

## **Importance de la simplicité d'utilisation des outils de conférences Web**

**Économies réalisées en faisant de la  
maniabilité une priorité**

Andy Nilssen et Alan Greenberg  
Wainhouse Research

**Juillet 2009**

Étude commandée par :

 **LotusLive™ Meetings**

Wainhouse Research, LLC  
34 Duck Hill Terrace  
Duxbury, MA 02332 USA

+1.781.934.6165  
[www.wainhouse.com](http://www.wainhouse.com)



# Sommaire

<i>Résumé analytique</i> .....	1
<i>Introduction : Rôle des réunions en ligne dans le monde du travail actuel</i> .....	3
Méthodologie de l'enquête.....	4
<i>I. Ce que vous pouvez savoir de la simplicité d'utilisation</i> .....	5
Impact de la simplicité d'utilisation.....	5
Sélection de fournisseurs et simplicité d'utilisation.....	6
<i>II. Coûts engendrés par un manque de maniabilité</i> .....	7
Coût de la formation.....	7
Coût des réunions qui commencent en retard.....	9
Coût du support technique .....	10
<i>III. Ce qu'il faut savoir sur la simplicité d'utilisation et le taux d'utilisation</i> .....	10
<i>Conclusion</i> .....	11
À propos des auteurs.....	12
À propos de Wainhouse Research.....	12
À propos d'IBM LotusLive Meetings.....	12
<i>Annexe : Caractéristiques démographiques de l'enquête</i> .....	13

## Figures

Figure 1 Impact de la simplicité d'utilisation.....	5
Figure 2 Nuances de la simplicité d'utilisation.....	6
Figure 3 Critères de choix d'un fournisseur.....	7
Figure 4 Méthodes de formation et simplicité d'utilisation.....	8
Figure 5 Fréquence et motifs des retards des réunions.....	9
Figure 6 Taille des entreprises.....	13
Figure 7 Utilisation des conférences Web.....	13
Figure 8 Réunions/événements par mois.....	14

# Résumé analytique

Les conférences Web constituent un outil de travail révolutionnaire. Les nombreux avantages de cette technologie (réduction des frais de déplacement, amélioration de la productivité des personnes et des équipes et participation des bonnes personnes et des bons clients quel que soit leur éloignement) ont incité de nombreuses personnes à s'y former. Mais les récents bouleversements du climat économique mondial ont fait naître une nouvelle urgence : réduire les coûts tout en maintenant une collaboration efficace. Les conférences Web sont à même de répondre à cet impératif. Pour ce faire, elles doivent être rapidement adoptées par des entreprises de toute taille, y compris par celles peu familières des technologies et qui n'ont pas le temps ou l'envie de s'occuper d'éléments susceptibles de complexifier leur fonctionnement. Mais alors, la simplicité d'utilisation qui était auparavant considérée comme un « plus » ne deviendrait-elle pas rapidement une nécessité ? Cette étude s'appuie sur les résultats d'une enquête pour déterminer si la simplicité d'utilisation est nécessaire à une utilisation véritablement avantageuse des conférences Web par le grand public.

Une solution de conférence Web simple à utiliser doit faire face à un défi important : allier des technologies informatiques et réseau sans âme à un processus de rencontre naturel et familier qui constitue une norme depuis la naissance de l'Homme. Même si les premiers utilisateurs et les personnes versées dans les technologies semblent avoir réussi à utiliser ces conférences, qu'en est-il des autres ? Le grand public est-il parvenu à maîtriser la puissance et les avantages des conférences Web ? Ou a-t-il rencontré des difficultés, voire abandonné ? La valeur de la maniabilité peut-elle être quantifiée ? Se manifeste-t-elle sous forme de coûts de formation, d'adoption ou de productivité ? La simplicité d'utilisation est-elle plus à même de faire prendre conscience à votre entreprise des bénéfices qu'offrent les conférences Web que les arguments traditionnels que sont les fonctions ou le prix ?

Pour répondre à ces questions, Wainhouse Research a mené il y a peu une enquête auprès de 173 utilisateurs de conférences Web. Nous avons regroupé leurs expériences et opinions dans trois domaines : 1) la valeur de la simplicité d'utilisation, 2) les coûts cachés liés à l'absence de maniabilité et 3) le rôle de la simplicité d'utilisation dans l'adoption des conférences Web.

Il ressort de cette évaluation que les participants sont majoritairement « plutôt d'accord » à « tout à fait d'accord » sur plusieurs facteurs :

- Ainsi, ils estiment (par ordre décroissant), que la simplicité d'utilisation a) « réduit le temps et les coûts consacrés aux formations », b) « permet des économies de temps et d'argent », c) « réduit le temps et les coûts consacrés au support technique » et d) « améliore les chances de succès des réunions en ligne ».
- Les sondés sont également d'accord, dans les mêmes proportions, pour dire que : a) « les conférences Web devraient être simples d'utilisation, car des incidents peuvent potentiellement faire perdre du temps à tous les participants à la conférence », b) « une offre présentant moins de fonctions, mais une plus grande maniabilité peut être plus intéressante qu'une offre présentant plus de fonctions au prix d'une plus grande complexité » et c) « les utilisateurs peu à l'aise avec les technologies sont réticents à organiser des réunions en ligne, car il ne souhaitent pas paraître ignorants devant leurs collègues. »
- Pour les participants, la « simplicité d'utilisation » est maintenant le critère le plus important lors du choix d'un fournisseur de solutions de conférence Web. Elle est citée avant la « fiabilité », le « prix », les « fonctions » et l'« assistance du fournisseur ».

Y-a-t-il des coûts cachés en cas d'absence de simplicité d'utilisation ? Pour répondre à cette question, nous avons étudié trois domaines :

- « Coût de formation » Environ la moitié des participants expliquent que leur entreprise propose une formation en personne ou en ligne. Les autres participants se forment eux-mêmes. La majorité (92 %) des entreprises offrant une formation directe la mettent au point elles-mêmes ou la mettent en œuvre avec l'aide de leur fournisseur, ce qui leur coûte de l'argent. La moitié d'entre elles admettent que si les conférences Web étaient plus simples d'utilisation, *la formation à leur utilisation pourrait être éliminée ou réduite de manière significative.*
- « Réunions qui commencent en retard » Un quart des participants rapporte que près de la moitié des conférences Web commencent avec plus de cinq minutes de retard pour des motifs autres que la ponctualité. En analysant ces éléments, on prend conscience que « l'installation/le téléchargement du logiciel », « trouver comment rejoindre la réunion » et « ne pas disposer des informations relatives à la connexion » représentent près des trois cinquièmes des retards. Il est possible de *réduire la fréquence de tous ces retards grâce à la simplicité d'utilisation et d'économiser ainsi sur les coûts engendrés par l'attente du début de la réunion.*
- « Fournir un support technique » Les participants rapportent que les besoins en matière de support technique sont le plus souvent liés à la connexion à une réunion. Apprendre ou réapprendre à utiliser des fonctions est respectivement cité par plus d'un tiers et d'un sixième des participants. Simplifier l'utilisation des conférences peut atténuer ce besoin. En outre, lorsque les utilisateurs ont besoin d'aide, *la moitié d'entre eux s'adressent à un collègue, à leur administrateur ou au personnel informatique de l'entreprise plutôt qu'au fournisseur, ce qui bloque de précieuses ressources internes.*

