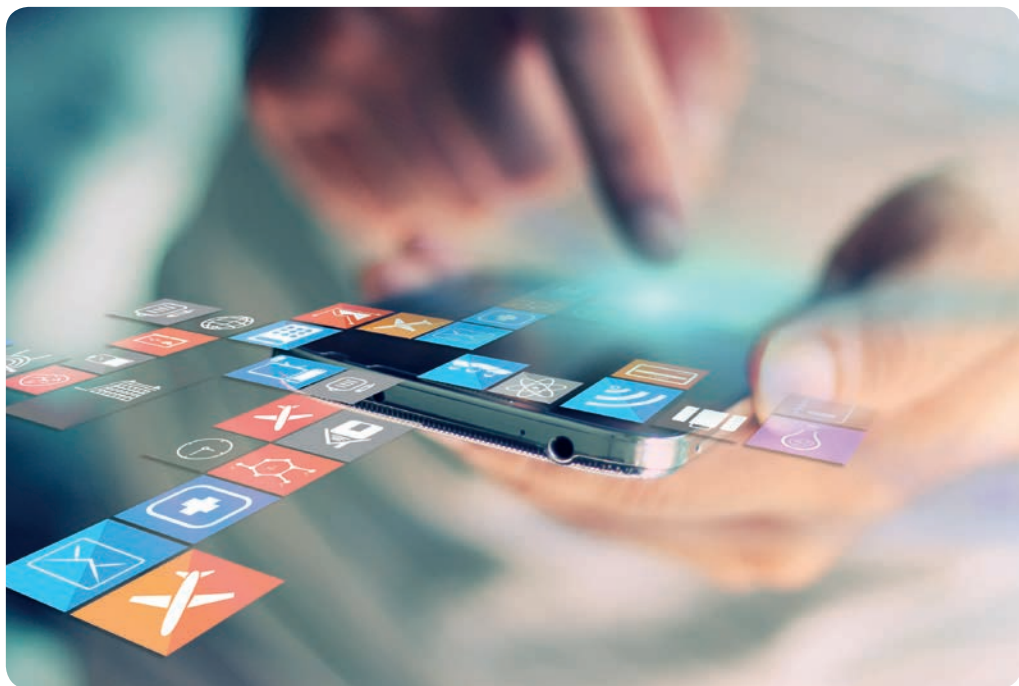


# Pièges et bénéfices d'un projet de communications unifiées dans le cloud





# Sommaire

Introduction.....	4
Méthodologie.....	5
Les résultats de l'enquête.....	6
Mesurer pour mieux comprendre .....	6
Maîtriser son projet via une équipe transversale .....	7
S'appuyer sur les retours d'expériences .....	8
Pérenniser l'accompagnement au changement .....	9
Privilégier une approche IT de « bout-en-bout ».....	10
Interopérer avec Skype Entreprise implique de l'expertise .....	11
Comprendre les besoins des utilisateurs avant tout .....	12
À propos de Mitel .....	13
À propos de Hub One .....	14
Conclusion .....	16

# Introduction

Le cloud, qu'il soit déployé, en cours d'expérimentation ou à l'étude, a durablement imprimé la stratégie digitale des entreprises. Et ce n'est qu'un début !

L'évolution des usages et la manière même de consommer aujourd'hui induisent une adoption certaine à terme des offres Cloud de type Communications Unifiées. Il n'est pas seulement question de technologies, mais surtout de transformation du mode de travail : collaboration, mobilité, hotdesk, télétravail... et de son impact sur nos façons de communiquer.

Ce changement modifie fortement le rôle des acteurs de la filière, qu'ils soient intégrateurs, opérateurs ou éditeurs. Accompagner le changement devient un élément majeur d'un projet.

Le déploiement d'un projet de communications unifiées n'est pas révolutionnaire, il revêt toutefois un certain nombre de spécificités que ce handbook vous invite à découvrir.

Notre rôle n'est plus seulement de fournir un service avancé à nos clients, mais de leur permettre de rendre concrète la transformation numérique, dans un monde de plus en plus concurrentiel et mouvant.

Notre conviction est que le cloud et les communications unifiées sont une de ces innovations en passe de « changer la donne » vers plus de compétitivité, d'agilité. Êtes-vous prêt ?

