Travail flexible chez Swisscom – également en Home Office

Un compte-rendu des premières expériences faites depuis l'introduction d'UCC chez Swisscom

par Ruggero Crameri, Project Manager Collaboration

Près de 20 000 collaborateurs de Swisscom travaillent avec Unified Communications&Collaboration (UCC) depuis 2010. Avec le recul, on peut dire que l'introduction est un succès. Et ce, notamment parce que nous nous sommes concentrés en particulier sur les personnes et leurs besoins pendant la réalisation et avons allié la technique avec nos propres produits de manière à ce qu'ils répondent à ces besoins en tant que solution globale. Des statistiques d'utilisation et des sondages internes confirment la bonne acceptation de la nouvelle technologie et des instruments de travail parmi les collaborateurs. Mais l'expérience acquise dans l'utilisation des nouveaux moyens de communication est aussi un élément précieux. Nous sommes ainsi perçus comme des accompagnateurs dignes de confiance dans le monde numérique. Tous les collaborateurs de Swisscom savent de quoi ils parlent lorsqu'il s'agit de conseiller un client en matière d'UCC.

Les informations collectées laissent également apparaître la manière dont le comportement en matière de communication a changé chez Swisscom depuis l'introduction d'UCC. Qui aurait pensé par exemple qu'une entreprise comptant 20 000 collaborateurs tiendrait, un an après l'introduction du nouveau moyen de communication, pratiquement autant de conférences purement basées sur des messages instantanés que des conférences audio? Cela montre que la communication est devenue plus directe et également plus efficiente. Grâce aux «Online-Meetings», nous évitons des déplacements inutiles à des réunions, devenons ainsi plus flexibles, gagnons du temps et réduisons notre empreinte CO_2. Partons par exemple de 5000 collaborateurs qui économisent chaque mois un voyage de 50 francs grâce à l'utilisation d'un système de conférence intelligent et simple à utiliser. Ceci représente tout de suite trois millions par an! En dehors de cela, la valeur ajoutée pour les collaborateurs, outre le gain de temps, le stress en moins, le meilleur équilibre vie professionnelle - vie privée et la productivité accrue, est un facteur à prendre au sérieux. Dans un sondage interne, des collaborateurs de Swisscom ont dit économiser chaque mois en moyenne 1,7 voyage grâce à UCC. Globalement, l'évaluation du sondage interne a révélé un gain de temps de plus de 4400 journées de travail – les chiffres parlent d'eux-mêmes. De même, toujours selon ce sondage, les collaborateurs travaillent chaque mois en moyenne 1,2 jour en Home Office.

Tous ces chiffres impressionnants montrent que l'introduction du nouvel outil de communication et de collaboration a réussi et qu'elle est bien acceptée par les collaborateurs. Cependant, nous sommes encore loin de notre objectif. Nous avons certes appris à utiliser les nouveaux moyens de communication avec compétence. Mais pour améliorer encore la collaboration virtuelle et mobile, nous devons faire un nouveau pas en avant et intégrer les nouveaux moyens de sorte qu'ils soutiennent les processus commerciaux, adapter la culture dans l'entreprise de sorte que le travail

virtuel puisse s’effectuer d’une manière uniforme sur l’ensemble des unités d’entreprise, rendre les connaissances accessibles à tous et élargir l’esprit d’équipe à l’ensemble de l’entreprise et au-delà. Une autre voie que nous suivons pas à pas. De plus en plus d’entreprises devront relever ce défi à l’avenir. Une équipe de Swisscom a consigné dans un livre la manière dont notre entreprise relève ces défis, et quels pensées et processus doivent être adoptés («just together» (ISBN 9783848204113). Partagez vous aussi vos connaissances et racontez-nous les expériences qui sont faites dans votre entreprise avec de nouveaux outils de collaboration numériques.

Nous nous réjouissons à la perspective d’un dialogue animé.