

DOSSIER AVOCATS

EDITO	2
LES AVOCATS SEDUITS PAR LES COMMUNICATIONS UNIFIEES	2
LES AVOCATS RELEVENT LE DEFI DE LA REACTIVITE	2
<i>Travailler en réseau et maîtriser les coûts</i>	<i>4</i>
<i>Déclencher en un clic une session de travail en équipe</i>	<i>4</i>
ENCADRE 1	5
<i>Cisco révèle le savoir-faire juridique</i>	<i>5</i>
ENCADRE 2	5
<i>L'avocat d'affaires pilote ses flux multimédia</i>	<i>5</i>
ETUDE FORRESTER RESEARCH	6
LES COMMUNICATIONS UNIFIEES FONT PROGRESSER LA REACTIVITE DES PME	6

Edito

Réunir mobilité, sécurité et communications unifiées apporte aux avocats plusieurs bénéfices tangibles. En rapprochant les experts itinérants des utilisateurs du cabinet, les technologies de téléphonie IP et de collaboration en ligne contribuent à délivrer une réponse plus rapide aux clients. Elles fluidifient les procédures internes, simplifient les conférences audio ou vidéo et rendent possibles de nouveaux automatismes, pour répondre aux demandes les plus fréquentes. Le défi de Cisco et de ses partenaires consiste à intégrer ces nouvelles facultés dans votre réseau d'entreprise, sans rupture pour l'utilisateur et avec des flux sécurisés de bout en bout.

Olivier Bouzereau, Journaliste, Speedfire mediArchitects

→ Les avocats séduits par les Communications Unifiées

Parce qu'elles fidélisent clients et salariés, offrent une meilleure réactivité et un contrôle fin des dépenses et des échanges, les Communications Unifiées de Cisco sont attendues par les sociétés du secteur juridique.

Une enquête récente, menée par Forrester Research auprès des décideurs occidentaux, le confirme. Neuf fois sur dix, les dossiers clients sont freinés par le temps nécessaire à joindre un expert ou un collaborateur distant. Trois fois sur quatre, on aimerait connaître la présence et la disponibilité des experts itinérants avant de décrocher son téléphone. Pour 68% des décideurs, la collaboration serait plus simple et plus rapide au travers de conférences Web audio ou vidéo. Et une large majorité des sondés précisent qu'une résolution rapide des problèmes soulevés par les clients contribue à les fidéliser durablement.

Pour en savoir plus sur cette étude, lisez l'étude Forrester Research : **Les Communications Unifiées font progresser la réactivité des PME**

→ Les avocats relèvent le défi de la réactivité

Avocats et magistrats cherchent à rationaliser les coûts de la bureautique tout en gagnant simultanément une nouvelle productivité de groupe. Ces deux objectifs deviennent enfin conciliables autour des solutions de communications unifiées et de partage de documents en réseau fournies par Cisco et ses partenaires revendeurs.

Les juristes traitent un volume croissant de documents informatiques regroupant de nombreuses pièces authentifiées, parfois confidentielles. Le réseau informatique permet l'accès à distance aux éléments du dossier, même lorsqu'on est en déplacement. Dès lors, une gestion fine des privilèges et des profils utilisateurs s'impose pour restreindre l'accès aux affaires en cours d'instruction. L'avocat doit travailler en confiance vis à vis de son réseau informatique. Les nouveaux services nomades doivent s'inscrire dans le respect de la vie privée, des règles de la CNIL et du barreau. Le simple fait de pousser des messages électroniques vers l'extérieur constitue un risque de propagation des pièces jointes.

Plutôt qu'une ligne Maginot encerclant le système d'informations, Cisco suggère une approche globale et coordonnée de la sécurité des systèmes. Fondée sur un référentiel reconnu à l'international, la norme ISO 27001, cette démarche assure le recensement des accès et des profils, le classement des équipements et l'évaluation des risques portant sur les données informatiques et les conversations privées. En adoptant les moyens de contrôle appropriés, le cabinet peut ainsi démontrer qu'il préserve la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité de ses informations en mettant tout en œuvre pour éviter les fuites d'informations.