## Jean-Denis Garo

Director of Marketing, Southern Europe & Africa,  
Mitel

[@JeanDenisG](#)

[@Mitel](#)

## Bertrand Laurioz

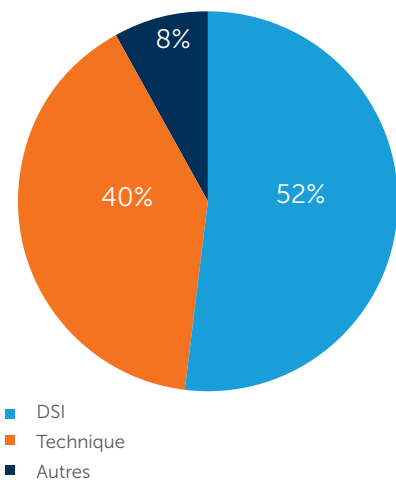
Directeur Division Télécom,  
Hub One

[@Hub\\_One](#)

# Méthodologie

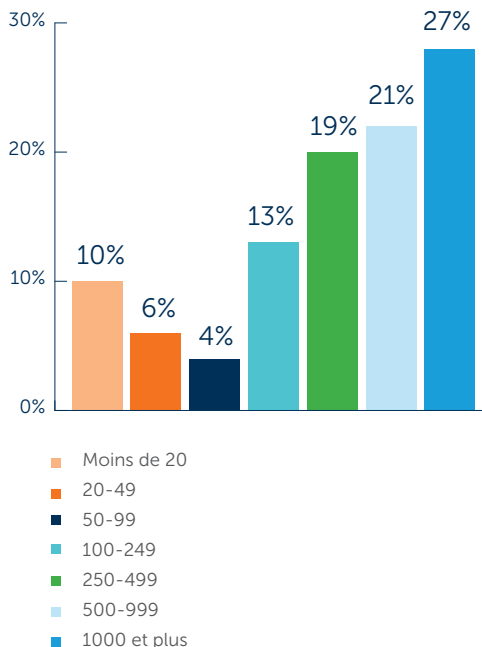
Mitel France et Hub One ont souhaité mieux comprendre les bénéfices et les obstacles perçus par les entreprises sur les projets de communications unifiées dans le cloud (UCaaS pour 'Unified Communication as a Service' en anglais). Objectif : identifier quelques règles à suivre pour voir son projet UCaaS se déployer dans les meilleures conditions possibles.

Les profils interrogés étaient majoritairement des profils techniques, tels que des Directeurs des Systèmes d'Information, des Responsables Informatiques, des Responsables sécurité, des Directeurs techniques, ou encore des Directeurs Télécoms.



Au total, ce sont 137 responsables d'entreprises françaises qui se sont exprimés sur le sujet, soit au travers d'un questionnaire mis en ligne sur le web, soit dans le cadre d'une enquête téléphonique réalisée par un prestataire spécialisé indépendant au mois de mai 2015.

## LA TAILLE DES ENTREPRISES (en nombre de salariés) :

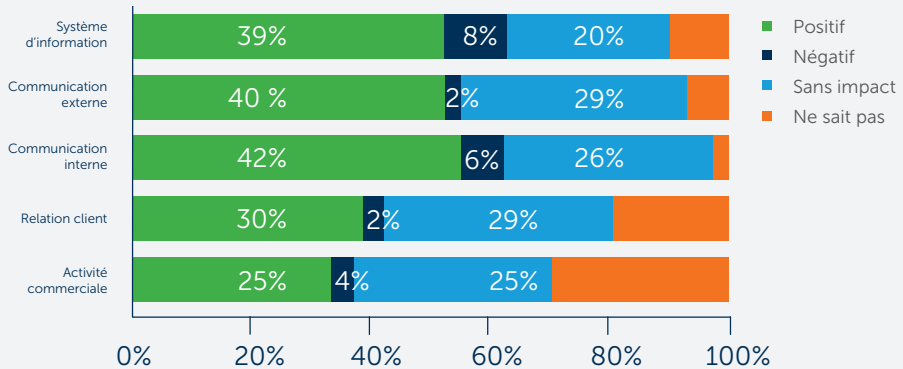


Il conviendra de noter que sur la totalité des répondants, environ un quart ont reconnu ne pas avoir une compréhension précise de l'UCaaS. 73% des personnes interrogées ont indiqué attacher de l'importance aux différences d'approches entre cloud privé, public ou hybride.

Les résultats de l'enquête sont analysés et commentés par Didier Lambert, Marketing Manager Mitel.

