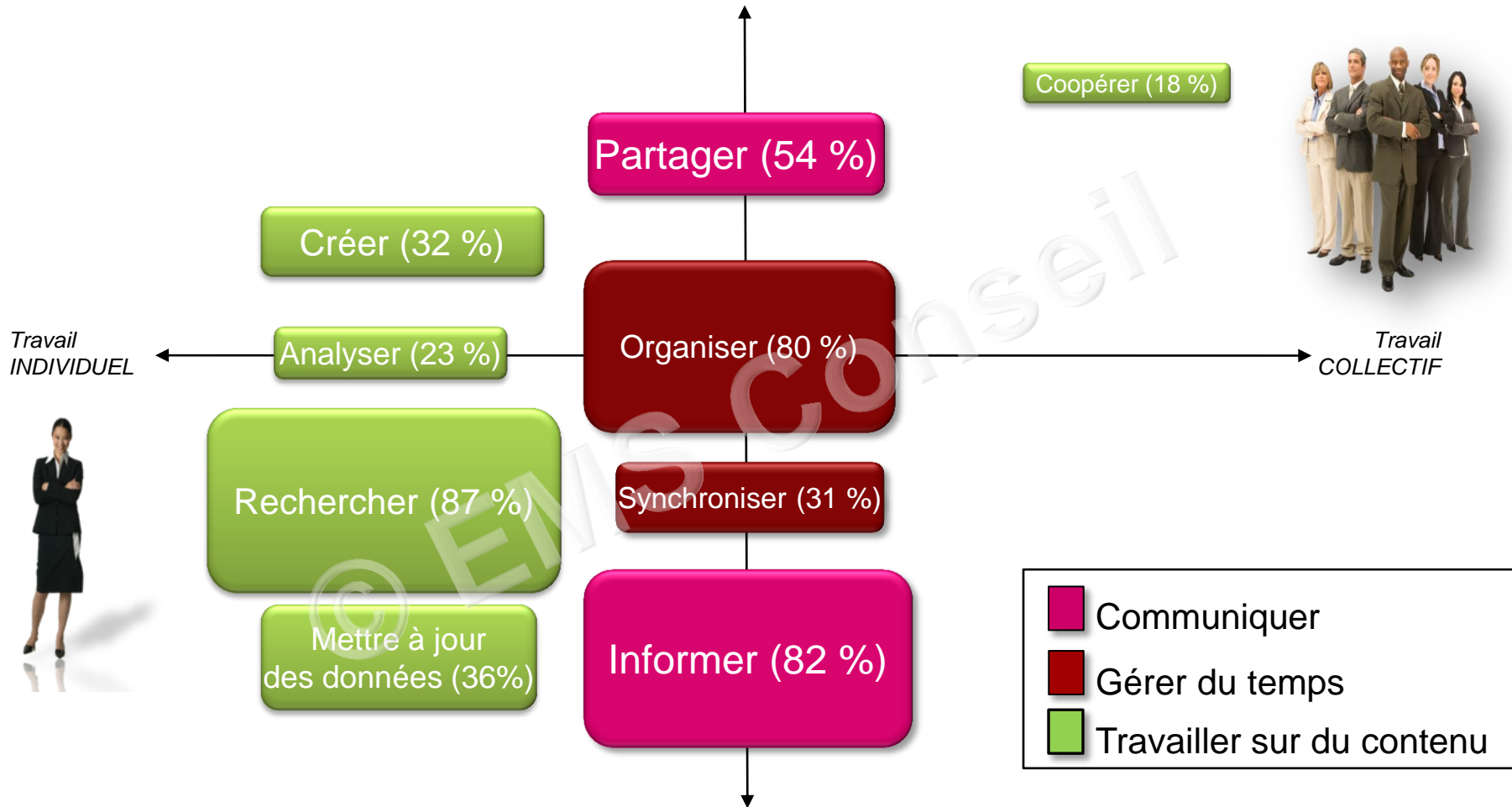


Cartographie des usages quotidiens des technologies au travail

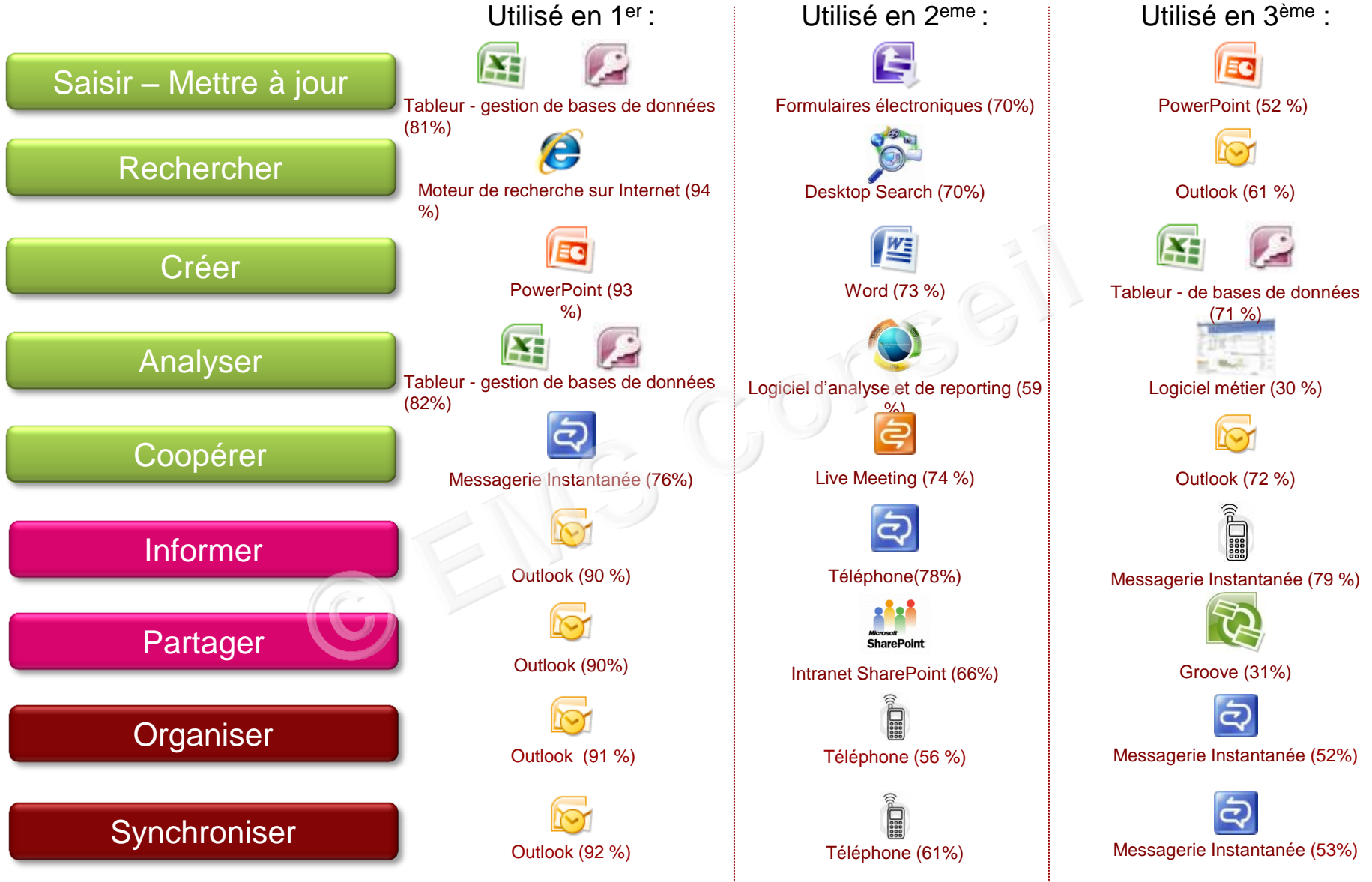
Echanges HORIZONTALS (peer to peer)



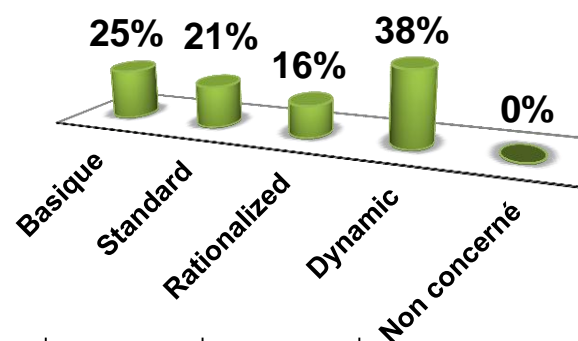
Echanges VERTICAUX (top-down ou bottom-up)

Exemple de lecture : 54 % des utilisateurs partagent ou ont des activités de partage tous les jours dans le cadre de leur travail.