Avec la dématérialisation des documents, on retient volontiers le périphérique multifonction capable de numériser, de transmettre, d'imprimer et d'archiver plus rapidement l'information. Les étapes de transformation du document, qui exigeaient jusqu'ici plusieurs manipulations sur l'ordinateur, sont maintenant automatisées par l'équipement réseau intelligent ; ses fonctions scan2mail ou scan2ftp envoient les preuves immédiatement, dès leur numérisation, sur le bon serveur de documents, dans le bon dossier client. De tels automatismes vont s'inscrire de plus en plus au cœur de l'infrastructure réseau. Cisco confie à ses équipements (commutateurs, routeurs, passerelles et serveurs) des facultés d'analyse et de traitements avancés. Ainsi, le centre de communications unifiées se rapproche-t-il du temps réel, là où la messagerie électronique ne proposait que des échanges asynchrones avec des délais aléatoires entre chaque réponse.

Cisco apporte aux PME des facultés avancées de traitements sur les messages vocaux. Grâce à la téléphonie IP, on peut reconnaître les appels entrants afin de les transférer aussitôt vers le bon interlocuteur disponible ou vers une session de conférence audio. Il en résulte un accueil client personnalisé, des collaborations plus efficaces et des réponses plus rapides, toujours pertinentes. De tels services améliorent simultanément l'image du cabinet d'avocats et sa réactivité. En interne ils développent de bons réflexes d'échange, favorisent l'organisation et le partage des documents numériques dans le respect des règles de confidentialité et de sécurité.

Travailler en réseau et maîtriser les coûts

Les cabinets juridiques délivrent essentiellement des documents issus de la bureautique. Ceux-ci renferment des références légales précieuses pour les clients qui attendent toujours plus de sécurité et de réactivité.

De même, les experts en déplacement ont parfois besoin d'accéder aux informations restées sur le serveur de fichiers de leur cabinet.

Seule une coordination rapide et efficace des professionnels du droit peut satisfaire les clients. Pour autant, il reste parfois difficile d'obtenir la satisfaction de tous jusqu'à l'impression finale : *"Il y a toujours des améliorations possibles, au niveau de la disponibilité des imprimantes en réseau, notamment en période de pics d'activités"*, note l'administrateur réseau d'un cabinet d'avocats. Dans son nouvel établissement, plusieurs périphériques multifonction à badge ont été judicieusement répartis en réseau. L'avocat libère ainsi l'édition de ses documents face à l'imprimante, ce qui garantit une confidentialité optimale. Pour améliorer la disponibilité des périphériques, quatre files d'impression sont gérées ; les juristes maîtrisent ainsi la situation à toute heure. Si un copieur tombe en panne, un autre est libéré à un autre étage ou bien à proximité de la salle de réunion. Ce confort d'utilisation passe par la mise en place d'une administration système rigoureuse, consciente des usages et des échanges entre les collaborateurs.

Le cabinet d'avocats équipé de solutions Cisco dispose de véritables tableaux de bord l'aidant à optimiser ses échanges, sa productivité d'équipe et ses coûts d'exploitation. Il route ses plus gros volumes d'édition vers un centre de reprographie et aiguille les autres documents vers le copieur d'étage, l'imprimante multifonction à badge ou celle d'une assistante. Bref, il n'est jamais pris au dépourvu.

Déclencher en un clic une session de travail en équipe

A présent, le réseau Cisco accueille, sur une même infrastructure convergente, les échanges documentaires, les fichiers de la bureautique et les conversations vocales ou vidéo. Il permet ainsi de mettre en œuvre des procédures d'analyse, de supervision et de routage cohérentes en fonction des groupes de travail et des objectifs métiers.

"La téléphonie IP et les sessions de travail collaboratif avec les bureaux distants apportent une nouvelle réactivité et une rentabilité à très court terme", observe le responsable informatique d'un cabinet d'avocats d'affaires parisien. A partir d'un simple dialogue au clavier, ses collaborateurs établissent une conférence à deux, trois ou quatre locuteurs.