# Mesurer pour mieux comprendre

## 1 Pensez-vous que la mise en place d'une solution UCaaS a un impact Positif, Négatif, ou est Sans impact sur :



Sur tous les domaines proposés, le premier constat est que les choix 'impact positif' et 'sans impact' sont largement majoritaires, démontrant ainsi une perception non bloquante des solutions de communications unifiées dans le cloud. L'impact négatif le plus redouté (8% de réponses) est celui associé au système d'information (SI) : une perception très certainement liée au fait que les projets cloud sont avant tout perçus comme une migration vers des serveurs hébergés tiers. La crainte toute relative de voir cette migration impacter avant tout le SI n'est finalement pas étonnante.

L'activité commerciale affiche des résultats moins tranchés : déjà très équipée en outils de communications unifiées, la transposition de ces outils dans le cloud n'est pas susceptible de révolutionner ses habitudes.

Plus intéressant est le « ventre mou » assez constant sur chaque domaine, et oscillant entre 25 et 30% : c'est en effet le pourcentage de répondants qui pense que les UCaaS n'ont pas d'impact particulier. Au regard des bénéfices multiples associés aux solutions dans le cloud, on peut se demander dans quelle mesure un tel chiffre ne traduit pas en fait une compréhension encore incomplète de ce type d'approches, ou en tout cas une difficulté à mesurer de manière concrète les changements qu'elles induisent. Les solutions UCaaS sont perçues comme une évolution naturelle - et finalement transparente - des communications d'entreprise.

La capacité d'un éditeur et d'un opérateur de services à définir et mesurer des indicateurs de performances pertinents fait clairement partie de l'accompagnement des entreprises clientes.

Enfin, assez logiquement, on notera que la communication (interne comme externe) est le secteur qui bénéficie le plus positivement des solutions UCaaS<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> L'Aventure numérique, une chance pour la France, septembre 2014 - Cabinet Roland Berger.

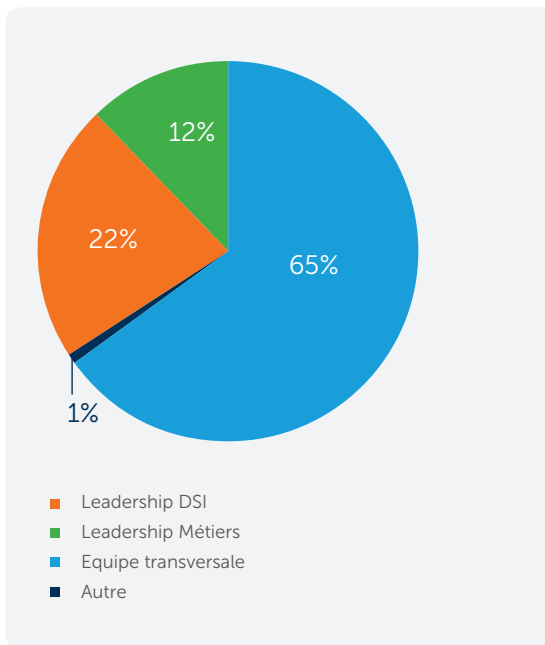
# Maîtriser son projet via une équipe transversale

## 2 Comment faut-il répartir les rôles entre DSI et Directions Métiers sur un projet UCaaS ?

La réussite d'un projet UCaaS passe non seulement par la qualité des solutions proposées par les éditeurs, mais aussi par la qualité de l'équipe projet en charge du déploiement sur les sites du client. Au regard de la forte représentation des profils de type DSI / RSSI dans les répondants, il est clairement visible que ceux-ci ont très largement conscience (65%) du besoin d'intégrer des compétences multiples dans leurs équipes projet.

Si cette nécessité n'est pas spécifique aux projets Cloud, elle y trouve un écho particulier. En effet, au-delà des aspects purement technologiques, les solutions UCaaS sont avant tout des solutions qui peuvent faire évoluer en profondeur les usages. La compréhension fine des besoins des utilisateurs, de leurs attentes, de leurs contraintes, voire de leurs craintes, est un élément clé de réussite d'un projet qui ne peut être maîtrisé que via une équipe projet transversale intégrant à la fois compétences IT et compétences Métiers.

L'appropriation des outils par les utilisateurs finaux semble donc bien rester la préoccupation première : un constat rassurant face à la réalité des questionnements qu'implique - pour les DSI - l'arrivée du cloud au sein de l'entreprise. En effet, si le cloud est généralement une promesse de simplification, il crée aussi au sein des équipes Métiers des attentes parfois exagérées.