Enfin, nous avons étudié le taux d'utilisation des conférences Web dans les entreprises participantes, car les bénéfices de ces conférences ne peuvent être réalisés que si elles sont adoptées et utilisées par les salariés. *En moyenne, les participants estiment que les conférences Web seraient utilisées pour 33 % de réunions supplémentaires si elles étaient plus simples à utiliser.* En examinant les données de plus près, on se rend compte que près de la moitié estime que l'utilisation des conférences augmenterait de 20 à 30 % alors que *pour un tiers, cette augmentation serait égale à 50 % ou plus.*

Le résultat de cette analyse des données de l'enquête a amené Wainhouse Research à conclure que *le coût d'opportunité de ne pas pouvoir maximiser l'utilisation des conférences Web dans une entreprise représente peut-être la plus grande combinaison d'économies et de bénéfices non réalisés lorsque les conférences web ne sont pas simples d'utilisation.* Nous vous recommandons fortement de consulter la suite de ce document pour prendre connaissance des données à l'origine de ces conclusions et de graphiques complets des données de l'enquête. Ce document vous permettra également de mieux comprendre pourquoi la simplicité d'utilisation est désormais un facteur clé de la réussite des conférences Web dans les entreprises.

## Introduction :

# Rôle des réunions en ligne dans le monde du travail actuel

Les réunions en ligne sont devenues indispensables à de nombreuses entreprises. Elles permettent de mettre en place une collaboration, d'améliorer la productivité, de réaliser des économies, d'apprendre et de répondre aux besoins métier quotidiens. Tout comme les ordinateurs ont amélioré la capacité de l'homme à manipuler et à utiliser les données, les réunions en ligne ont permis aux travailleurs de la connaissance d'accomplir avec ces données l'ensemble des tâches classiques du lieu de travail : innover, créer, partager, collaborer, améliorer, promouvoir, vendre. L'essentiel de la mini révolution intellectuelle lancée par le PC à ses débuts était basée sur des concepts simples : Les feuilles de calcul Lotus 1-2-3, conçues pour prendre en charge des calculs mathématiques ou le logiciel de traitement de texte WordStar, conçu pour permettre une rédaction plus efficace.

Internet et la révolution des télécommunications ont ensuite mis à notre disposition divers outils visant à lier les personnes et à faciliter le partage d'informations entre ordinateurs. Il n'est pas surprenant que les premières conférences Web eurent lieu dans les années 90, parallèlement à la première vague de l'Internet public, alors que les travailleurs de la connaissance commençaient à découvrir les avantages du partage de contenu visuel. Wainhouse Research estime aujourd'hui le marché des conférences Web à plus d'un milliard de dollars.

De nos jours, les conférences Web sont partout. Les « webinaires » désignent les séminaires en ligne, les « classes virtuelles » les lieux éducatifs en ligne et les « réunions Web (en ligne) » les réunions au cours desquelles des informations sont partagées voire utilisées depuis un PC. Les utilisateurs de tout niveau, des formateurs aux commerciaux en passant par les ingénieurs, utilisent les conférences Web pour partager des connaissances de manière formelle ou informelle. Leur impact économique est colossal (économies des frais de transports, amélioration de la productivité, amélioration de l'équilibre travail/vie privée) et bien documenté dans d'autres sources.

Toutefois, leur impact économique global masque de plus en plus un domaine que peu considèrent au quotidien : Cette technologie est-elle mise en application de manière optimale ? Que perdons-nous si aucun effort n'est fait pour rendre les conférences Web aussi simples que possible ? Y'a-t-il un coût lorsque les utilisateurs hésitent et cherchent comment utiliser la technologie au lieu d'accomplir leurs tâches sans effort, de manière transparente ?

Une réunion en ligne réussie comporte les caractéristiques suivantes :

- Ordre du jour, objectifs et mesures à prendre bien définis.
- Débute à l'heure.
- Animateurs préparés et capables de partager leur contenu lorsque c'est nécessaire.
- Fonctionne sans obstacle, les animateurs/intervenants sont concentrés sur le contenu à leur disposition et interagissent avec les participants (sans se demander si cela fonctionne ou non).
- Laisse aux participants le sentiment que les connaissances ont bien été transmises, les informations partagées et que des progrès ont été faits.
- Se termine à l'heure.

Pourtant, toutes les réunions sont loin d'être réussies. Les animateurs peuvent hésiter, les participants peuvent ne pas savoir comment se connecter, le début de la réunion peut être retardé. Pire encore, les utilisateurs peuvent vivre une expérience négative et décider de ne pas la renouveler.

Les conférences Web, comme les PC, paraissent simples à utiliser. De nombreux utilisateurs s'y plongent donc comme ils le feraient pour une nouvelle voiture, un nouveau PC ou un nouveau téléphone portable : je commence à l'utiliser, puis je lis le manuel. De nombreuses entreprises fournissent une formation en temps réel et des centres d'assistance ou des didacticiels en ligne permettant à chacun de se former à son rythme. Mais comme nous l'avons découvert en élaborant le présent document, la formation seule (qui peut être onéreuse) n'est pas l'unique solution. En outre, la complexité et la conception du produit peuvent influencer sur l'efficacité de cette formation.

Pour mieux appréhender ces problèmes, Wainhouse Research a mené une étude auprès d'utilisateurs expérimentés des conférences Web : la simplicité d'utilisation fait-elle la différence ? Est-il possible de réaliser de réelles économies et d'optimiser la productivité ? Nos résultats sont exposés dans ce livre blanc.

## **Méthodologie de l'enquête**

Des invitations à l'enquête ont été envoyées à deux publics distincts, la liste de clients IBM LotusLive Meetings (sponsor de cette étude) et le panel WebMetrics de Wainhouse Research, composé d'utilisateurs et d'acheteurs de solutions de conférence Web. Cette enquête s'est déroulée du 2 octobre 2008 au 16 octobre 2008. L'invitation donnait le droit de participer à un tirage au sort permettant de gagner cinq chèques cadeaux Amazon.com et un Apple iPod touch de 8 Go ainsi que de télécharger le présent livre blanc. 173 personnes ont répondu à l'enquête.

- Les participants sont des utilisateurs de solutions installées en entreprise ou des utilisateurs Software-as-a-Service. Nombre d'entre eux sont formateurs, salariés des services ventes et marketing ou ressources humaines, ingénieurs ou patrons de petites entreprises.
- Les deux tiers (67 %) des participants proviennent de PME (moins de 1 000 salariés), le tiers restant (32 %) est issu d'entreprises de plus grande taille.
- Plus des deux tiers des personnes interrogées participent à des conférences Web (69 %) ou organisent de telles conférences (71 %). Deux participants sur cinq font partie du personnel d'assistance (41 %) ou sont acheteurs (40 %) de solutions de conférence Web. Un peu plus d'un tiers participe à des séminaires (35 %) ou anime des séminaires (34 %).
- Presque deux tiers des participants (63 %) rejoignent généralement de 1 à 5 réunions ou événements Web par mois. 19 % rejoignent de 6 à 10 réunions par mois, un peu plus de 6 % de 11 à 20 et un peu moins de 6 % plus de 20 réunions ou événements par mois.

