

A woman wearing a headset is sitting at a desk in a bright room with a large window. She is gesturing with her hands as if in a conversation. The image is partially covered by a teal vertical bar on the left side.

ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES DANS LEUR PASSAGE AU TELETRAVAIL BILAN

ENCOM CONSEIL



S'ÉQUIPER POUR TRAVAILLER À DISTANCE

Le passage au télétravail est souvent évoqué depuis la fin des confinements sous l'angle des Ressources humaines. Mais qu'en est-il d'un point de vue matériel ?

Si le marché n'a pas été bouleversé par cette crise, la période a tout de même été un accélérateur inédit dans l'adoption de technologies adaptées au travail à distance.



QUI SOMMES-NOUS ?

Encom est une société française spécialisée en téléphonie d'entreprise. Forts de 20 ans d'expérience, nous fournissons une prestation complète : intégration de solutions de communications unifiées, expertise réseau et sécurité, développement d'outils à valeur ajoutée.

Encom est le premier intégrateur 3CX en France, le logiciel de référence des communications unifiées qui permet de fusionner téléphonie, postes de travail et outils collaboratifs.

UN INVESTISSEMENT TECHNOLOGIQUE

Chez Encom nous avons permis à nos clients et à leurs salariés de travailler à distance sans perdre en productivité et avec un confort optimal, via notamment le logiciel de téléphonie d'entreprise 3CX.

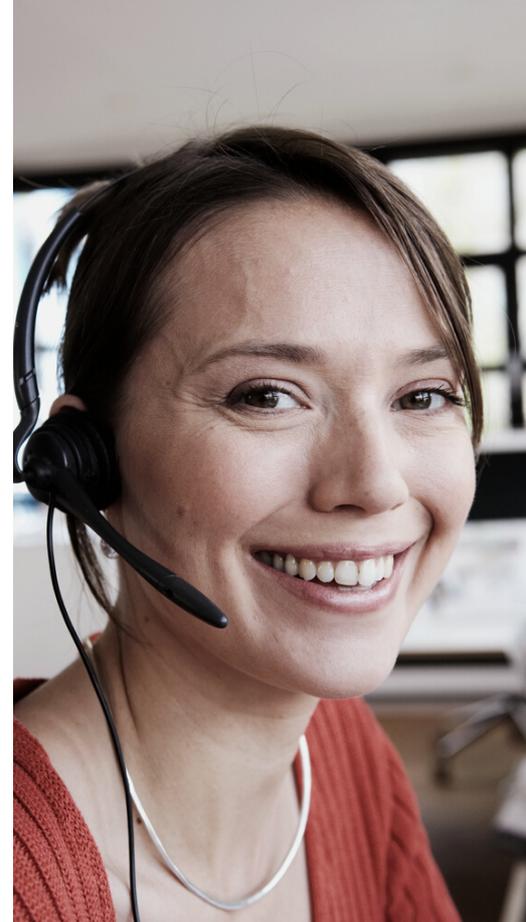
Certains clients étaient déjà équipés mais n'avaient pas activé les outils nécessaires (des VPN notamment, ces réseaux privés sécurisés). Nous les avons également aidés en mettant en place gratuitement une plateforme de webconférences chiffrée.

1 Million d'appels passés par jour

Avec la téléphonie hébergée dans le cloud, chaque salarié à la maison retrouve la même interface de travail qu'au bureau pour téléphoner et recevoir les appels, depuis une page internet.

En plus de la téléphonie d'entreprise, 3CX intègre :

- la visio-conférence et le chat pour faciliter les échanges
- la gestion de la présence afin de savoir qui est disponible et "qui fait quoi" pour ne pas perturber ses collègues.



CHIFFRES CLES

470

ENTREPRISES ACCOMPAGNÉES

+ de 25000

EXTENSIONS 3CX

5 millions

DE MINUTES FACTURÉES
D'APPELS/MOIS

Plus de 200

VPN DÉPLOYÉS PENDANT
LE PREMIER CONFINEMENT

LE BILAN ENCOM



DAMIEN GEFFRAY

Vice-Président en charge des
Opérations

- **L'onde de choc**

"Nous avons vraiment été testés sur notre capacité à aider les entreprises à absorber la claque qu'elles se sont prise."

Lors de la première vague, nous avons du doubler le nombre d'heures supplémentaires et décaler des congés pour répondre aux demandes de nos clients, à défaut de réussir à recruter.

Nous avons ainsi déployé **plus de 200 VPN**. C'est un système permettant de créer un lien direct entre des ordinateurs distants, qui isole leurs échanges du reste du trafic afin de sécuriser les données de l'entreprise.

Les clients nous ont également demandé des **renvois mobiles**. Nous en avons fait **entre 1000 et 1500 au pied levé**.

Un autre enjeu de taille était celui de répondre à la demande massive en matière de casques de téléphone.

*"Nous avons stocké **3000 casques** dès le lendemain du confinement."*

Il nous en reste 200 aujourd'hui. Nos prévisions étaient donc assez justes. Nous avons d'ailleurs pu embarquer de nouveaux clients grâce à notre stock.