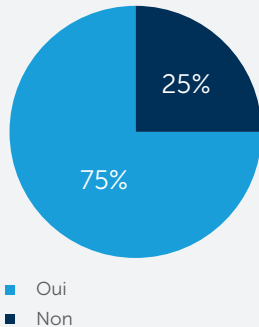


Entre promesse marketing, réalité d'usages et limites d'intégration à l'existant à voir leur déploiement au sein de l'entreprise pris en main par les équipes transversales évoquées plus avant.

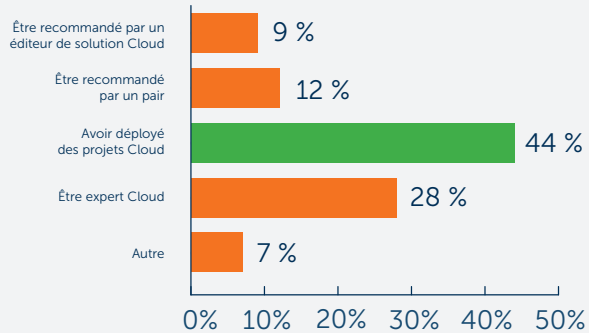
Cette typologie d'équipe projet est aussi et probablement pour la DSI de l'entreprise une manière efficace de 'dé-risquer' son projet, en partageant la prise de décision.

# S'appuyer sur les retours d'expériences

## 3 Jugez-vous important de vous faire accompagner par un consultant sur ce type de projet ?



Critères de sélection d'un consultant :



Comme cela a été évoqué dans la question précédente, les solutions en mode Cloud mettent en avant la simplification de la production informatique pour la DSI. Or ce discours officiel de simplicité cache malgré tout pour les acteurs IT en place de nombreuses difficultés à surmonter : intégration aux outils et applicatifs existants, garantie de la continuité de l'activité, interconnexion de bases de données, interopérabilité des équipements, etc.

Il n'est donc pas complètement étonnant que les trois quarts des répondants (pour rappel à forte proportion de profils DSI) jugent important de se faire accompagner par un expert sur ce type de projet. Nous sommes de plus sur des technologies encore relativement récentes, sur lesquelles la DSI manque encore trop souvent de recul, et encore plus de retours d'expériences.

C'est d'ailleurs cette question du retour d'expérience qui ressort comme critère principal de sélection d'un consultant UCaaS, avec 44% des réponses.

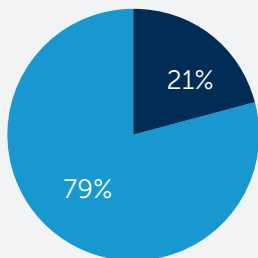
Avoir déjà déployé des solutions Cloud est plus important, aux yeux des personnes interrogées, que d'être identifié comme expert sur le sujet (28%). On voit bien au travers de ces 2 chiffres que l'expérience est clé quand on aborde une nouvelle technologie comme celle du cloud : le client veut des preuves d'expertise et de bon fonctionnement des solutions.

La logique de recommandation par un pair, qui a généralement la préférence des responsables d'entreprise ou de services quand ils sont en phase de décision, fait un score de 12% étonnamment bas. Sur un marché naissant comme celui des UCaaS, il semble que la recommandation manque elle-même de recul pour pouvoir jouer pleinement son rôle.

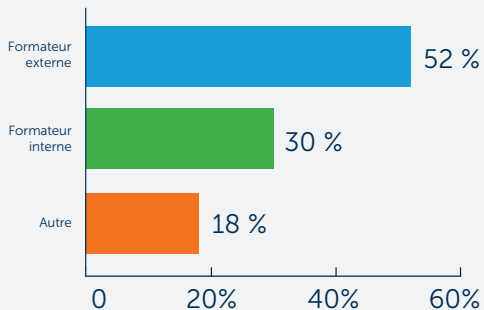
Enfin, on soulignera que dans les 25% ayant répondu 'non' à la question, l'argument le plus souvent évoqué est que le cloud est une offre simple qui peut être appréhendée par des équipes internes à l'entreprise. Une perception souvent infirmée par la réalité.