Des graphiques présentant les données démographiques des participants sont fournis en annexe.

# I. Ce que vous pouvez savoir de la simplicité d'utilisation

S'il n'est pas difficile de définir la simplicité d'utilisation, il est bien plus compliqué de la quantifier. Toute définition générale inclut la notion qu'un produit est conçu pour être efficace (prendre peu de temps à l'utilisateur), simple, intuitif et satisfaisant.

## Impact de la simplicité d'utilisation

Nous avons demandé aux participants à l'enquête s'ils pensaient que la simplicité d'utilisation avait un impact et, si oui, lequel. Nous leur avons fourni une liste des avantages potentiels qu'ils ont classés en les notant sur une échelle de 1 (pas du tout d'accord) à 5 (tout à fait d'accord). Comme le montre la Figure 1, les participants sont « plutôt d'accord » à « tout à fait d'accord » avec les avantages proposés. « Réduire le temps et les coûts consacrés aux formations » est le bénéfice apporté par la simplicité d'utilisation le mieux noté, suivi de « Permettre à mon entreprise de réaliser des économies de temps et d'argent » et de « Réduire le temps et les coûts consacrés au support technique ». Notez que ces trois premiers avantages apportent chacun une sorte de bénéfice financier « tangible ».

Les deux bénéfices suivants sont liés à l'efficacité de la réunion et au confort de l'utilisateur : « Améliorer le taux de réussite des réunions et événements en ligne » et « rendre les gens plus à l'aise avec les réunions en ligne ». Les deux derniers bénéfices choisis, « utilisées pour plus de réunions » et « utilisées par plus de personnes au fil du temps », suggèrent que la simplicité d'utilisation peut augmenter l'adoption de la technologie en encourageant son utilisation pour plus de réunions et par davantage de personnes.

Pouvoir démarrer rapidement et facilement une réunion simple et ponctuelle est crucial.

- Un participant à l'enquête

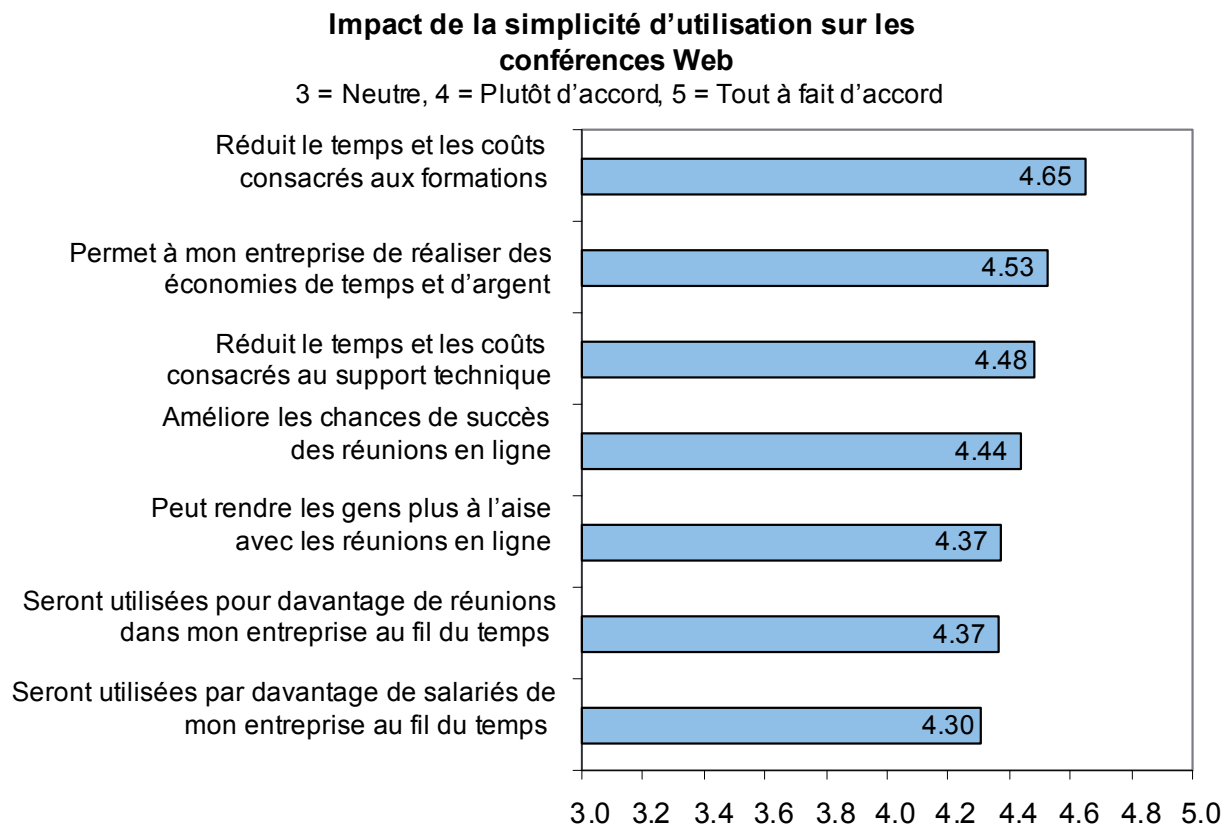


Figure 1 Impact de la simplicité d'utilisation

Pour obtenir davantage de détails, nous avons demandé aux participants de réagir à trois affirmations relatives aux différents aspects de la simplicité d'utilisation. Sans surprise, le concept avec lequel les participants sont le plus d'accord est relatif aux erreurs et aux incidents : « Les conférences Web doivent être simples, car des incidents peuvent faire perdre leur temps aux participants. » Cette affirmation renferme le coût potentiel le plus concret, celui de faire perdre leur temps à tous les participants à la réunion. Qu'une entreprise emploie des professionnels payés à l'heure ou des salariés, le temps perdu cumulé peut avoir un impact significatif sur la productivité et sur les résultats financiers.

Les participants sont également tout à fait d'accord avec deux autres affirmations : 1) « Une offre présentant moins de fonctions, mais une plus grande simplicité peut être plus intéressante qu'une offre présentant plus de fonctions au prix d'une plus grande complexité. » et 2) « Les personnes peu à l'aise avec les technologies sont réticentes à organiser des réunions en ligne. » S'il ne s'agit pas là de coûts concrets en tant que tels, il paraît logique de conclure que la simplicité d'utilisation génère de la valeur. En effet, sans confort, le niveau d'utilisation décroît et le retour sur les investissements en licences, en équipements et en infrastructures est réduit.

Étant donné que le produit est simple d'utilisation, nous pouvons inviter de façon spontanée des clients ou des fournisseurs à une réunion. Nous pouvons ainsi partager un document et résoudre rapidement un problème sans organiser de réunion spécifique en face à face. Des solutions de conférences Web proposant davantage de fonctions, mais plus complexes à maîtriser, ne nous permettraient pas de conserver cette spontanéité et cette efficacité.

