



Visioconférence professionnelle VS outils grand public : quelle différence ?

La visioconférence se positionne désormais comme un outil du quotidien pour nombre d'entre nous. En effet, pratique, simple d'accès et ludique, elle est un excellent moyen de communiquer facilement et à moindre coût. L'évolution de l'usage de la visioconférence s'explique par plusieurs facteurs : généralisation du haut débit, évolution des matériels qui intègrent en standard une webcam, simplicité des solutions du marché, évolution des offres vers le modèle SaaS, gratuité de certains services...! Pour autant, il convient de distinguer les usages pratiqués : personnel et professionnel. C'est précisément à ce niveau que les entreprises doivent être vigilantes et prendre le temps d'étudier et de comparer les approches professionnelles des approches grand public.

Nous allons ci-dessous mettre en lumière quelques différences majeures entre les deux approches qui méritent d'être prises en considération par les professionnels désireux de déployer un service ou une infrastructure de visioconférence dans une logique industrielle.

-La disponibilité

Perte de signal, mauvaise qualité d'image ou de son, difficulté de communication avec plusieurs intervenants... Cela vous parle ? Qui n'a jamais connu de telles situations ? Bien entendu, dans un contexte personnel, cela est simplement inconfortable, mais dans un contexte professionnel, cela s'avère impensable. Imaginons un Comité de Direction avec des directeurs de filiales présents dans le monde entier. Autre exemple : des intervenants prestigieux qui interviennent en visioconférence devant des professionnels rassemblés dans un colloque scientifique... Il est évident que dans ces circonstances, la fluidité comme la qualité doivent être au rendez-vous ! C'est dans ce cas qu'il existe une différence significative entre les outils professionnels et grand public. En effet, les notions de niveau de service (communément présentées comme des SLA) ne sont pas garanties au niveau du grand public alors qu'elles le sont dans un contexte professionnel avec des taux de disponibilité qui dépassent les 99,9 %... Cette notion de qualité est donc un différenciateur majeur.

-Le sur mesure

L'organisation est également un point stratégique. En effet, dans un contexte professionnel, l'informatique et les moyens de communication doivent s'adapter à l'organisation et aux attentes spécifiques. Il est évident qu'un tel pré requis ne peut être rempli par des solutions grand public qui doivent être utilisées en l'état ; cela est un réel frein. L'approche professionnelle permet, quant à elle, de s'appuyer sur des infrastructures, solutions et services évolutifs en fonction des attentes. Ainsi, pour bénéficier de création de salles de visioconférence sur mesure, d'un service en SaaS avec des fonctionnalités spécifiques, etc., il est indispensable de s'appuyer sur une approche réellement professionnelle.

-La sécurité

Cette donnée est également cruciale. N'oublions pas que les informations échangées (visio + doc) sont souvent de nature stratégique et doivent donc être « protégées ». Seules les approches « corporate et entreprise » sont en mesure de garantir le niveau de sécurité souhaité. La mise en place d'un dispositif dédié est nécessaire et garantira une parfaite étanchéité de l'infrastructure et du service proposé au client et à ses partenaires.

-Le maintien en condition opérationnelle

Au-delà de la disponibilité du service, son maintien en condition opérationnelle est une nécessité. Cela n'est pas le rôle de l'utilisateur, qui ne dispose pas nécessairement des ressources notamment au niveau des PME. Cet élément doit être intégré et pris en compte dans les offres professionnelles (évolution transparente du service, infogérance, prestation de régies, préparation des sessions...). Voici quelques éléments précis qui montrent le nombre de différences entre le grand public et le professionnel. Il s'agit tout simplement d'usages différents. Vouloir faire l'économie d'une mise en œuvre professionnelle touche donc un certain nombre de limites importantes. Aux entreprises d'arbitrer et de faire le choix entre une démarche aléatoire et figée ou une démarche industrielle et personnalisée.