d'une connexion Internet haut débit. (Par employés il est sous-entendu les collaborateurs chargés uniquement de gérer et de manipuler les données, et non les produits.) Les employés virtuels travaillent le plus souvent de chez eux.

En période de pandémie, le télétravail constitue un moyen efficace de réduire les risques de contagion en limitant les contacts avec une personne contaminée au travail ou en transit. Il permet à un employé de maintenir sa productivité en dépit des fermetures d'école, des mises en quarantaine ou des restrictions de déplacement,

et facilite la mise en place d'horaires souples sur une période donnée pour palier à une hausse de la demande ou à un manque de personnel. Plusieurs enquêtes et études de cas ont démontré que le télétravail améliore la productivité.

Le télétravailleur est la pierre angulaire de la plupart des plans actuels de lutte contre une pandémie. Avaya a considérablement investi dans le développement de technologies qui favorisent les communications à domicile, et a développé des pratiques autour des exigences en matière d'activités, d'opérations, de contrôles et de sites pour obtenir un modèle de télétravail durable et efficace. Les softphones avec Communications unifiées (clients logiciels ou basés sur un navigateur) offrent aux employés virtuels une expérience de communications digne d'une entreprise. Les appels professionnels sonnent sur le téléphone personnel des télétravailleurs, et ces derniers bénéficient des fonctions importantes de PBX, telles que le transfert des appels, la mise en attente et la téléconférence. Ces solutions permettent également au personnel virtuel d'accéder aux répertoires de l'entreprise, aux informations de présence et à la visioconférence. Les softphones offrent aux collaborateurs physiquement isolés la garantie de pouvoir communiquer efficacement avec leurs collègues et leurs clients.

Les technologies de télétravail ne sont pas l'apanage des professionnels de l'information. Les centres de contacts (qui possèdent un grand nombre d'employés travaillant dans des espaces réduits) peuvent bénéficier de la désagrégation. Par ailleurs, les entreprises peuvent adopter une résilience plus grande au niveau des centres de contacts, car certains clients manifestent un refus croissant de traiter par contact direct. Les softphones avec Communications unifiées permettent aux centres de contacts de tirer le maximum des télétravailleurs et d'offrir les fonctionnalités avancées de centre de contacts nécessaires aux agents. Les entreprises peuvent également équiper leurs téléagents de la visioconférence pour permettre aux clients et aux agents d'établir des communications visuelles lorsque les communications en face à face sont limitées.

Section 3 : Outils pour réduire l'implication des employés dans les processus importants

Si la distanciation sociale a pour but de limiter le risque de transmission entre les employés afin d'assurer la continuité des opérations importantes, cette section explique comment faire pour réduire la forte implication des employés dans ces processus.

Les technologies de libre-service

Les technologies de libre-service ne sont pas une nouveauté, mais leur utilisation dans l'entreprise doit être révisée dans le cadre d'un plan de préparation à une pandémie. Et pour cela, trois éléments sont à prendre en compte.

Tout d'abord, les installations de serveurs vocaux interactifs (SVI) les plus récentes sont basées sur une offre de services à prix réduit. Les plans de préparation aux pandémies impliquent un certain nombre de critères d'évaluation, tels que l'impact social et la durabilité. Les facteurs de réduction des coûts peuvent également être source de revenu, et le marché de masse peut évoluer vers un marché intermédiaire ou haut de gamme.

Ensuite, des avancées techniques majeures ont permis aux entreprises de dépasser les environnements SVI avec DTMF (Dual Tone Multi Frequency) pour développer des applications bien plus avancées avec l'utilisation de la reconnaissance vocale.

Enfin, une pandémie pourrait bien susciter l'intérêt des clients pour le libre-service. Jusqu'à aujourd'hui, une conception médiocre et une préférence pour les interactions directes ont souvent freiné les entreprises à recourir aux SVI. On peut s'attendre à ce que les clients se détournent des contacts directs et sanctionnent une entreprise qui n'est pas capable de retenir son personnel en pleine pandémie. L'utilisation des SVI de manière plus pertinente peut être perçue comme une responsabilité sociale, et sera très certainement perçue comme un moyen de réduire les risques de contamination.

Les entreprises doivent se poser la question de savoir comment utiliser les technologies de libre-service pour soutenir les opérations internes ainsi que les fonctions de relation client. Une fonction de SVI peut servir, par exemple, à signaler et à surveiller des tendances liées à l'incapacité de travailler en raison de symptômes de la grippe, d'un diagnostic de grippe, d'infections dépendantes ou d'ordres de mise en quarantaine. Une telle fonction serait probablement d'aucune utilité dans un service de santé publique. En général, la plupart des institutions obtiennent des résultats positifs si elles se posent les questions suivantes :

- Peut-on être plus productifs avec nos applications de SVI ?
- Peuvent-elles nous aider à administrer les opérations pendant un épisode de pandémie ?
- Quels changements seront visibles en matière d'adoption de solutions pendant et après une pandémie ?

Processus d'entreprise communicants

En général, lorsqu'un événement majeur se produit dans une application d'entreprise, il est signalé au moyen d'un rapport ou d'un message affiché sur l'écran d'un employé compétent. L'employé en question peut alors faire appel à des collègues, clients ou fournisseurs pour définir un plan d'action. Dans le secteur bancaire, les choses se déroulent ainsi en cas de panne électrique, de conditions erronées dans les processus, de variation soudaine des performances d'action ou d'activité suspecte.

Avaya a mis au point une solution qui contribue à réduire la latence humaine constatée au moment où l'événement est signalé à l'employé et au moment de déterminer une réponse appropriée, et qui élimine complètement la dépendance à cet employé. Cette solution, appelée Solution Avaya pour les processus communicants d'entreprise, intègre des services de communication aux systèmes d'une entreprise.