- Un participant à l'enquête

### Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

3 = Neutre, 4 = Plutôt d'accord, 5 = Tout à fait d'accord

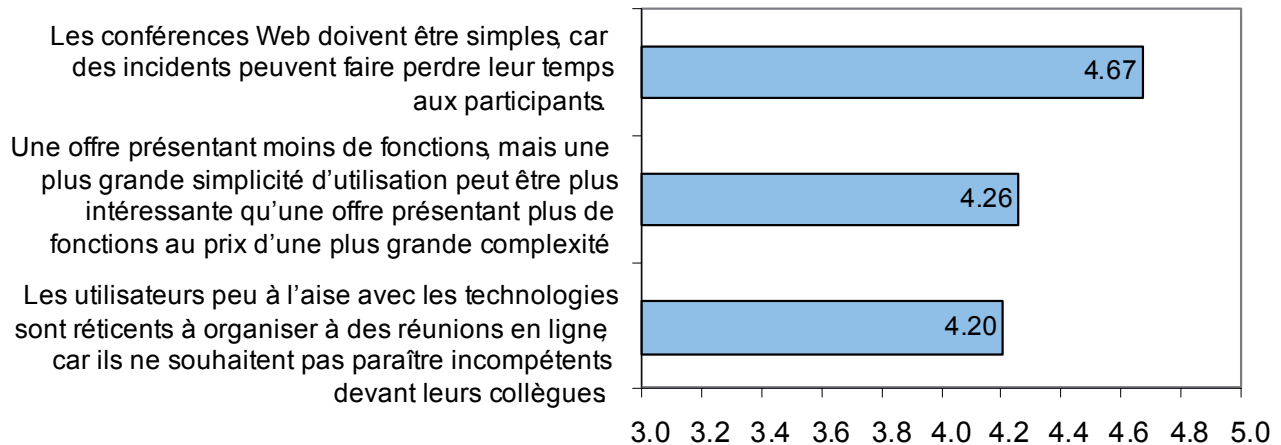


Figure 2 Nuances autour de la simplicité d'utilisation

## Sélection de fournisseurs et simplicité d'utilisation

Pour comprendre l'importance relative de la simplicité d'utilisation, nous avons demandé aux participants de sélectionner parmi six facteurs celui qui leur paraît le plus important dans le cadre du choix d'un fournisseur de solutions de conférence Web. Nous avons attribué des valeurs aux facteurs en fonction de leur classement. L'importance de la simplicité d'utilisation est telle qu'il s'agit du premier critère de choix d'un fournisseur.

### Valeur des facteurs de choix d'un fournisseur de solutions de conférences Web % des points de classement totaux

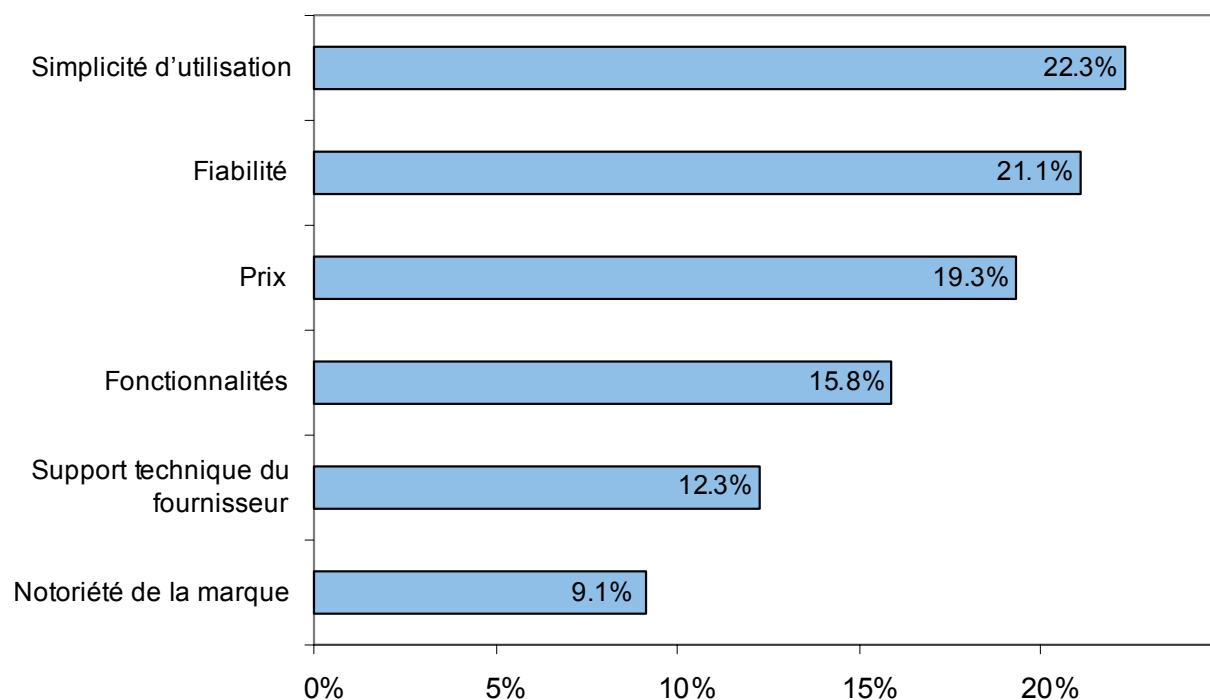


Figure 3 Critères de choix d'un fournisseur

La « simplicité d'utilisation » est suivie de près par la « fiabilité » et le « prix ». Ces résultats sont cohérents avec nos précédentes enquêtes. L'importance du prix a toutefois diminué ces dernières années, les utilisateurs prenant conscience de l'importance de la simplicité d'utilisation et de la fiabilité. En outre, les prix du marché sont devenus plus compétitifs.

Le critère des « fonctionnalités » apparaît en quatrième position, loin derrière le prix, et est suivi par le support technique du fournisseur et la notoriété de la marque.

## II. Coûts engendrés par un manque de maniabilité

Nous avons demandé aux participants à notre enquête quels domaines pourraient potentiellement augmenter les coûts si un service de conférence Web n'était pas simple à utiliser.