Nous avons également **mis à disposition gratuitement une plateforme de vidéoconférence chiffrée 3CX** pour nos clients qui n'avaient pas encore la solution. Nous avons plusieurs centaines de personnes/jour dessus.

Pour résumer, nous avons d'abord connu une grosse bulle de la demande, une petite redescende après le premier vent de panique. Depuis, nous vivons une croissance continue.

• **Les leçons de la crise**

La crise du Covid n'a pas changé le marché, mais la vitesse à laquelle nous devons répondre. Ce sont les mêmes demandes, les mêmes acteurs mais nous avons du répondre beaucoup plus vite aux besoins.

Nous avons désormais du recul, à la fois sur des contextes clients plus facilement identifiables, et par secteur d'activités. C'est une base de connaissances solide. La crise nous a permis d'améliorer les process internes, notamment sur les délais de déploiements.

Aujourd'hui, nous avons mis en place 2 à 3 jours de télétravail, y compris pour ceux qui étaient au bureau. Nous avons pu recruter 3 personnes pour faire face à la demande.

Nous tenons par ailleurs à remercier spécialement nos fournisseurs EDOX et EPOS, sans qui nous n'aurions pas pu faire face.

Mais aujourd'hui, la crise n'est pas finie. Nous avons mis en place une veille active quotidienne sur les stocks chez les grossistes. Nous passons désormais 2 à 3h par semaine pour appeler les fabricants et ainsi prévenir les difficultés d'approvisionnement.

• **Accompagner le changement sur la durée**

Il y a plusieurs catégories d'entreprises :

- ceux qui n'ont pas pu poursuivre leur activité durant les confinements. Ils ont repris aujourd'hui des conditions de travail normales, sur site.

- ceux qui ont absorbé le choc avec des procédures d'urgence dégradées. Ils souhaitent maintenant s'équiper sur le long terme avec une nouvelle organisation du télétravail.

- ceux qui étaient déjà bien équipés et qui se demandent maintenant comment utiliser au mieux leurs outils. Ils souhaitent faire gagner du confort à leurs collaborateurs et nous travaillons avec eux pour développer de nouveaux outils afin de les faire gagner en productivité.

C'est notamment le cas pour tous ceux qui ont un service de relations clients.

TEMOIGNAGE

VANESSA MICHAUX

Cheffe de projet SII

SII est une ESN de 4500 salariés en France et 9000 à l'international qui est cliente d'ENCOM depuis 2020.

Vanessa, quelle était votre problématique au départ ?

Nous avons besoin de la téléphonie voix sur IP pour échapper à notre vieux système téléphonique (Aastra) et faciliter la gestion. Nous ne voulions plus avoir le téléphone sur le bureau.

Il y avait également la question de la réduction des coûts bien sûr.

Pourquoi avoir contacté Encom ?

En parallèle, nous avons eu un besoin croissant sur la partie sécurité.

Notre partenaire de l'époque n'avait pas cette brique donc quand j'ai repris le projet 3CX, il fallait trouver un partenaire qui maîtrisait cet aspect.

D'où le contact avec Encom.

Nous avons donc commencé par un audit de l'existant pour savoir comment l'améliorer.

Quelles étaient vos contraintes techniques ?

Nous devons avoir des machines durcies sur les OS : c'est la première grosse contrainte.

Nous avons également des contraintes liées à la sécurité des données personnelles. C'est de plus en plus présent.

Il y a aussi le sujet de la webconférence qui était externalisée. Nous voulions avoir tout chez nous pour avoir une maîtrise d'œuvre. Ce n'est pas encore en place avec 3CX, même si ça vient petit à petit.

Par ailleurs, nous utilisons pour certaines personnes Teams en plus de 3CX.

Qu'est-ce que le Covid a changé dans le quotidien des salariés ?

Notre première convention télétravail a été mise en place juste avant le Covid et c'était seulement une journée par semaine. Au niveau architecture et réseau, tout était donc en place.

C'était une bonne chose car du jour au lendemain, nous sommes passés au 100% en télétravail, et nous avons tout ce qui fallait pour travailler.

Mais nous n'avions pas prévu assez d'AS (appels simultanés). Au démarrage, nous augmentions le nombre tous les 3 jours pour répondre à la demande.

Pendant cette période, nos collaborateurs se sont rendus compte que c'était agréable de travailler et de pouvoir tout faire avec un simple PC.

Et maintenant ?

On ne reviendra pas à un travail comme avant. Nous sommes à 2 jours de télétravail par semaine pour tout le monde et nous sommes en train de passer à 50% en télétravail. C'est un bon équilibre.

Dans la gestion de projets, il y avait eu une partie formation : comment créer des interfaces, des files... ?

Nous avons besoin de formations régulières parce qu'il y a du renouvellement dans les équipes et il nous faut des passages de témoin.



**Si vous souhaitez plus
d'informations,
contactez-nous**

0634060693

aurelie.drouvin@encom-conseil.fr



encom