Outlook est prédominant pour les interactions avec les autres

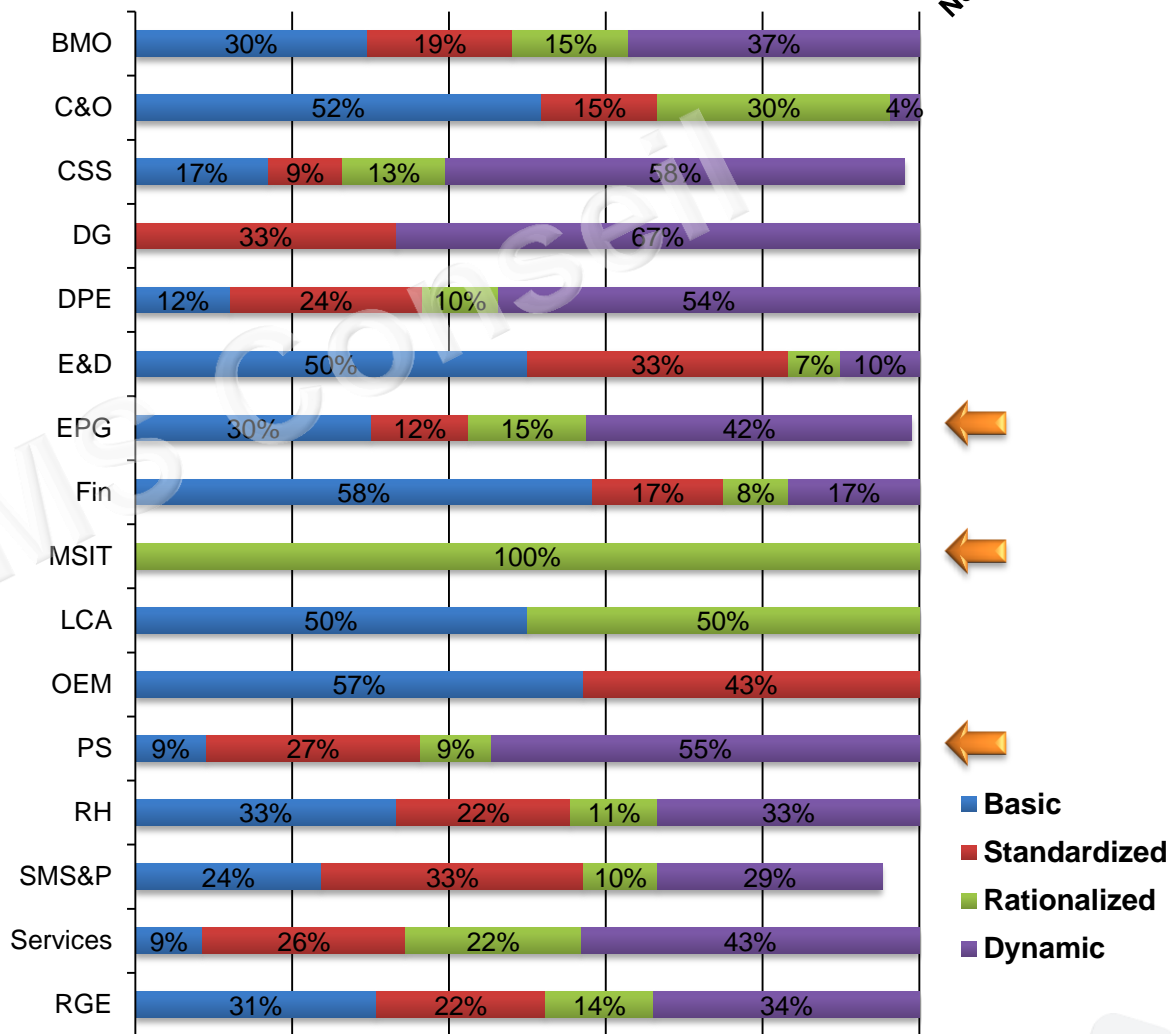


Traitement des e-mails par population

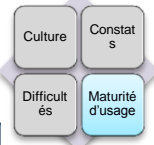


Le plus souvent, comment gérez-vous votre boîte mail ?