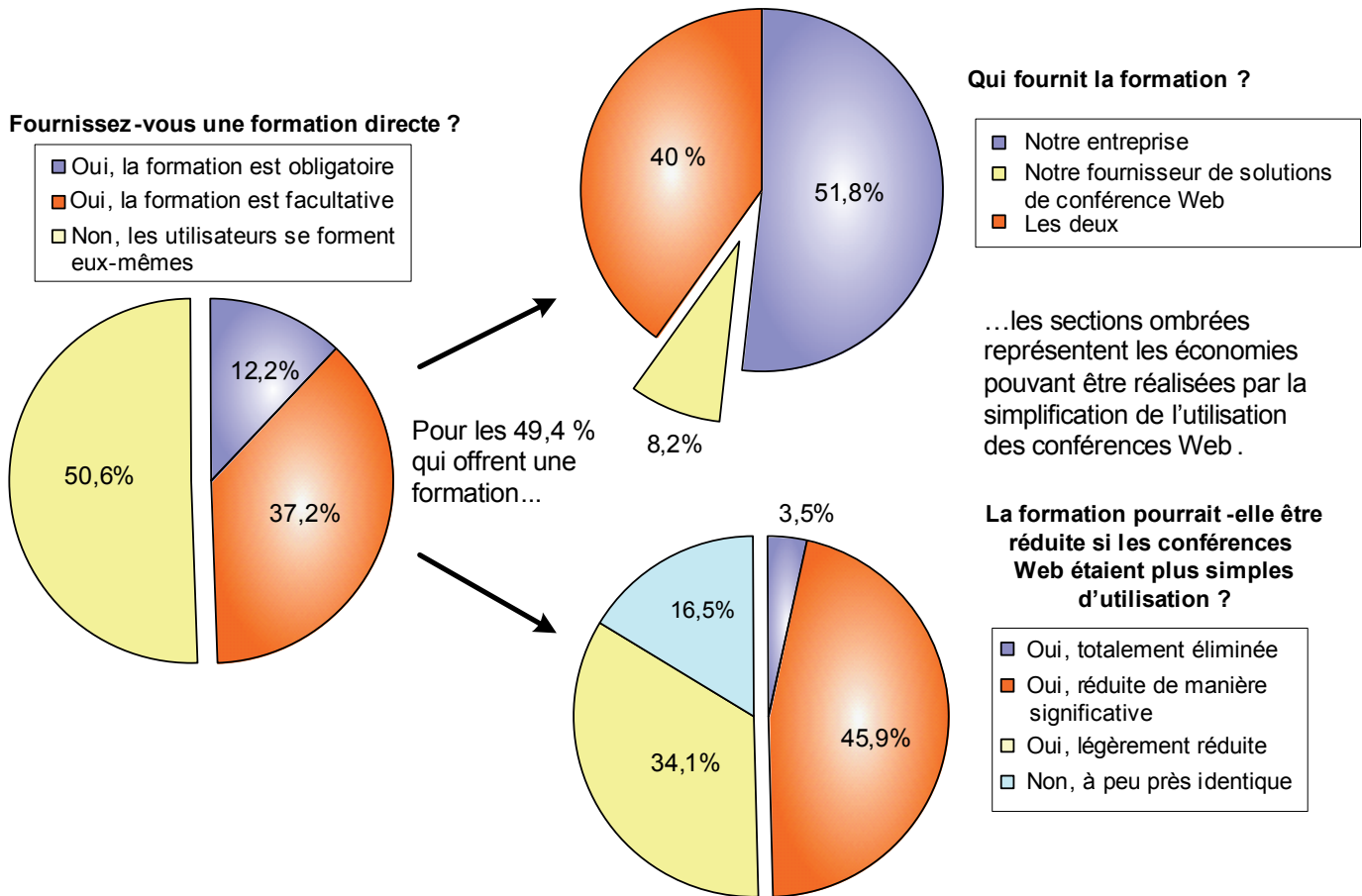
### Coût de la formation

Comment un nouvel utilisateur apprend-il à maîtriser les conférences Web ? Les formations directes coûtent de l'argent, même si elles se déroulent sur Internet. La simplicité d'utilisation d'une solution de conférence Web permet-elle de réaliser des économies sur les coûts de formation ? Les trois questions suivantes permettent de quantifier les économies potentielles liées à la réduction des formations. N'oubliez pas que réduire le temps et les coûts consacrés aux formations était l'un des avantages principaux de la simplicité d'utilisation cités en Figure 1.

Le coût de la formation à un nouveau système est « élevé »... La fiabilité et la simplicité d'utilisation sont donc très importantes pour moi..

- Un participant à l'enquête

Les résultats de la question suivante sont présentés dans le premier graphique de gauche de la Figure 4 : La formation à l'utilisation des conférences Web est-elle fournie par votre entreprise ? Si la moitié des participants (50,6 %) déclare que « les utilisateurs se forment eux-mêmes », l'autre moitié (49,4 %) offre un « certain degré de formation » (12,2 % imposent une formation, 37,2 % la propose de manière facultative).



**Figure 4 Méthodes de formation et simplicité d'utilisation**

Dans le diagramme circulaire de la partie supérieure droite de la Figure 4, la moitié (49,4 %) des entreprises qui fournissent une formation (cf. premier graphique) révèle qui est à l'origine de la formation. Moins d'un dixième des participants (8,2 %) s'appuient « uniquement sur leur fournisseur de services de conférence Web ». La plupart « fournissent la formation directe elles-mêmes » (40,0 %) ou « partagent la formation avec le fournisseur » (51,8 %). Ainsi, l'immense majorité (91,8 %) des entreprises qui fournissent une formation en est au moins à l'origine d'une partie. Ceci à un coût direct tout à fait réel et quantifiable qui pourrait être éliminé ou réduit si les conférences Web étaient plus simples d'utilisation.

