

SOLUTIONS IT

www.solutions-numeriques.com

ÉTÉ 2016



BIMÉTRIEL N°111 • ÉTÉ 2016 • France 7

Améliorez votre IPBX

Réduisez les coûts, augmentez les profits

➤ 3CX Phone System

- Sous forme logicielle : facile à installer et à gérer
- Economique à l'achat et à faire évoluer
- Virtualisable avec Hyper-V ou VMware
- Diminuez vos coûts grâce aux trunks SIP
- Augmentez la mobilité grâce aux clients mobiles
- Visioconférence intégrée basée sur le WebRTC



WWW.3CX.FR
+33 1 84 88 51 00

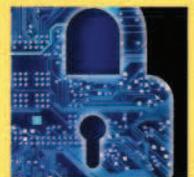
3CX

SÉCURITÉ

Affronter les FUITES de DONNÉES CRITIQUES

Les leçons des
Panama Papers

P.06



livre
blanc

COMMUNICATIONS



PASSER au TOUT IP

P.48

E-PAIEMENT



L'expérience client
omnicanal

P.20

JET D'ENCRE Vs LASER

Quelle technologie,
quels modèles choisir ?



P.62

» COMMUNICATIONS EN ENTREPRISE

» PAR ALAIN CLAPAUD

Après une première vague de migration de la téléphonie classique vers la ToIP, on assiste aujourd'hui à une fusion des outils collaboratifs venus de l'informatique avec ce monde de la téléphonie. Une convergence en totale adéquation avec les usages des nouvelles générations.

Le Cloud dynamite le marché des communications unifiées

À partir de 2018, Orange va lancer le processus d'arrêt du RTC, le réseau téléphonique commuté traditionnel, qui existe depuis plus d'un siècle maintenant. La téléphonie classique ainsi que des offres de type RNIS représentent encore 70 % du marché français des télécoms d'entreprises et cette fin prochaine va précipiter beaucoup d'entreprises vers la téléphonie sur IP. « L'abandon du RTC à moyen terme va donner un énorme coup de

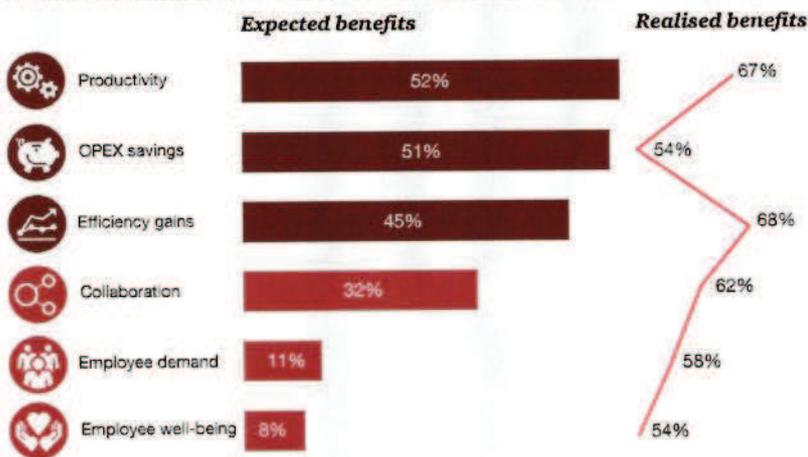
boost aux solutions de communications unifiées », estime Nicolas Amestoy du cabinet d'étude Scholè Marketing. « Les entreprises françaises ne sont qu'imparfaitement passées à l'IP, et cela va entraîner un développement extraordinaire ». Beaucoup d'entreprises s'appuient toujours sur des PABX TDM, et bon nombre de TPE n'ont que des lignes téléphoniques simples. L'analyste ajoute : « Nous allons donc assister à un passage vers la téléphonie IP.

Par contre, le passage aux communications unifiées est plus complexe à évaluer car ce n'est pas parce qu'on dispose d'un IPBX que l'on fait ce qu'on nomme les communications unifiées avec toutes les applications que cela inclut. » La communication IP va progresser, mais les communications unifiées, c'est-à-dire la téléphonie enrichie d'applications de collaboration, restent une nouvelle frontière pour la majorité des entreprises françaises.