Chaque projet client progresse plus rapidement, les questions les plus complexes trouvant une réponse et une formulation adaptées, quelle que soit la discipline sous-jacente. En effet, les règles à suivre sont nombreuses, issues du droit des sociétés, du droit des contrats, du droit international, du droit du travail ou encore du droit fiscal. Elles proviennent parfois aussi du droit de la concurrence et de la consommation ou encore de codes spécifiques à une branche professionnelle, dans les télécommunications ou les organismes de crédit par exemple.

Le conseil juridique occupe, plus que jamais, un rôle essentiel dans le pilotage des communications professionnelles. La faculté d'établir des réunions improvisées, avec un partage de documents, l'échange vocal et même la vidéo pour les collaborateurs équipés, procure un confort de travail sans précédent.

En outre, le rapprochement de la téléphonie et de l'informatique permet une reconnaissance de l'appelant et un aiguillage plus fin, vers les bons

interlocuteurs. L'accueil des clients est personnalisé avec une levée de fiche et un rappel instantané des derniers échanges menés avec les collaborateurs du service. La confiance dans le système d'informations devient plus forte, de part et d'autre de la ligne.

Cisco révèle le savoir-faire juridique

La dématérialisation des documents et celle des procédures facilite le partage de documents juridiques et accompagne la réduction des coûts d'impression autour de périphériques multifonctions en réseau. En pratique, chaque dossier juridique comporte plusieurs sous-projets et plusieurs expertises à mener puis à valider sans délai. Les collaborations internes et externes ainsi que l'accès à distance sécurisé s'avèrent cruciaux.

Toujours plus proche du temps réel, le travail collaboratif s'étend aux salariés distants ainsi qu'aux experts itinérants. Les solutions de communications unifiées Cisco simplifient la complexité croissante des systèmes d'informations. Elles accompagnent le savoir-faire des cabinets d'avocats et l'évolution de leur métier. Elles fidélisent les clients comme les salariés. Au final, l'infrastructure convergente Cisco facilite la gestion de l'ensemble des échanges vocaux et de données, assure les sessions de collaboration et l'acheminement des flux sensibles, selon les priorités et les règles fixées par les clients les plus exigeants.

L'avocat d'affaires pilote ses flux multimédia

Dans un projet de fusion ou d'acquisition internationale, l'avocat d'affaires et son chargé d'étude veillent à garantir le respect des intérêts de leur client. Ces dossiers exigent de très nombreux contacts avec des interlocuteurs internes et externes, tels que les décideurs, les financiers, les fiscalistes et les spécialistes du droit international. Les communications unifiées fluidifient ces échanges. Mais par quoi faut-il commencer ? Une bonne pratique consiste à bâtir un socle réseau solide qui puisse servir les accès à distance au système d'information, accueillir le projet de travail collaboratif et celui de dématérialisation des documents. En s'appuyant sur les standards Internet, tels que les protocoles IP et SIP, les collaborations en temps réel vont s'étendre hors du bureau, sans soucis d'interopérabilité. Grâce à la gestion de présence et de disponibilité des collaborateurs, les experts distants seront plus faciles à joindre. Et des collaborations essentielles pourront être nouées pour répondre à une question urgente, en temps réel. Côté déploiement, plusieurs approches restent possibles : les outils de communications unifiées seront hébergés en interne sur le réseau local ou bien partiellement ou totalement externalisés, confiés à un prestataire spécialisé.

ETUDE FORRESTER RESEARCH

Les Communications Unifiées font progresser la réactivité des PME

Les Communications Unifiées apportent une plateforme intelligente composée de matériels et de logiciels. Cette plateforme relie de façon simple et rapide les utilisateurs entre eux mais aussi les utilisateurs à leurs applications informatiques. Elle participe ainsi à l'amélioration de la productivité des groupes de travail. En fluidifiant les communications, elle fait évoluer les procédures métiers des services commerciaux, de l'après-vente ainsi que l'accès aux experts.