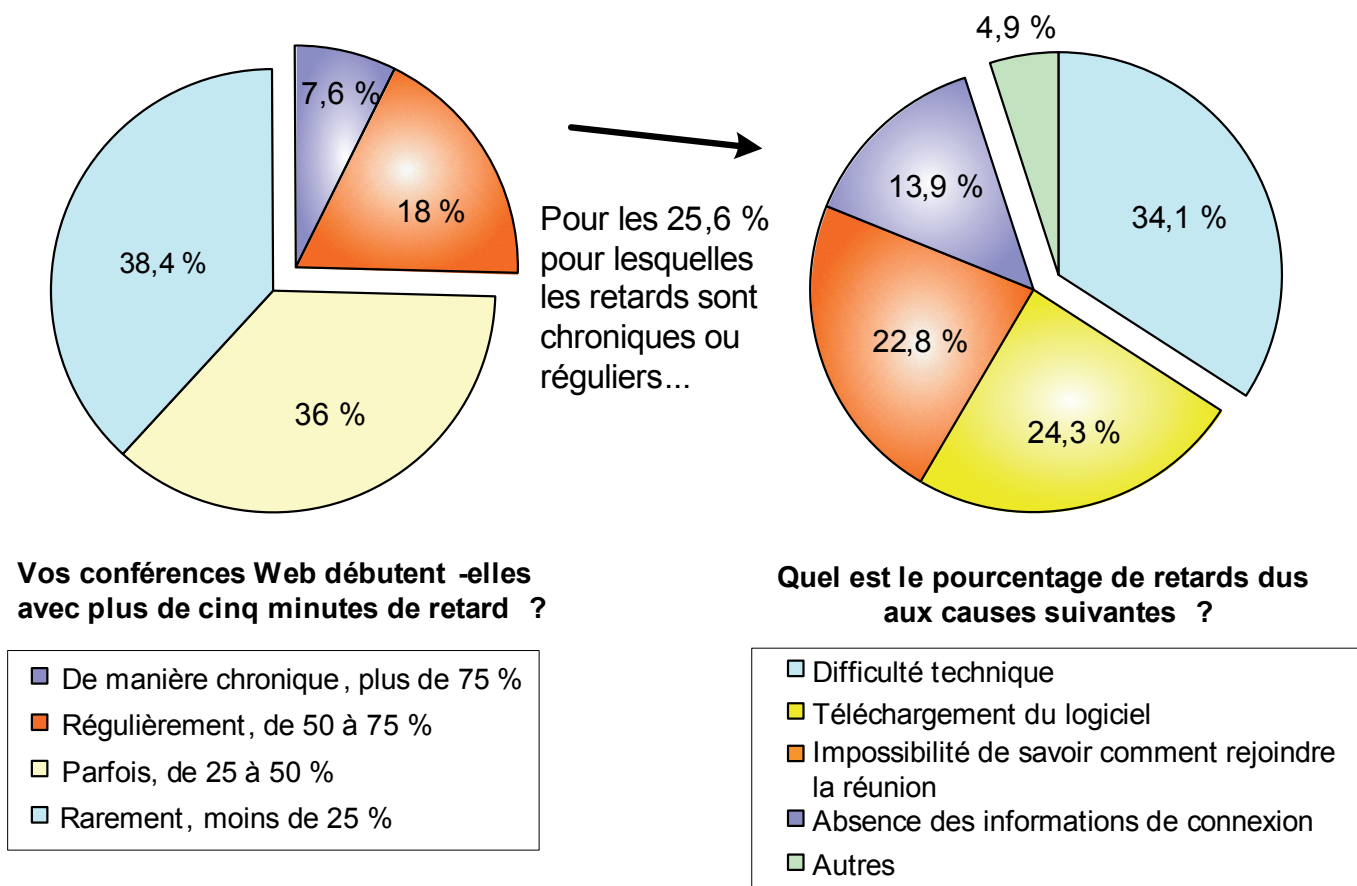
Dans le troisième diagramme circulaire, nous avons demandé à la moitié (49,4 %) des entreprises qui fournissent une formation directe (cf. premier graphique) si la simplification de l'utilisation des conférences Web permettrait de réduire la formation. Si seulement 3,5 % pensent que la formation pourrait être « totalement éliminée », 45 % sont d'avis que les coûts de formation pourraient être « réduits de manière significative ».

Ainsi, parmi les entreprises qui fournissent une formation directe aux conférences Web, la vaste majorité organise (et doit donc payer) une partie de la formation elle-même. En outre *la moitié estime que la formation pourrait être soit éliminée, soit réduite de manière significative si les conférences Web étaient plus simples d'utilisation.*

## Coût des réunions qui commencent en retard

Les conférences Web permettent de transformer facilement les réunions physiques en réunions en ligne virtuelles. Pour ce faire, elles introduisent un niveau de technologie, qui, s'il n'est pas extrêmement fiable et simple d'utilisation, peut complexifier le processus et augmenter le risque de retard des réunions. Ce risque peut être quantifié en demandant quelle est la fréquence des retards des conférences Web. Ces retards augmentent les coûts en faisant perdre leur temps à tous les participants.

La Figure 5 révèle la fréquence et les motifs des retards des conférences et comment la simplicité d'utilisation pourrait réduire les coûts engendrés par ces retards.



**Figure 5 Fréquence et motifs des retards des réunions**

Nous avons demandé aux participants de ne pas inclure les réunions qui commencent en retard pour des motifs personnels. Néanmoins, environ un quart des participants à l'enquête (25,6 %) déclare que les conférences Web débutent avec plus de cinq minutes de retard de manière « chronique » ou « régulière » (plus de la moitié de l'ensemble des réunions).

Les « difficultés techniques » sont les plus souvent évoquées pour expliquer ces retards (34,1 %), suivies de « retard dû au téléchargement/à l'installation du logiciel » (24,3 %), « trouver comment rejoindre la réunion » (22,8 %) et « ne pas disposer des informations de connexion » (13,9 %). Les difficultés techniques mises à part, qui peuvent inclure un grand nombre de facteurs, les trois autres facteurs peuvent tous être atténués par la simplicité d'utilisation. Par exemple, les téléchargements des logiciels client de conférence Web ne devraient nécessiter qu'une ou deux réponses intuitives de l'utilisateur pour s'installer et fonctionner. Suivant la conception du logiciel, rejoindre une réunion peut être très complexe et comporter plusieurs étapes ou au contraire être extrêmement simple. *Le bénéfice serait substantiel, car ces trois facteurs de coût, qui peuvent être atténués en simplifiant l'utilisation des conférences Web, sont responsables de plus des trois cinquièmes des retards des conférences.*

Nous utilisons LotusLive Meetings, car il nécessite rarement que le participant initie un téléchargement ou accomplisse une action quelconque.

- Un participant à l'enquête

## Coût du support technique

Obtenir des conseils pour résoudre un incident lié aux conférences Web ou de l'aide pour apprendre (ou réapprendre) à utiliser une fonction peut coûter de l'argent, souvent sans même faire appel au personnel d'assistance.

Pourquoi les utilisateurs demandent-ils de l'aide ? Si les participants à l'enquête déclarent que le motif de demande de support technique le plus courant est la « résolution d'une difficulté à se connecter ou à se reconnecter à une réunion » (44,5 %), le « besoin d'apprendre à utiliser une nouvelle fonction » est cité par plus d'un tiers des participants (36,4 %) et le besoin de « réapprendre à utiliser une fonction » est cité par environ un sixième d'entre eux (15,6 %). Ces deux derniers motifs de demande d'assistance pourraient clairement être réduits si les services de conférence Web étaient plus simples d'utilisation.

À qui les utilisateurs s'adressent-ils lorsqu'ils rencontrent un problème ou ont besoin d'une aide immédiate ? Si environ la moitié (50,9 %) reçoit l'assistance du fournisseur des conférences Web ou d'autres sources, l'autre moitié (49,1 %) demande l'aide d'un collègue, de l'administrateur (16,2 %) ou du personnel informatique de l'entreprise (32,9 %) et accapare ainsi un certain temps au personnel. Il y a là une autre opportunité de réaliser des économies en termes de coûts et de ressources internes.

Les réponses à l'enquête renforcent l'idée que les coûts des conférences Web peuvent être réduits en améliorant la simplicité d'utilisation de ces dernières. Plus spécifiquement, la simplicité d'utilisation permet de réduire de manière significative les coûts de la formation des salariés, les coûts générés par les retards des conférences Web et le coût de l'assistance, de l'apprentissage ou du réapprentissage de fonctions fournis par le personnel d'assistance informatique ou les collègues de l'utilisateur.

## III. Ce qu'il faut savoir sur la simplicité d'utilisation et le taux d'utilisation

Les conférences Web sont devenues un outil métier grand public grâce à leurs capacités éprouvées à réduire les coûts, à améliorer la productivité et à permettre une collaboration sans frontières. Cependant, les entreprises ne peuvent réaliser ces bénéfices que si cette technologie est adoptée et utilisée par leurs salariés.

