

Avec Zoom, HubSpot reste connecté tout au long de sa croissance à l'international

Défi : HubSpot avait besoin d'une solution de collaboration vidéo moderne et harmonisée pour subvenir aux besoins de ses équipes globales grandissantes.

Solution : Déployer une licence de site Zoom, des Zoom Rooms et le connecteur Zoom H.323/SIP.

Résultat : 1,5 millions de minutes de réunion par mois au cours des 3 premiers mois d'implémentation.

Imaginez un monde sans interruptions publicitaires ou démarchage téléphonique - c'est la vision de HubSpot. L'entreprise se positionne comme chef de file dans le secteur des logiciels de ventes et de marketing entrant (inbound). Elle propose la technologie, les outils et les formations nécessaires aux entreprises pour croître tout en attirant de nouveaux prospects et en satisfaisant les clients actuels. Au cours des 10 dernières années, le concept de ventes et marketing entrant a acquis une dimension internationale. Aussi, l'équipe grandissante de HubSpot, composée de plus de 1 500 employés répartis à travers la planète, s'appuie sur la technologie vidéo en temps réel pour assurer le meilleur niveau de collaboration.

Nous avons interviewé Neal Piliavin qui a rejoint HubSpot en 2016 en vue de créer un groupe de collaboration sous la supervision de Frank Auger, directeur des systèmes d'information. Frank Auger et Katie Burke, directrice des ressources humaines chez HubSpot, ont souligné l'importance d'une collaboration globale harmonisée pour la réussite de l'entreprise. À l'époque, HubSpot connaissait une croissance rapide et s'étendait à travers le monde en ouvrant de nouveaux bureaux rendant alors indispensable l'interaction en temps réel des employés et des équipes en vue d'accroître l'efficacité de la communication. Dans un premier temps, Neal Piliavin a évalué les solutions de collaboration existantes en récoltant les impressions des employés et des équipes à l'égard de chacune de ces technologies, de leur efficacité ainsi que leurs exigences en matière de collaboration.

Neal Piliavin a découvert que les employés de HubSpot utilisaient des solutions disparates et non-intégrées. "Webex, Cisco Telepresence, et Google Hangouts constituaient nos technologies principales. En dépit de leur fonction principale, ces différentes solutions se sont avérées être un réel casse-tête pour l'équipe informatique et une source de confusion pour les utilisateurs finaux", a-t-il souligné. "Trop d'incidents, trop de questions sur quelle solution utiliser et comment le faire, et plus important encore, ces solutions ne fonctionnaient pas ensemble. On ne pouvait pas communiquer via Google Hangout et accueillir des gens dans une salle Telepresence Cisco.



Il ne faut pas oublier que ces systèmes de salles de conférence étaient particulièrement complexes à configurer ce qui a conduit nos employés à ne les utiliser que sporadiquement malgré un coût associé important. Heureusement, nous avons la chance d'avoir une excellente équipe dont les compétences techniques ont permis de mettre en oeuvre une solution adéquate."

HubSpot avait besoin d'une solution de collaboration unique et unifiée capable de "rendre simple comme bonjour l'utilisation de la visioconférence au travail, à la maison et sur la route", a déclaré Neal Piliavin. À la suite de son évaluation interne, Neal Piliavin a créé un document résumant ses observations et il l'a partagé sur le wiki interne de HubSpot pour que tous les employés puissent l'examiner et y ajouter leurs remarques. "Nous avons une culture d'entreprise très transparente ; nous voulons que nos idées fassent l'objet d'une analyse minutieuse et de modifications, le cas échéant, pour que tout le monde puisse comprendre ce que nous avons en tête, ce que nous faisons et pourquoi nous le faisons."

L'accent fut alors mis sur le partage d'écran, la qualité supérieure de l'audio et la mobilité. "Les employés ne sont pas toujours assis à leur bureau, c'est pour ça qu'il est important d'avoir une plateforme qui fonctionne aussi bien sur iOS et Android que comme solution de bureau. Nous avons aussi besoin d'une solution capable de fonctionner autant à la maison sur le Wi-Fi d'un client qu'au bureau sur un Internet dédié", a-t-il ajouté.

HubSpot a évalué Cisco Spark, BlueJeans Network et Zoom. Zoom fut le choix de préférence pour les raisons suivantes :

- ★ Zoom fonctionne, tout simplement. "Nos collègues aiment **la facilité et la rapidité de pouvoir rejoindre une réunion et la fonctionnalité de partage d'écran. L'interface utilisateur est bien meilleure que la plupart des produits sur le marché**", a déclaré Neal Piliavin.
- ★ Zoom Rooms. "Avoir un système de salle de conférence pouvant être **créé à partir de composants standards et conservant la même apparence et la même convivialité que la solution de bureau et mobile** était essentiel pour faciliter l'utilisation et l'adoption."
- ★ Une solution abordable. "**Le coût total de possession de Zoom est bien plus bas** que celui d'autres solutions comparables."
- ★ Intégrations. "**L'intégration avec Slack et les calendriers** permettent à Zoom de s'intégrer facilement à la pile logicielle de notre société."

HubSpot a initialement déployé une licence de site Zoom à titre de complément mais dans l'objectif de remplacer les comptes Webex pour tous ses employés. En outre, HubSpot a converti ses salles de conférence en Zoom Rooms et en a créé des nouvelles, notamment au sein de son siège social à Cambridge, MA, ainsi que dans ses bureaux de Sydney, Dublin, Singapour, et très prochainement dans ses futurs bureaux de Tokyo et Berlin. L'entreprise possède désormais plus de 100 Zoom Rooms et a conservé certaines de ses salles Cisco Telepresence existantes. Toutes les visioconférences et salles de conférence se connectent aux réunions sur le cloud Zoom depuis les salles Cisco en utilisant le connecteur Zoom H.323/SIP.

L'équipe de Neal Piliavin n'a pas forcé ses utilisateurs à utiliser Zoom et n'a pas démantelé Webex ou Google Hangouts. L'entreprise a simplement présenté les informations à propos de ce nouveau service à ses employés et a laissé la solution croître de façon organique. "**Cela ne fait que trois mois que nous avons déployé Zoom et nous enregistrons déjà plus de 1,5 millions de minutes par mois** et une moyenne avoisinant les 1 000 réunions par jour", a déclaré Neal Piliavin. HubSpot est en train d'adopter Zoom avec beaucoup d'enthousiasme. "**Quand nous choisissons une plateforme, nous souhaitons être en mesure d'organiser des réunions indépendamment du lieu dans lequel nous nous trouvons et aussi facilement que si nous nous trouvons tous dans la même salle. Et nous répondons à ces exigences grâce à Zoom.**"



À propos de Zoom

Zoom est le leader dans le domaine des communications vidéo modernes. L'entreprise propose une plateforme cloud facile à utiliser et fiable pour les conférences vidéo et audio, la messagerie et les webinaires opérant sur les systèmes mobiles, de bureau et de salles de conférence. Zoom Rooms est la solution logicielle de salles de conférences utilisée à travers le monde dans les salles de conférence, de rassemblement et de formation, ainsi que dans les bureaux de direction et salles de classe. Fondée en 2011, Zoom aide les entreprises et organisations à réunir leurs équipes au sein d'un environnement efficace et pratique pour faire avancer les choses. Zoom est une société privée dont le siège social est basé à San Jose, CA.