

## Contacts Presse

Agence C3M  
Tél. : 01 47 34 01 15Michelle AMIARD  
michelle@agence-C3M.comHélène JOUBERT  
helene@agence-C3M.com

Paris, le 11 juin 2014

Mots-clés : TELECOMS / COMMUNICATIONS UNIFIEES / AVIS D'EXPERT

## Communications unifiées : les entreprises en retard !

### Explications et recommandations ...

### Les communications unifiées nous rendent plus efficaces !

Il est acquis que les solutions de communications unifiées présentent des bénéfices pour les entreprises et les collectivités. Les utilisateurs ont désormais une interface unique pour accéder à leur boîte email, agenda et messagerie instantanée. Ils peuvent également initier leurs appels vocaux ou vidéo, consulter leur messagerie vocale et fax, gérer leurs états de présence et connaître la disponibilité d'un collaborateur. Les bénéfices qui découlent de ces usages sont la productivité des collaborateurs due à l'accès en temps réel, en tout lieu et depuis tous les périphériques (ordinateurs, smartphones, tablettes, phablets), à leurs outils de communication. Les solutions de communications unifiées sont de plus facilement adoptées par les utilisateurs. Les générations Y ont grandi en utilisant ces technologies dans leur sphère privée. Elles n'ont donc aucun mal à les adopter en entreprise. Souvent elles sont même demandeuses de ces usages dans un environnement professionnel.

Cependant, même si les entreprises sont désireuses de maîtriser leur informatique et de bien gérer le phénomène du BYOD (Bring Your Own Device), elles tardent à déployer des solutions de communications unifiées complètes. Les solutions de communications unifiées ne sont pas si répandues en entreprise. Pourquoi ?

Historiquement, les réseaux informatiques et la téléphonie ont longtemps été complètement isolés. L'unification et la gestion des médias que sont les courriels et le téléphone relevaient d'une forte complexité et restaient somme toute assez simpliste. Depuis que la téléphonie sur IP s'est répandue dans les entreprises, les possibilités de réunification des médias se sont simplifiées et les acteurs de ce marché ont tous plus ou moins développé des offres de communications unifiées. Néanmoins même si les bénéfices qu'elles procurent sont indéniables, leur adoption dans l'entreprise et leur déploiement restent encore limités du fait d'une organisation en « silos » encore très présente. Chaque média reste traité individuellement par une solution et peu de projets traitent de la problématique dans son ensemble. A y regarder de près, les appels d'offres ou consultations sont très orientés sur le média et non sur l'usage même si des ouvertures sur l'intégration avec d'autres types de médias y sont largement décrites. Pour exemple, beaucoup de consultations de communications unifiées traitent du média "voix" et expriment des demandes d'intégration avec des systèmes de messagerie. De même que des appels d'offres de messagerie définissent des besoins nécessitant une intégration avec un système de téléphonie. Face à cette demande, les différents acteurs du marché historiquement spécialisés sur un ou deux médias proposent des connecteurs vers les systèmes les plus déployés ; cela au détriment des usages car l'ergonomie et la richesse fonctionnelle vont

dépendre des possibilités d'interfaçage de chaque solution. Sur ce point, les solutions ouvertes et très personnalisables présenteront un avantage fort et colleront plus facilement aux attentes des utilisateurs.

## **Le logiciel libre, comme facilitateur de projets**

Pour l'entreprise, un projet de déploiement de communications unifiées va finalement s'avérer complexe puisqu'il s'agit, la plupart du temps, de mettre en place une solution spécialisée dans le traitement d'un ou deux médias. Par exemple, "la messagerie instantanée" et "les courriels" devront être interfacées avec un système de téléphonie / vidéophonie ou inversement. Cette difficulté va également amener l'entreprise à structurer ses bases contacts et annuaires autour d'un référentiel commun utilisé par les solutions dites "unifiées" et décider du "Qui porte Quoi ?". Par exemple, « *est-ce-que je déploie la solution de présentiel et de messagerie instantanée proposée par le gestionnaire de messagerie ou celle fournie par le gestionnaire de téléphonie et de visiophonie ?* ». Ensuite, l'utilisation de ces services en mobilité va ajouter en complexité avec la prise en charge de la messagerie mobile, des SMS et MMS.