L'intégration des fonctions de téléphonie à l'ordinateur permet de vérifier la disponibilité des collègues avant de les joindre, d'un clic, via le PC, le téléphone fixe ou le téléphone mobile. La collaboration devient plus efficace à partir d'un même numéro de téléphone et de liens standards établis entre les équipements. En outre, les employés peuvent établir des sessions de conférence audio, web ou vidéo, après avoir vérifié la présence de leurs collaborateurs.

Trois constats pour les PME des services

Afin de quantifier l'impact des communications unifiées sur les PME et les PMI, Forrester Consulting a sondé 374 organisations comptant 125 employés au plus et disposant de sept sites au plus. Sur ce total, 120 exercent dans le domaine des services. Les entrepreneurs et décideurs techniques de six pays ont participé à l'enquête : ils travaillent aux USA (34%), en France (16%), au Royaume-Uni (19%), en Italie (13%) et en Australie (18%).

Sans citer le moindre nom de produit ou de fournisseur, l'enquête s'est attachée à vérifier les fonctionnalités des Communications Unifiées susceptibles d'avoir un impact sur les activités de ces PME/PMI.

L'enquête aboutit aux trois constats suivants :

- les PME sont mises au défi de répondre plus rapidement à leurs clients, d'attirer des salariés hautement qualifiés et de gérer des coûts croissants.
- les Communications Unifiées permettent aux PME de communiquer efficacement et d'améliorer leurs procédures internes ce qui se traduit par davantage de réactivité.
- les PME peuvent améliorer l'accueil et les réponses délivrées aux clients. Elles peuvent aussi accélérer la résolution des problèmes, leurs procédures d'approbation et mieux soutenir les travailleurs mobiles.

Quelques différences apparaissent entre les branches d'activités pouvant bénéficier des Communications Unifiées. Par exemple, l'économie sur les déplacements professionnels intéresse davantage les PME des services professionnels et de la finance que les PMI. Les financiers sondés attachent une grande importance au fait de pouvoir joindre les dirigeants via un seul numéro de téléphone, quelque soit le terminal utilisé. Parmi les catégories professionnelles étudiées, ce sont les services professionnels qui détectent dans les Communications Unifiées la plus grande valeur pour leurs métiers.

Des bénéfices substantiels à la clé

Les PME doivent répondre rapidement à leurs clients et bâtir une relation fondée sur la satisfaction à long terme. En outre, leurs employés attendent des communications efficaces pour boucler les projets rapidement et réduire les délais. Les Communications

Unifiées répondent à ce besoin en apportant de l'agilité aux métiers, en accélérant les projets et en augmentant la productivité globale des travailleurs. Leurs bénéfices comprennent :

- **La collaboration d'équipe efficace.** Les Communications Unifiées facilitent la discussion et la collaboration des groupes de travail en permettant de mettre en place des réunions, d'évaluer des conséquences et de prendre des décisions très rapidement.
- **La résolution rapide des problèmes.** Les entreprises capables de résoudre immédiatement les problèmes de leurs clients, au travers d'une collaboration améliorée, détiennent une arme compétitive et jouissent d'une clientèle plus fidèle.
- **L'accès aux experts.** Ils sont particulièrement appréciés lorsqu'ils se rendent disponibles pour des conférences et résoudre des problèmes clients.
- **Le fait d'attirer de nouveaux talents et de les retenir.** Les entreprises sont en compétition pour attirer les meilleurs salariés ; fournir un environnement de travail améliorant les communications internes et les échanges avec les clients permet d'attirer et de retenir les employés les plus performants.
- **Des performances commerciales améliorées.** Les nouvelles offres commerciales sont souvent retardées faute de pouvoir joindre les décideurs facilement. Les Communications Unifiées soutiennent un environnement collaboratif et aident à créer une équipe commerciale virtuelle capable de répondre plus rapidement aux attentes des clients.
- **Une productivité des employés en hausse.** En réduisant les délais pour joindre les collaborateurs locaux et distants, les employés gagnent du temps, monte des réunions improvisées et terminent leurs projets dans les délais.

