



Le cloud réussit enfin le mariage de la téléphonie et du collaboratif

Technologie: Les entreprises plébiscitent les solutions de UCaaS (Unified Communications as a Service). Le rapprochement tant attendu entre le monde de la téléphonie et des outils collaboratifs devient une réalité mais toutes ne suivront pas la même approche. Avec une croissance annuelle supérieure à 25 % selon les derniers chiffres d'IDC, les communications unifiées "as a service" connaissent un engouement à l'échelle mondiale. La crise de la Covid-19 a bien évidemment accéléré les projets de déploiement dans les entreprises, permettant à ces dernières de faire face au confinement de leurs collaborateurs dans un délai très bref. L'UCaaS est appelé à devenir le modèle dominant pour porter ce que l'on appelle désormais la Digital Workplace, l'environnement de travail des collaborateurs.

publicité

Le cloud, pivot de la fusion entre téléphonie et collaboration

Pour Anthony Lesueur, chef de projet marketing chez Linkt, c'est véritablement l'essor de cette approche cloud qui permet aujourd'hui la réelle unification de la téléphonie et de la collaboration : « tout le volet infrastructure de la téléphonie est aujourd'hui virtualisé dans le cloud. Les entreprises auront de moins en moins de PABX ou même d'IBPX sur leurs sites, de même que le serveur de messagerie est de plus en plus dans le cloud, de même que pour les équipements de vidéoconférence, qui sont remplacés par des services internet. Le cloud est en train d'unifier l'ensemble des moyens de communication et de collaboration de l'entreprise, mais cette unification ne signifie pas choisir tous les outils chez un même fournisseur, mais plutôt savoir faire dialoguer les solutions disponibles, utiliser Teams dans certains cas et un softphone dans un autre. L'important est de pouvoir assurer une expérience sans couture pour l'utilisateur ».

Les fournisseurs de solutions intègrent bien évidemment les différentes briques de collaboration et de téléphonie qu'ils proposent dans leur service UCaaS, mais ceux-ci mettent aussi en place des intégrations natives avec les solutions SaaS CRM ou collaboratives tierces, ce qui permet d'éviter de lancer un véritable projet d'intégration pour les centres de contact, qui devient désormais accessible en quelques clics. « Tous ces composants de la communication unifiée basculent aujourd'hui dans le cloud et c'est véritablement ce qui permet cette unification et cette virtualisation de l'ensemble des outils de communication et de collaboration qui fait que tout est accessible depuis un terminal standard. »

Un PC pour unique interface

Pour l'utilisateur final, le PC – et d'une certaine façon le smartphone – est devenu le point central pour l'ensemble des communications. Que ce soit pour téléphoner, mener une visioconférence, échanger en messagerie instantanée ou sur le réseau social d'entreprise, et travailler à plusieurs sur des documents. Les chiffres d'IDC montrent clairement cette tendance. Car, si le marché connaît une véritable euphorie avec des ventes en progression de 20,4 % pour les communications et de + 26,8 % pour les services de visioconférence, en parallèle le marché des solutions de communication "sur site" chute de près de 22 %. L'explosion du travail à distance (Work from home, ou WFH) bouscule les tendances et la plateforme UCaaS s'est imposée comme l'outil indispensable du télétravailleur.

Le "One size fits all", une mauvaise idée ?

Pour IDC, les grands gagnants de cette explosion des usages collaboratifs sont les géants américains, qu'il s'agisse de Microsoft et son incontournable Microsoft 365, de Zoom ou Cisco. Pourtant, se ruer vers ces offres poids lourds du marché mondial serait une erreur selon Anthony Lesueur : « ce sont avant tout les usages qui doivent dicter le choix des solutions, et pas l'inverse. Si les utilisateurs n'ont pas besoin de visio dans leurs échanges, il ne faut pas chercher à leur imposer une solution de ce type. J'estime qu'il n'existe pas une solution unique capable de répondre à tous les besoins et tous les cas d'usage ». Pour trouver la solution la plus adaptée, chaque entreprise doit réfléchir en amont du choix d'une solution, à ce qu'elle souhaite véritablement. « Aucun de nos clients n'a exactement la même configuration. Certains ont de gros besoins en termes de téléphonie et privilégieront une approche de type Centrex IP. Ils opteront pour un opérateur capable de délivrer la qualité de service qu'ils

recherchent. D'autres privilégient la collaboration et ont déjà des affinités avec les outils Microsoft. Ceux-ci utiliseront Teams et un Trunc SIP chez nous pour assurer les services de téléphonie. »

Pour une entreprise, coupler Teams avec un service de Trunc SIP permet de bénéficier d'un réseau téléphonique opérateur pour appeler et recevoir des appels via Teams. L'opérateur doit être certifié Direct Routing par Microsoft.

Les opérateurs et intégrateurs se sont rangés aux côtés des éditeurs de plateformes UCaaS et aident les entreprises à mettre en place ces solutions qui bien souvent remettent en cause l'organisation classique de l'entreprise. En faisant voler les contraintes techniques liées au placement des PABX sur les sites, la distribution des rôles et des appels est bien plus souple, et demande un minimum de préparation.

Anne Mornand, experte en téléphonie chez Linkt ajoute que « depuis le confinement, les entreprises que nous accompagnons sont en phase de réflexion sur l'approche à adopter vis-à-vis de leur téléphonie et la façon dont elles vont exploiter Teams pour passer les appels. Cette capacité est apparue il y a 2 ans, mais c'est aujourd'hui que l'on voit les possibilités que cela présente. Nous travaillons avec elles sur les schémas possibles de migration de leur téléphonie, sur l'architecture hybride qu'elles peuvent mettre en place. Là encore, tout va dépendre des usages, selon qu'il s'agisse d'un industriel ou d'une société de services qui cherche à promouvoir le travail collaboratif ».

En effet, si des entreprises envisagent une infrastructure à 100 % basée sur Teams ou des solutions rivales, la plupart envisagent plutôt une migration progressive, avec des architectures hybrides qui vont préserver l'existant, notamment sur les sites industriels couverts en DECT par des IPBX hébergés en local qui peuvent être complétés par un Centrex IP pour les utilisateurs nomades.

S'il existe aujourd'hui des téléphones conçus pour s'interfacer avec Microsoft Teams, la tendance est clairement de faire du PC l'unique terminal de communication du collaborateur.

Le changement d'époque est en marche dans les télécoms, mais toutes les entreprises ne suivront pas la même voie dans cette révolution.