



PLACE AUX COMMUNICATIONS UNIFIÉES DANS LE CLOUD !

Les communications unifiées dans le cloud deviennent l'un des piliers d'un *digital workplace* connecté dans les entreprises. Leur adoption devrait s'accélérer avec la fin des réseaux RTC RNIS et la généralisation de la fibre.

Dans la transformation numérique des entreprises, le *digital workplace* tient une place importante avec, en fil en rouge, la mobilité. Le *digital workplace*, c'est aussi la création d'un environnement physique avec, par exemple, la présence de tables rondes et fauteuils à isolation phonique sans oublier les lieux de détente. Mais le *digital workplace*, c'est surtout un environnement connecté facilitant la collaboration, la communication et les échanges entre les métiers, les collaborateurs et les clients. En cela, les comms unifiées accessibles dans le cloud jouent un rôle central. D'ailleurs, selon le cabinet d'études IDC, ce marché devrait connaître une croissance annuelle de 6,5 % d'ici à 2020. D'après l'enquête réalisée par le cabinet d'analyses Cavell Group, l'Europe devrait gagner 19 millions d'utilisateurs jusqu'en 2023 qui exploitent

les comms unifiées dans le cloud contre 11 millions en 2018. En France, Cavell Group dénombre environ 1 million d'utilisateurs, et voit leur nombre progresser de 12,39 % depuis 2017. L'adoption des comms unifiées est surtout significative pour le segment des PME de 10 à 49 salariés, et des sociétés de 50 à 249 salariés. Plusieurs événements majeurs devraient renforcer ce marché. Déjà, la fin du RTC programmé progressivement d'ici à fin 2023. Depuis le 15 novembre 2018, Orange ne commercialise plus de nouvelles lignes RTC, et dès 2019, l'opérateur devrait stopper la commercialisation des lignes RNIS. À titre indicatif, l'Arcep, l'autorité des télécoms en France, estime encore à 10 millions les utilisateurs qui exploiteraient toujours des dispositifs en RTC (réseau téléphonique commuté).

Dans les entreprises, des centaines de milliers d'équipements (alarmes, PABX, appareils de télé relève, fax, etc.) fonctionnent toujours en RTC. Ensuite, le deuxième point majeur d'une croissance potentielle des UCaaS, c'est la généralisation du déploiement de la fibre qui autorise des débits entre 30 Mbps et 1 Gbps, largement supérieurs que ceux de la technologie ADSL ou SDSL associée au réseau cuivré. Dans ce contexte, la fibre est l'un des principaux boosters pour absorber les charges de travail en ligne des entreprises dont les communications unifiées. Rappelons que ces dernières simplifient les usages et permettent aux utilisateurs d'accéder en haute disponibilité à des outils innovants – que n'autorisent pas les systèmes vieillissants – pour communiquer en groupes par visioconférence, pour partager des informations, ou faire converger les communications vers des terminaux mobiles, ou encore pour coordonner le travail des projets collectifs. Enfin, les communications s'intègrent parfaitement aux applications de messagerie et métiers existantes (Gmail, Outlook, Salesforce, Office 365, etc.).

5 %

C'est la part de marché que représentent les communications unifiées dans le cloud en France. Ce ratio devrait atteindre 15 % en 2023.

Source : Cavell Group

De nombreux exemples en production...

Sur le terrain, les entreprises sont toujours plus nombreuses à refondre leur système de téléphonie et de communication. C'est le cas du cabinet d'expert-comptable CerFrance Terre d'Allier qui a fait appel à l'intégrateur Sybord pour déployer un IPBX virtualisé d'origine Avaya. Avec cette solution, CerFrance Terre d'Allier connaît, à ce jour, une réduction significative de ses coûts de téléphonie et bénéficie d'une infrastructure moderne et flexible sans se soucier de la maintenance et de la gestion

du système. Accessible dans le cloud, cet IPBX est effectivement hébergé dans le data center de Sybord à Vénissieux (Rhône) lequel est redondé dans un autre data center à Courbevoie. Autre exemple : celui de Rent-a-Car qui a fait appel à Bouygues Telecom Entreprises pour la gestion de ses communications. Là encore, le choix s'est porté vers une solution de communications unifiées de type Centrex disponible dans le cloud (architecture Broadsoft, partenaire de Bouygues Telecom). Entièrement externalisé, ce service facilite l'agilité de l'entreprise en lui faisant bénéficier d'une solution mise à jour en permanence et d'un maintien assuré par l'opérateur. Ce dernier a d'ailleurs déployé des terminaux adaptés, à savoir des postes fixes équipés de SIM (poste Fixe GSM) pour l'accueil, et des smartphones pour les personnels itinérants qui gèrent notamment le retour des véhicules. Parmi les bénéficiaires, Rent-a-Car met surtout en avant la joignabilité des personnels sur n'importe quel terminal depuis un simple numéro standard. Ils peuvent ainsi être contactés par des sonneries simultanées, afin de ne pas perdre les appels. ■

TRANSITION VERS LE CLOUD, L'HISTOIRE D'UNE RÉUSSITE

Partenaire de l'opérateur Sewan, l'intégrateur aquitain AT Connect, filiale du groupe Atlantic Téléphone s'est transformé en un guichet unique des communications d'entreprises grâce au cloud. Pour cela, il s'est appuyé sur la solidité des infrastructures de Sewan. L'intégrateur commercialise donc les offres Sewan en marque blanche sous la marque AT Connect dont la solution phare cloud Datacenter qui permet, selon Romain Miremont, le directeur général d'AT Connect, à l'entreprise de bénéficier d'une architecture sans être un opérateur. Précisons que Cloud Datacenter est une solution d'infrastructures à la demande (IaaS) autorisant le déploiement d'une ou plusieurs machine(s) virtuelle(s) en quelques

minutes seulement. Cette stratégie axée vers le cloud avec un partenaire de confiance a permis à AT Connect de réaliser, seulement cinq ans après sa création, un C. A. de 3 M€ (pour une dizaine d'employés entre Biarritz et Mont-de-Marsan). La société compte 1200 clients pour 5 000 utilisateurs finaux. Bien sûr, AT Connect fait valoir sa proximité, un avantage que ne mettront pas forcément en avant Orange ou SFR qui proposent surtout un catalogue tarifaire. Romain Miremont souhaite accélérer la croissance de sa société en étendant sa couverture dans la région, l'objectif étant de trouver des acteurs (bureauticiens, par exemple) qui souhaitent acquérir des compétences telcos et IT pour obtenir cette fameuse récurrence.



Romain Miremont, directeur général d'AT Connect