Réponses à l'enquête auprès des PME du secteur des Services Professionnels

Les entreprises du secteur des services professionnels concentrent des salariés disposant d'une expertise et d'un savoir-faire importants. Or, ces experts doivent rester mobiles pour résoudre les projets des clients. Leur environnement de travail distribué requiert des communications très fréquentes avec les collaborateurs. A ce niveau, tout délai peut mettre en péril les échéances prévues avec les clients. Les problèmes cruciaux de ces PME sont donc les suivants :

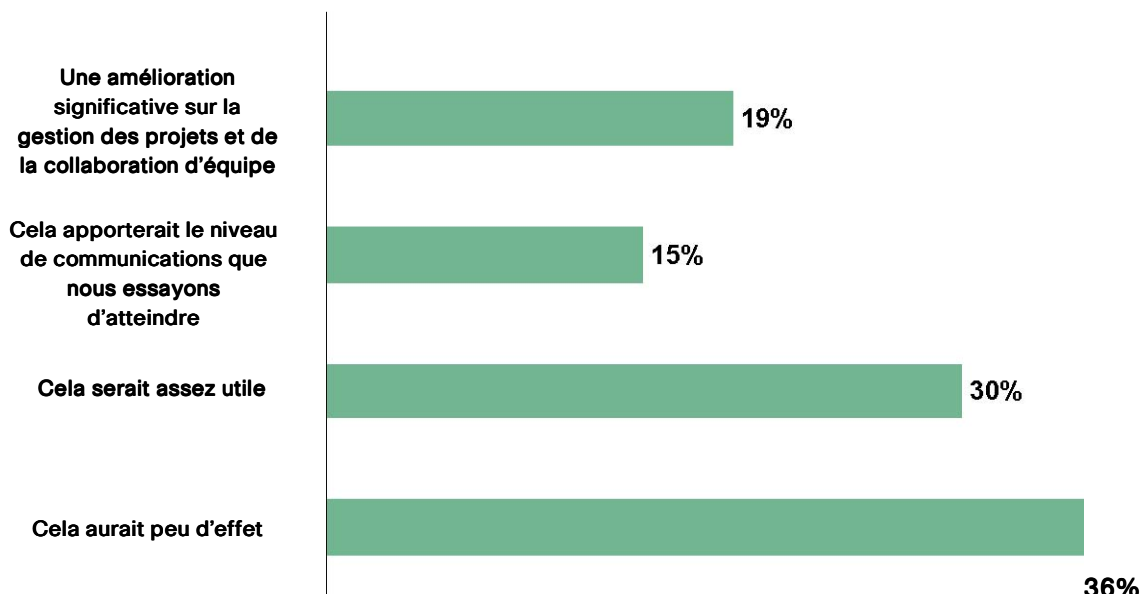
- **Une coordination d'équipe difficile.**
- **La validation dans les délais.**
- **Un manque de ressources sur certains sites.**
- **La faculté d'attirer de nouveaux talents et de les retenir.**
- **Le respect des échéances.**
- **L'organisation des réunions entre les équipes.**

Joindre les décideurs pour tenir les délais

64% des PME tirent profit de la Gestion de Présence des Collaborateurs Mobiles

C'est un problème récurrent : les salariés perdent trop de temps à rechercher les collaborateurs distants, les consultants et les experts mobiles étant difficiles à joindre. Soixante-quatre pour cent des répondants précisent que la connaissance de la présence et de la disponibilité des travailleurs itinérants leur serait profitable.

Si la présence d'un consultant mobile ou d'un collaborateur en déplacement était automatiquement mise à jour, de façon continue dans la journée, quels bénéfices cela aurait-il sur vos efforts commerciaux ?