La simplicité d'utilisation peut-elle augmenter le taux d'utilisation de cette technologie ? Pour le savoir, nous avons posé la question suivante : « Si les conférences Web étaient plus simples d'utilisation, dans quelles proportions estimez-vous qu'un salarié moyen augmenterait son utilisation de ces conférences ? » En moyenne, les participants pensent que les conférences Web seraient utilisées pour 33 % de réunions supplémentaires si elles étaient plus simples à utiliser. En examinant les données de plus près, on s'aperçoit que près de la moitié (46 %) estime que l'utilisation des conférences augmenterait de 20 à 30 % alors que pour un tiers (34 %) des participants, cette augmentation serait de l'ordre de 50 % ou plus.

Si l'on estime que les conférences Web offrent les bénéfices mentionnés précédemment, le « coût d'opportunité » de ne pas pouvoir maximiser l'utilisation des conférences Web dans une entreprise (« utilisées pour 33 % de réunions en plus ») représente peut-être la plus grande combinaison d'économies et de bénéfices non réalisés lorsque les conférences web ne sont pas simples d'utilisation.

Les applications simples d'utilisation encouragent nos salariés à moins utiliser les véhicules de la société pour assister aux réunions inter-campus. La baisse de l'utilisation des véhicules entraînera à terme une réduction de notre flotte et nous permettra à la fois de réaliser des économies substantielles (coût d'achat, de maintenance, de carburant) et de réduire notre empreinte carbone.

- Un participant à l'enquête

Lorsque nous les avons interrogés sur leur expérience des services de conférence Web et sur l'utilisation de ces services pour l'utilisateur moyen, les participants ont affiché un taux de satisfaction très élevé pour plusieurs services, *la solution LotusLive Meetings (IBM Sametime Unyte) étant néanmoins jugée la plus satisfaisante.*

## Conclusion

Comme mentionné précédemment, Wainhouse Research estime que le coût d'opportunité de ne pas pouvoir maximiser l'utilisation des conférences Web dans une entreprise représente peut-être la plus grande combinaison d'économies et de bénéfices non réalisés lorsque les conférences web ne sont pas simples d'utilisation. Bien qu'une entreprise puisse être obligée de faire avec une solution de conférence Web complexe (tout simplement car elle ne sait pas que de meilleures solutions existent) les résultats de cette enquête montrent et quantifient clairement l'impact de la simplicité d'utilisation sur les coûts et l'adoption de ces solutions. Ainsi, toute entreprise qui ne pense pas à garantir le succès et le confort de ces utilisateurs en leur fournissant une solution de conférence Web simple d'utilisation ne profite pas totalement des bénéfices de la technologie, notamment :

- La réduction des coûts de déplacement et de formation
- L'amélioration de la productivité
- La satisfaction des utilisateurs, pouvant se concentrer sur leurs tâches plutôt que de devoir gérer les incidents technologiques ou d'utilisation

Plus précisément, les utilisateurs affirment clairement que la simplicité d'utilisation peut avoir un impact sur les coûts d'assistance et de formation tout en augmentant le taux d'utilisation des conférences Web. Pour Wainhouse Research, il s'agit là d'un point crucial : Les entreprises génèrent déjà de la valeur grâce aux conférences Web en termes de ventes et marketing, ressources humaines, formation, développement et communications internes. Il est néanmoins possible de réaliser des gains supplémentaires dans ces domaines tout en réduisant les coûts. Pour ce faire, il suffit de réévaluer la complexité des produits et de garantir que la plate-forme ou le service choisi est très simple à utiliser. De fait, auditer les taux d'adoption, prendre garde aux obstacles qui empêchent de réaliser les bénéfices susmentionnés, examiner son approche à la formation des utilisateurs (et son coût) ne peut être que bénéfique à l'entreprise. Il convient de manière générale de planifier et d'observer *la transparence et les avantages que présentent les conférences Web véritablement simples à utiliser.*

## À propos des auteurs

**Andy Nilssen** est analyste senior et associé de Wainhouse Research. Il y dirige le département conférences Web, messagerie instantanée et présence de WR. Andy est l'un des auteurs du récent rapport de WR sur les produits de Communications Unifiées qui couvre l'intégralité du marché des Communications Unifiées. Il a également participé à l'étude semestrielle WebMetrics de WR qui suit l'utilisation des conférences Web et les préférences utilisateur. Il y a quelque temps, Andy a géré la planification et le lancement du système de visioconférence en groupe de seconde génération de PictureTel. Andy dispose de 25 ans d'expérience en marketing de produits de haute technologie et en étude de marché. Il a obtenu son MBA et son BSEE à la University of New Hampshire et détient deux brevets relatifs à la simplicité d'utilisation.

**Alan Greenberg** est analyste senior et associé de Wainhouse Research. Alan a travaillé dans le domaine des télécommunications, de la visioconférence, des logiciels, des services et du multimédia pendant plus de 25 ans. Il a travaillé au service marketing de Texas Instruments et de plusieurs autres entreprises de technologie. Il a conduit des recherches sur des dizaines de produits et programmes de formation à distance et d'e-learning et couvre le domaine des conférences Web, des services gérés et des conférences sans fil mobiles et 3G pour WR. Il est analyste en chef associé du programme de recherche WebMetrics de Wainhouse Research et est l'auteur de nombreuses notes de recherche sur les fournisseurs de solutions de conférence Web et d'e-learning. Alan a obtenu un M.A. à la University of Texas d'Austin et un B.A. au Hampshire College.

## À propos de Wainhouse Research

Wainhouse Research, [www.wainhouse.com](http://www.wainhouse.com), est une société d'étude de marché indépendante qui se consacre aux problèmes centraux des communications unifiées et des conférences multimédias. La société procède à des études de marché personnalisées pour divers clients, consulte les utilisateurs finaux sur des incidents clés de mise en œuvre, publie des livres blancs et des statistiques de marché et organise des séminaires publics et privés ainsi que des conférences lors de réunions de groupes industriels. Wainhouse Research publie divers rapports qui traitent de l'ensemble des aspects des conférences multimédias et une lettre d'information gratuite, The Wainhouse Research Bulletin.

## À propos d'IBM LotusLive Meetings

LotusLive Meetings est un service de réunion en ligne complet qui intègre les conférences Web, audio et vidéo. Que vous soyez une petite entreprise dont la clientèle se trouve à proximité de vos locaux, ou une grande société organisatrice de formations pour des centaines de personnes dans le monde entier, LotusLive Meetings possède les fonctions qui vont vous aider à organiser des réunions réussies. Vous pouvez sélectionner une offre forfaitaire ou facturée à l'utilisation permettant d'accueillir jusqu'à 15, 25 ou 999 participants par réunion. Quelle que soit l'offre que vous choisissiez, vous pouvez être assuré de bénéficier d'un service de qualité et simple d'utilisation. Pour plus d'informations sur LotusLive Meetings ou pour vous inscrire à un essai gratuit de 14 jours, rendez-vous sur [www.lotuslive.com/services/meetings](http://www.lotuslive.com/services/meetings).