L'informatique bouleverse le marché de la téléphonie

Jusqu'à aujourd'hui, le marché des communications d'entreprise était relativement simple, avec quelques opérateurs et des constructeurs très connus sagement positionnés sur le marché de la téléphonie fixe. Avec la téléphonie sur IP, la généralisation du mobile en entreprise et l'arrivée des outils électroniques, ce marché est devenu bien plus complexe. « L'email aujourd'hui utilisé par 80 % d'entre eux a été bien accepté », souligne Nicolas Amestoy, « mais

Les gains de productivité sont la raison numéro 1 pour laquelle les entreprises se lancent dans les communications unifiées, bien avant les réductions de coûts espérées. (Source : PWC, 2015)





THIERRY LOUBES, directeur Division Réseau, Sécurité et Communications Unifiées de Cheops Technology

« Les projets téléphonie sont maintenant pilotés par l'informatique »

d'autres outils comme les communications instantanées, le gestionnaire de présence, la visioconférence sont encore davantage l'apanage des grands groupes que celui des entreprises de plus petite taille. Tant que ces outils ne sont pas généralisés, la communication unifiée perd de son sens puisque que l'objectif est bien d'intégrer une pluralité d'outils sous une interface commune. »

Des solutions de type « Cloud PBX » (ou CentrexIP) pourraient favoriser ce développement, mais il faudra malgré tout attendre une vraie démocratisation des outils collaboratifs avant de voir les communications unifiées adoptées plus largement par les entreprises françaises. L'analyse évoque un taux d'adoption de 9 % des entreprises françaises, avec un ordre de 21 % dans les grandes entreprises mais de seulement 2 % des TPE !

Des économies à la clé, et plus de productivité

Nombreux sont pourtant les arguments qui plaident en faveur d'une généralisation des communications unifiées en entreprise. Une étude UniComm Consulting réalisée en 2009 estimait à 5 millions de dollars par tranche de 1 000 employés les économies réalisées chaque année grâce aux communications unifiées. D'une part les communications unifiées permettent de tailler dans les coûts de fonctionnement des entreprises. Remplacer des réunions au siège par des visioconférences est une source d'économies considérables pour les entreprises très décentralisées et présentes à l'international. De même qu'une généralisation d'outils de communication instantanée de type Skype, Messenger permet de réduire les appels passés en fixe et sur mobile. Selon la structure de l'entreprise, l'économie espérée peut aller de 2,6 à 8 millions de dollars par tranche de 1 000 employés. Une autre source d'économie réside au niveau des infrastructures réseau et télécoms. Le passage au « tout IP » permet de débarrasser les baies techniques de nombreux équipements télécoms et consolider tous les équipements

« Nous assistons enfin à un mouvement de projets de téléphonie vers une réelle communication unifiée. Le téléphone reste important pour l'utilisateur final mais les entreprises recherchent aujourd'hui une convergence des usages autour de la téléphonie, de la messagerie, de l'instant messaging et travail collaboratif. Il s'agit d'une double convergence sur les usages d'une part mais aussi du socle technique. La téléphonie était du domaine des services généraux et était totalement distincte de l'informatique. Aujourd'hui, il y a convergence sur les réseaux IP mais aussi sur la virtualisation. Toute l'infrastructure de téléphonie est virtualisée au même titre que les infrastructures informatiques. La téléphonie classique arrive en fin de cycle de renouvellement. Ces infrastructures ont 10,

15 ans parfois, et sous l'impulsion des directions fonctionnelles, on voit aujourd'hui une volonté de renouvellement notamment tirée par la consommerisation de l'informatique. Les employés utilisent FaceTime, Skype à titre personnel et ne

comprennent pas pourquoi ils ne disposent pas de tels outils dans leur entreprise. Enfin, les solutions de téléphonie manquent terriblement d'agilité que ce soit pour ajouter des lignes, déplacer des utilisateurs, cela prend du temps et monopolise des res-

sources. Virtualiser permet de retrouver cette agilité qui est nécessaire aujourd'hui à l'heure où les entreprises grandissent, se restructurent en permanence et ne veulent pas que l'informatique et la téléphonie soient un frein à ces évolutions rapides. » ■



Microsoft Link est une plateforme de communications unifiées accessible depuis n'importe quel périphérique.

ISTRA de Centile offre une gamme complète de services de communications unifiées et de collaboration disponibles depuis tout type de terminal (fixe ou mobile) incluant les fonctionnalités PBX, la messagerie unifiée, le standard automatique, l'envoi de la messagerie vocale vers email, le filtrage patron/secrétaire, la restriction d'appel, la gestion des groupes, les services vocaux interactifs (SVI), la distribution automatique d'appels (ACD), la conférence audio et vidéo avec partage d'écran, l'enregistrement d'appel et la présence.