Source: Etude Forrester Consulting menée pour le compte de Cisco

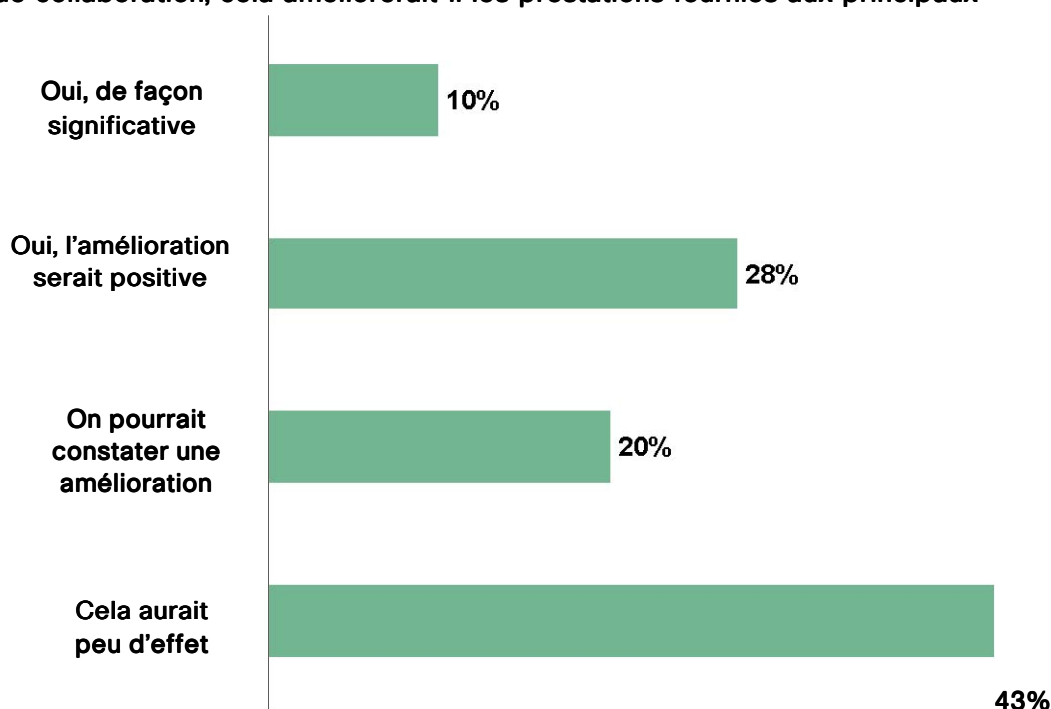
Les Conférences déclenchent des Communications Efficaces

L'accès immédiat aux collaborateurs multiplie les prestations de 58% des PME

Les PME du secteur des Services Professionnels ont souvent du mal à délivrer à temps l'information attendue par les clients, voire même à la partager en interne. Dans le secteur des services, la messagerie électronique et l'organisation de réunions résolvent en partie ce problème. Mais les réponses aux e-mails ralentissent parfois ces efforts de communication. Les échanges en Temps-Réel permettent aux collaborateurs d'établir des conférences téléphoniques et de collaborer immédiatement avec les membres importants pouvant réduire les délais. Les clients y gagnent une réponse plus rapide.

Une bonne communication entre les forces de travail du terrain et l'équipe de bureau conditionne la génération rapide d'offres professionnelles pertinentes. Cinquante-huit pour cent des répondants précisent que les facultés des outils de collaboration au bureau et les conférences Web peuvent potentiellement améliorer les prestations.

Si les responsables de clientèle distants pouvait établir des appels à plusieurs lors des échanges commerciaux avec les prospects au travers de la conférence Web et des outils de collaboration, cela améliorerait-il les prestations fournies aux principaux clients ?