## Annexe : Caractéristiques démographiques de l'enquête

Des invitations à l'enquête ont été envoyées à deux publics distincts, la liste de clients IBM LotusLive Meetings (sponsor de cette étude) et le panel WebMetrics de Wainhouse Research composé d'utilisateurs et d'acheteurs de solutions de conférence Web. Cette enquête s'est déroulée du 2 octobre 2008 au 16 octobre 2008. L'invitation donnait le droit de participer à un tirage au sort permettant de gagner cinq chèques cadeaux Amazon.com et un Apple iPod touch de 8 Go ainsi que de télécharger le présent livre blanc. 173 personnes ont répondu à l'enquête.

### Taille des entreprises

La majorité des participants proviennent de petites entreprises (27 % entre 2 et 50 personnes) et de PME (26 % entre 101 et 1 000 personnes). 17 %, soit presque un cinquième des participants, font partie de grandes entreprises, comptant 10 000 salariés ou plus. 16 % viennent d'entreprises de 1 001 à 10 000 salariés, alors que 10 % font partie d'entreprises comptant de 51 à 100 salariés. Seulement 4% des participants sont seuls (indépendants ou freelances). L'unique réponse « Autre » était « forme 1 000 personnes en local/20 000 dans le monde ».

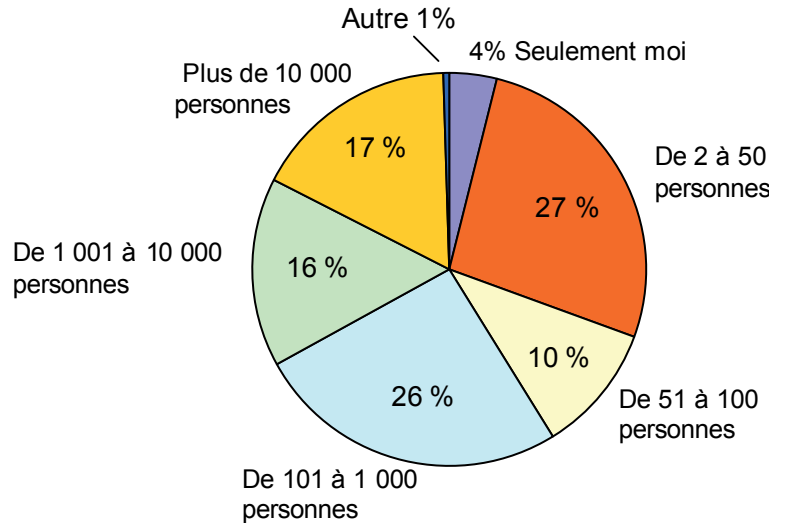


Figure 6 Taille des entreprises

### Implication dans les conférences Web

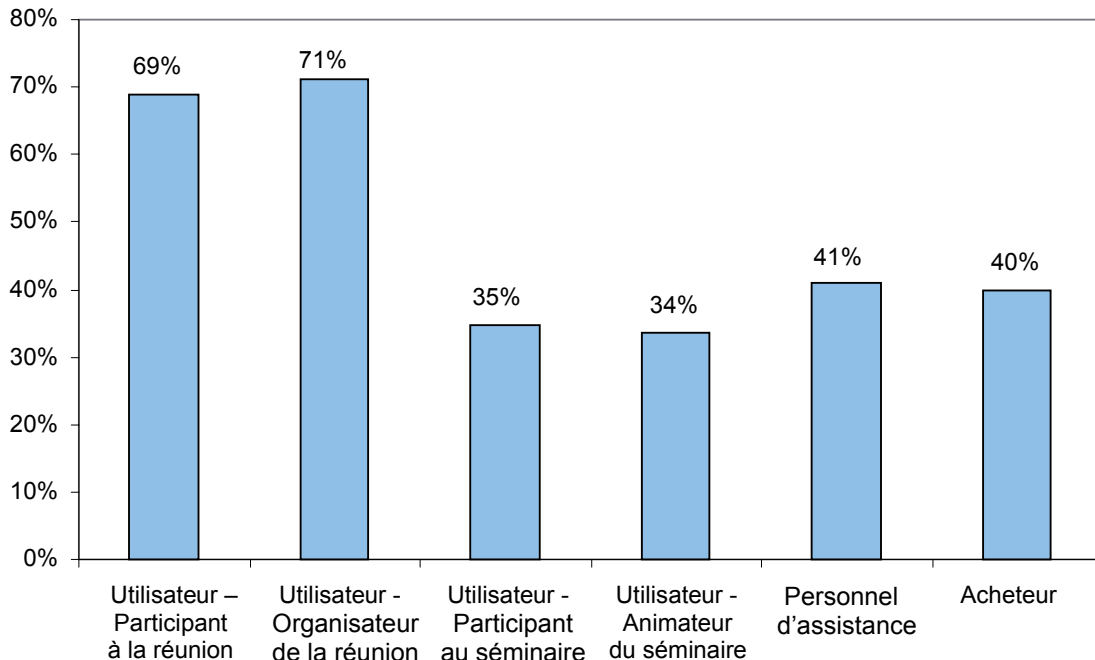


Figure 7 Utilisation des conférences Web

Il a été demandé aux participants de cocher toutes les cases qui correspondaient à leur utilisation. Près de sept participants sur dix participent à des conférences en ligne (69 %) ou organisent ces conférences (71 %), ce qui reflète peut-être la nature « avancée » de nos listes de participants. Un peu plus d'un tiers participe à des séminaires (35 %) ou anime des séminaires (34 %). Deux participants sur cinq font partie du personnel d'assistance (41 %) ou sont acheteurs (40 %) de solutions de conférence Web.

## Réunions/événements par mois

Presque deux tiers des participants (63 %) rejoignent généralement de 1 à 5 réunions ou événements Web par mois. 19 % participent à 6 à 10 réunions par mois, un peu plus de 6 % à 11 à 20 et un peu moins de 6 % à plus de 20 réunions ou événements par mois.

Les 6 % qui n'ont assisté à aucune réunion ni à aucun événement correspondent aux personnes s'étant identifiées comme acheteurs ou personnel d'assistance ou aux personnes qui ont interprété cette question littéralement : ils se sont définis comme étant des organisateurs et non comme des participants. Seul un très faible groupe d'utilisateurs (un tiers des 6 % disant ne pas participer) ne participe véritablement à aucune réunion ni à aucun événement.

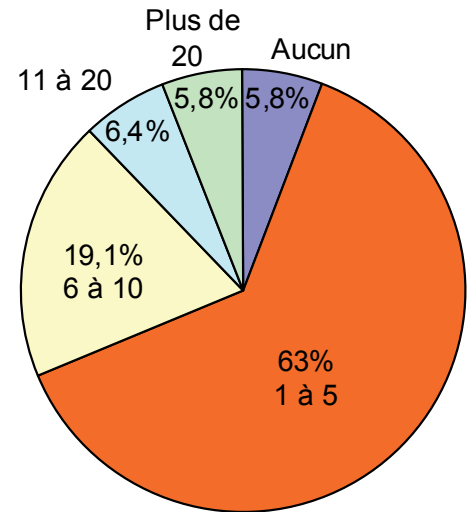


Figure 8 Réunions/événements par mois