Ainsi, lorsqu'un événement particulier se produit (tel qu'une baisse des stocks pour une pièce importante), les règles intégrées au système sont activées et les services de communication, tels que la notification vocale, l'initiation de contact et la téléconférence, sont mis en route à travers plusieurs médias. Le logiciel Avaya Communication Process Manager, intégré à l'application d'entreprise, gère les communications automatisées.

Dans notre exemple de diminution des stocks d'une pièce importante, le logiciel de suivi des stocks peut être connecté à l'infrastructure de communication via Avaya Communication Process Manager, et un message électronique ou SMS peut être envoyé à un groupe de personnes qui peut alors prendre les mesures nécessaires pour résoudre le problème. En période de pandémie, cette fonctionnalité peut être exploitée davantage au point de prévenir les principaux clients d'une opportunité d'investissement, d'une variation des cours des matières premières ou d'une rupture de stock sans aucune intervention humaine directe.

De tels outils pourraient jouer un rôle crucial dans la gestion des problèmes d'infrastructure, des interruptions de livraison « au bon moment » ou des alertes envoyées au personnel médical. En cas de pandémie, ils permettent aux entreprises de moins dépendre d'une personne donnée et, éventuellement, de réaffecter les ressources.

Consolidation de l'infrastructure avec Avaya Aura

Si une pandémie venait à se déclarer, seules les ressources seraient immédiatement affectées. Les équipements centraux et l'infrastructure informatique n'en ressentiraient pas les effets. Cependant, à mesure qu'une pandémie se propage, l'absentéisme, les restrictions de déplacement ou les mises en quarantaine peuvent avoir des répercussions sur cette infrastructure qui se traduisent par une maintenance irrégulière. De toute évidence, plus une entreprise a besoin de serveurs, de liaisons et d'outils pour travailler, et plus les risques se multiplient.

L'architecture SIP d'Avaya Aura pour les services vocaux, associée à des technologies complémentaires intégrées, permettent de limiter la taille et, tout aussi important, l'étendue des déploiements physiques de l'infrastructure. Une série de fonctions avancées de surveillance et de reconfiguration automatique intégrées à l'infrastructure peut traiter jusqu'à 98 % des alarmes et des avertissements sans intervention humaine, et éviter 73 % des principales pannes électriques. Lorsqu'un technicien est requis, le personnel sur le terrain d'Avaya en est informé automatiquement par le système, souvent avant même que les techniciens de l'entreprise ne prennent connaissance du problème.

Le basculement automatique d'un concentrateur à l'autre, l'autonomie de l'entreprise et l'autonomie locale en cas de panne du réseau peuvent être déployés pour un grand nombre d'utilisateurs, qu'ils travaillent dans les bureaux principaux, dans une succursale ou à domicile.

Résultat : l'entreprise est capable de prendre en charge le déploiement d'une solution complète de services vocaux auprès de plus de 20 000 utilisateurs avec seulement deux techniciens. Grâce à l'assistance à distance, en cas de pandémie, ces ressources peuvent être partagées et prendre en charge plusieurs déploiements par rotation.

En quelques mots, une architecture qui exploite la souplesse du SIP peut représenter un atout majeur dans le développement d'un plan de lutte contre une pandémie.

Section 4 : Placer les solutions en contexte

La plupart des entreprises qui souhaitent se préparer à une pandémie devront changer radicalement leur vision de la continuité des activités. Et tandis que la disponibilité du personnel peut chuter de 50 à 60 % dans certains cas, la demande des clients peut suivre une tendance inverse et les ressources physiques rester pratiquement intactes.

Des mesures médicales et scientifiques devront être prises. Toutefois, il est clair que le gouvernement, les communautés et les entreprises devront collaborer pour minimiser l'impact. Pour les entreprises, la première étape importante consistera à déterminer la manière de soutenir les opérations clés avec des ressources réduites. La distanciation sociale et le désengagement des employés devront être placés au cœur de cette stratégie.

Après une pandémie, il est fort à parier qu'une « nouvelle normalité » voie le jour. Les entreprises leaders auront un avantage considérable sur les entreprises suiveuses. À cette fin, ces solutions devront être perçues comme ayant un double avantage : celui d'aider les entreprises à faire face à une pandémie et celui d'améliorer quotidiennement les capacités de l'entreprise.

Section 5 : Références

¹ www.cidrap.umn.edu

A propos d'Avaya

Avaya est leader mondial dans les systèmes de communications d'entreprise. Avaya conçoit et met en oeuvre des solutions de communications unifiées, des centres de contacts, et des services associés aux principales entreprises et organisations à travers le monde, en direct et via son réseau de partenaires. Des entreprises de toutes tailles font confiance à Avaya pour des communications modernes qui améliorent l'efficacité, la collaboration, le service client et la compétitivité. Pour toute information complémentaire, visitez le site www.avaya.fr.

The Avaya logo consists of the word "AVAYA" in a bold, red, sans-serif font. The letters are closely spaced and have a slight shadow effect.

COMMUNICATIONS INTELLIGENTES

© 2009 Avaya Inc. Tous droits réservés.

Avaya et le logo Avaya sont des marques d'Avaya Inc. et peuvent être déposées dans certains pays. Toutes les marques identifiées par les symboles ®, TM ou SM sont, respectivement, des marques déposées, commerciales ou de service d'Avaya Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

08/09 • MIS4263FR

The logo for avaya.fr features the text "avaya.fr" in a white, lowercase, sans-serif font, centered within a solid red rectangular background.