Source: Etude Forrester Consulting menée pour le compte de Cisco

Les Communications Unifiées améliorent la Satisfaction des Clients des PME

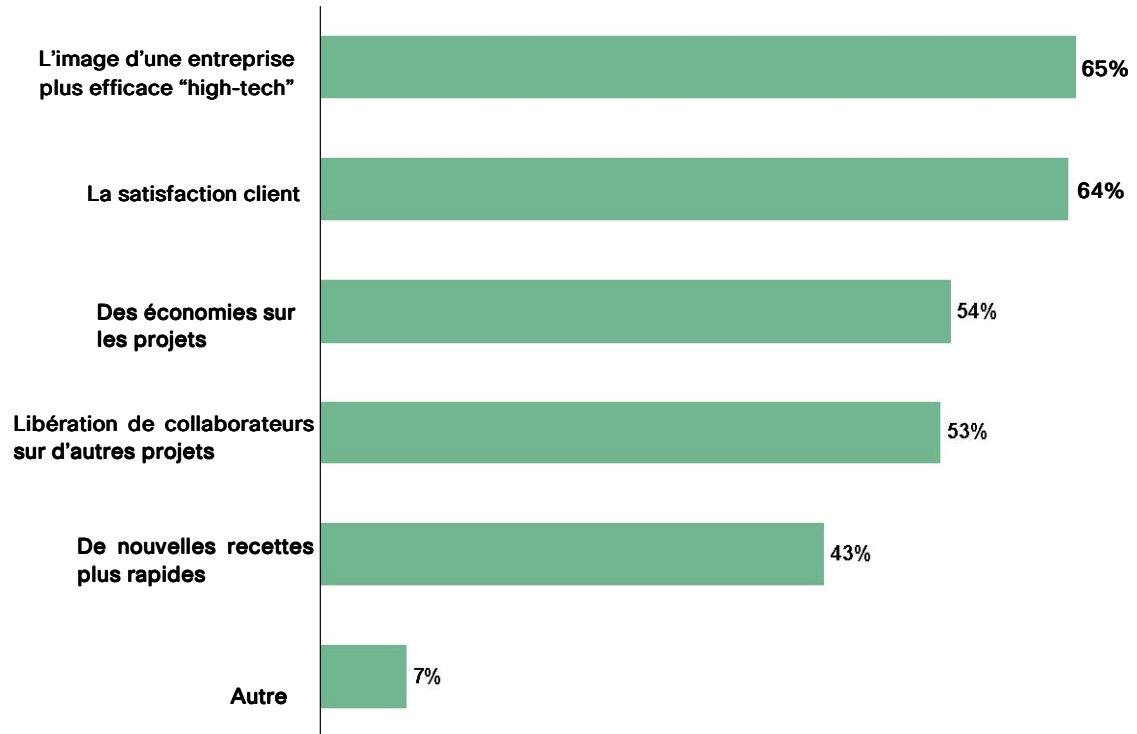
Avec une base de clients réduite, les PME doivent faire davantage d'efforts pour fidéliser leurs clients. Elles orientent ces efforts vers un soutien de qualité, pour apporter une attention personnalisée aux clients et répondre à leurs besoins. Les Communications Unifiées créent une opportunité de se différencier au niveau de l'accueil des clients avec des échanges plus simples.

Grâce à la gestion de présence, un responsable de comptes voit la disponibilité de son expert. Soixante-neuf pour cent des répondants précisent que cette faculté de connexion des experts disponibles et des prospects au travers du Web ou de la vidéoconférence peut améliorer les résultats.

Une Coordination d'Equipe Améliorée Accélère la Réalisation des Projets

La coordination des réunions apporte rapidement plusieurs avantages aux PME des services professionnels. Elle mène à une allocation optimale des ressources et facilite la réalisation rapide des projets. Les répondants citent de nombreux bénéfices dont : l'image d'une organisation plus efficace grâce aux nouvelles technologies (65%), une satisfaction client améliorée (64%) et des coûts réduits pour chaque projet (54%).

Que gagnerait votre entreprise à coordonner plus rapidement ses réunions avec les équipes projets et à accélérer le bouclage des projets ? (Plusieurs choix possibles).



Source: Etude Forrester Consulting menée pour le compte de Cisco

Forrester Research