- **BASIC** : Tous mes e-mails apparaissent **de la même manière**, que j'en sois le destinataire principal ou en copie.
- **STANDARDIZED** : Parmi tous les e-mails que je reçois, ceux qui sont importants ou prioritaires sont automatiquement mis en avant. J'arrive à répondre / classer / effacer **au moins la moitié de mes e-mails dans la journée de leur arrivée.**
- **RATIONALIZED** : Parmi tous les e-mails que je reçois, ceux qui sont importants ou prioritaires sont automatiquement mis en avant. J'arrive en général à répondre / classer / effacer **tous mes e-mails dans la journée de leur arrivée.**
- **DYNAMIC** : Parmi tous les e-mails que je reçois, ceux qui sont importants ou prioritaires sont automatiquement mis en avant. **J'utilise en plus les moyens disponibles pour recevoir moins d'emails ou les classer automatiquement** (redirection automatique, flux RSS, filtre des courriers indésirables, filtre des discussions sur plusieurs e-mails, ...).



Maturité actuelle des usages pour les agents



Créer

Analyser

Coopérer

Rechercher

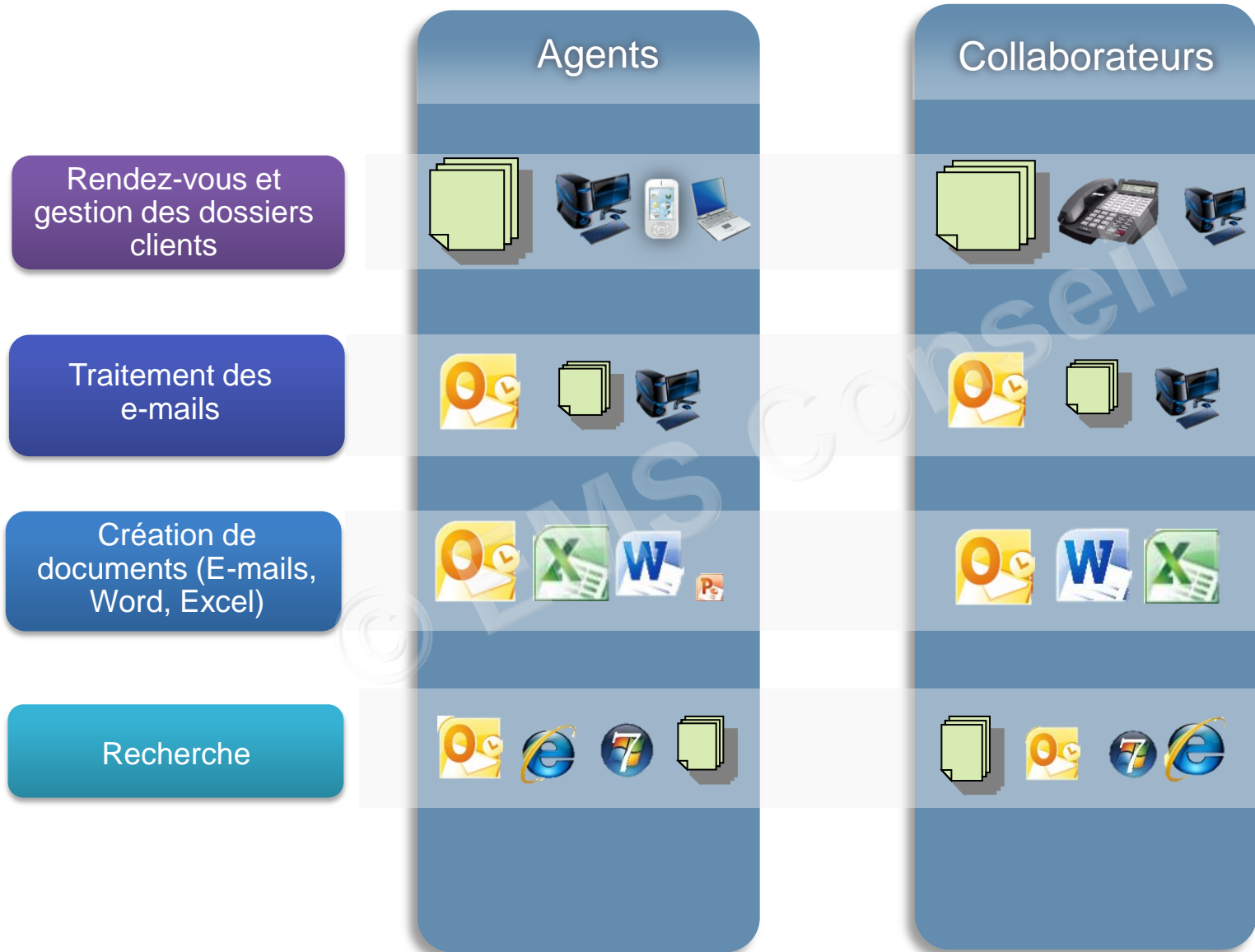
Communiquer

Gérer le temps

Mettre à jour des données

	Basique	Standard	Avancé	Dynamique
Créer	Prendre des notes	Mettre en forme un document Word	Publipostage	
Analyser		Mettre à jour un tableau de bord Récupérer des données à analyser Recevoir un rapport d'activité		
Coopérer	Travailler à plusieurs sur un document Participer à une réunion Travailler avec des partenaires ou des clients	Protéger des données		
Rechercher	Rechercher une information sur le réseau	Rechercher une expertise		
Communiquer	Suivre l'information	Demander de l'information		
Gérer le temps	Traiter mes e-mails Organiser une réunion Travailler à distance Suivre l'avancement d'un projet			
Mettre à jour des données	Lancer un processus à partir d'un document			

Usages par populations



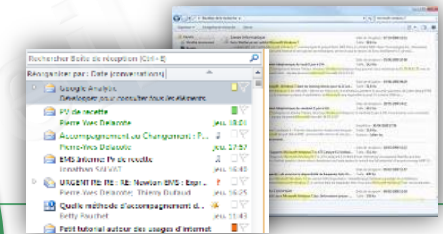