En finalité, ouvrir et élargir la réflexion en considérant les usages et les bénéfices de l'unification de tous les médias va amener l'entreprise à reconsidérer tous ses moyens de communication et voire de tous les remplacer. La richesse fonctionnelle et l'ergonomie proposées par les solutions intégrées et unifiant tous les médias vont s'avérer très pertinentes. Les solutions SAAS proposant un service complet et qui tirent profit de l'ouverture des nombreuses briques open source qu'elles mettent en œuvre constituent également de très bons choix pour l'avenir.

## **Aller plus loin avec une market place pour démocratiser les services de communications unifiées**

Avec la multiplication des canaux de communication (réseaux sociaux, téléphonie d'entreprise, emails, vidéo, messagerie instantanée,...), les entreprises doivent avoir des outils pour absorber simplement et rapidement ces nouveaux échanges. A cela s'ajoute une approche de plus en plus modulaire des logiciels et des nouvelles architectures logicielles qui légitiment largement la création d'une market place où tous les services de communication seraient disponibles à la demande.

L'entreprise pourra alors simplement choisir les services de communication dont elle a besoin et surtout, ces services seront intégrés les uns avec les autres. Plus de contrainte technique à déployer de nouveaux services de communication dans l'entreprise puisque l'interopérabilité et la standardisation sont les prérequis de ces market place. Ces nouveaux usages proviennent principalement de l'utilisation quotidienne que l'on fait de nos smartphones. Désormais on ne téléphone plus seulement, on s'envoie des sms, on chat, on échange des images, des vidéos, on se connecte à ses réseaux sociaux favoris, on joue, on achète, on travaille, etc. Auparavant toutes ces applications étaient propres à chaque constructeur de terminal alors qu'aujourd'hui, on les retrouve sur les market place indépendamment de tout constructeur. Transposer ces usages vers le monde de l'entreprise devient possible grâce au concept de market place. Il est un enjeu majeur pour démocratiser les services de communications unifiées en entreprise.



Cet avis d'expert est issu du Livre Blanc *Pourquoi le logiciel libre est le futur des communications unifiées ?* Mai 2014. Auteurs : Adeline GRANGE, Responsable Marketing, Laurent DEMANGE, Directeur Avant-Vente et Produit, Sylvain BOILY, Directeur R&D. Le Livre Blanc est accessible ici : <http://www.avencall.com/livre-blanc-communications-unifiees-open-source/>

### A propos d'Avencall

Avencall transforme l'industrie des télécommunications d'entreprise et son modèle économique en donnant un accès universel à des solutions de téléphonie qui assurent à ses clients liberté, évolutivité et créativité au service de leur métier. Une réussite rendue possible par la collaboration et le savoir-faire de ses équipes. Avencall est issue du rapprochement d'un éditeur visionnaire qui a lancé XIVO en 2005 et d'un intégrateur métier au service de ses clients. La complémentarité des équipes et du management, associée à un projet d'entreprise partagé, permettent à Avencall d'avoir un positionnement unique sur le marché de la téléphonie et des

communications unifiées d'entreprise.

Composée de 60 spécialistes passionnés par leur métier (R&D, Commerce, Marketing, Services et Back office), Avencall garantit à ses clients fiabilité, expertise et accompagnement.

Sa couverture nationale (Paris, Lyon, Toulouse, Rennes, Aix-en-Provence) et internationale (Québec, Singapour) lui permet d'offrir à ses 400 clients et partenaires une proximité essentielle, pour un éditeur dont les valeurs sont innovation, expertise, réactivité et objectivité.

Pour en savoir plus : [www.avencall.com](http://www.avencall.com)