Exemple de messages qui donnent envie

- **Ergonomie**, puissance, rapidité
- **Compatibilité** de Windows7 avec une large gamme de périphériques
- **Nouveautés** Outlook, Excel, Word

Focus produit

- Archivage automatique
- Taille boîte aux lettres
- Messages d'absence automatiques
- Recherche dans Windows
- Multifenêtres

Focus usages



Focus communication

- Triptyques
- Plénière lors des conventions agent, blogs et communauté d'agents
- Vidéo de témoignage d'agent
- Animations Découvertes pour les collaborateurs

Focus messages

- **Réduction du temps** d'archivage des e-mails
- **Gagnez du temps** lors du traitement des e-mails
- **Améliorer la qualité** d'échanges avec vos clients

Les messages

Commun

Donner envie

- **Modernité**
 - Office pour tous
 - Compatibilité de Windows 7 avec une large gamme de scanners
 - Nouvelle capacité de stockage dans Outlook
- **Gain de temps**
 - Démarrage du PC
 - Recherche fédérée
 - Archivage automatique par date
- **Confort visuel**
 - Travail multifenêtres
 - Prévisualisation des pièces attachées
 - Prévisualisation des documents dans l'explorateur
- **Meilleure répartition des tâches**
 - Catégorisation par couleur
 - Dossier de recherche
- **Meilleure connexion aux autres**

Retrouver ses repères

- Accès aux applications Office
- Créer un raccourci vers une application
- Nouvelle interface Office
- Imprimer un document
- Navigation dans Outlook
- Remettre les e-mails en gras (non lus)
- Enregistrement des pièces attachées à un e-mail
- Personnalisation d'une signature automatique
- Navigation dans l'explorateur de fichiers
- Moteurs de recherche plus rapides
- Explication du copier/coller Excel, Word (prévisualisation du résultat)
- Sauvegarde d'un document au format PDF
- Navigation entre fenêtres sans besoin de les réduire ou de les fermer
- Affichage du bureau sans avoir besoin de tout fermer ou tout réduire