# Pérenniser l'accompagnement au changement

## 4 Pensez-vous qu'il faille un accompagnement au changement pour les utilisateurs ?



■ Oui  
■ Non



Un chiffre intéressant que ce 79% de personnes pensant que l'accompagnement au changement pour les utilisateurs est nécessaire. Comme cela a été souligné précédemment, de par la nature d'un projet UCaaS qui impacte potentiellement les usages, l'utilisateur est un élément clé de réussite. Il en est aussi un levier.

Au-delà de la bonne expression et compréhension des besoins utilisateurs, le succès d'un projet UCaaS se mesure par l'appropriation des outils, des services et des usages (nouveaux ou pas) qui leur sont associés. Cela est vrai pour les solutions de communications unifiées et collaboratives (UCC) 'historiques' ; cela reste vrai pour leurs transpositions en mode Cloud.

Dans un environnement technologique émergent, une réelle complémentarité est possible et souhaitable entre les éditeurs de solutions et les consultants experts : comprendre de manière opérationnelle quels sont les impacts de cette nouvelle technologie pour les utilisateurs finaux est aussi essentiel pour les

évolutions produit de l'éditeur, que pour la pertinence de la prestation du conseil.

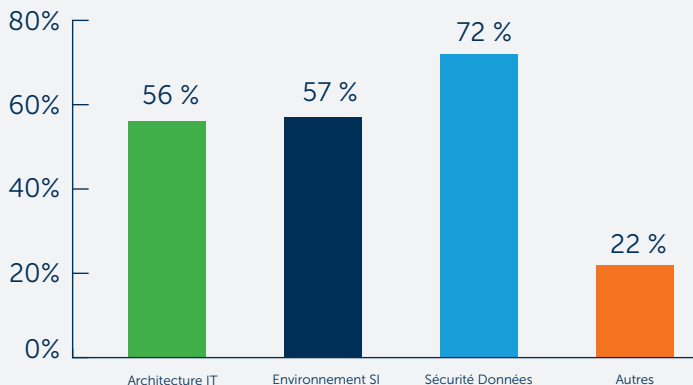
Quant au profil idéal du conseil pour accompagner l'utilisateur final, une bonne moitié (52%) des personnes interrogées indique préférer un expert externe à l'entreprise. Avec comme idée sous-jacente que sur une technologie nouvelle, l'expertise ne peut - pour l'instant - venir que de l'extérieur.

Ils sont tout de même 30% à envisager de recourir à un formateur interne, peut-être lui-même préalablement formé aux bonnes pratiques et aux bons usages des outils. C'est en tout cas ce qui ressort de l'analyse des éléments qualitatifs remontés sur cette question : un passage de témoin entre formateur externe et interne est indispensable.

Enfin, comme pour la question précédente, les 21% de répondants ne voyant pas d'intérêt à l'accompagnement mettent en avant la simplicité des solutions Cloud, et leur 'transparence' dans les usages.

# Privilégier une approche IT de « bout-en-bout »

## 5 Est-ce qu'il y a des spécificités clients à prendre en compte au moment du déploiement de ce type de solution ?



Que ce soit la sécurité des données, l'environnement, le système d'information ou l'architecture, tous les choix proposés dans cette question à choix multiples sont perçus comme importants. Cela traduit l'expression d'une conscience collective qui veut qu'un projet de type Cloud soit un projet global qui doit de toute manière se déployer dans une logique de « bout-en-bout » où tous les aspects et toutes les spécificités de l'entreprise sont pris en compte.

Il convient cependant de remarquer que la question de la sécurité des données bénéficie, avec 72% des réponses, d'un léger avantage. On touche là à une thématique récurrente associée aux technologies Cloud. Nous ne l'aborderons pas ici : elle est largement relayée et argumentée dans la presse spécialisée. Sa contre-argumentation traditionnelle est de mettre

en avant que les moyens de sécurisation mis en place par les acteurs du cloud dépassent très largement les capacités propres d'une entreprise classique, fut-elle de grande taille. Force est seulement de constater que cette question imprègne encore plus ou moins consciemment l'esprit des acteurs de l'entreprise.

D'un point de vue qualitatif, il est intéressant de relever les réponses alternatives proposées par les répondants sous le libellé 'Autres' : on y trouve des points d'attention particuliers comme les impacts organisationnels de ce type de solution sur les schémas hiérarchiques traditionnels, les aspects de confidentialité des données (un point différent de leur sécurité), ou encore la question des nouveaux canaux de communication dans une approche multicanal.

# Interopérer avec Skype Entreprise implique de l'expertise

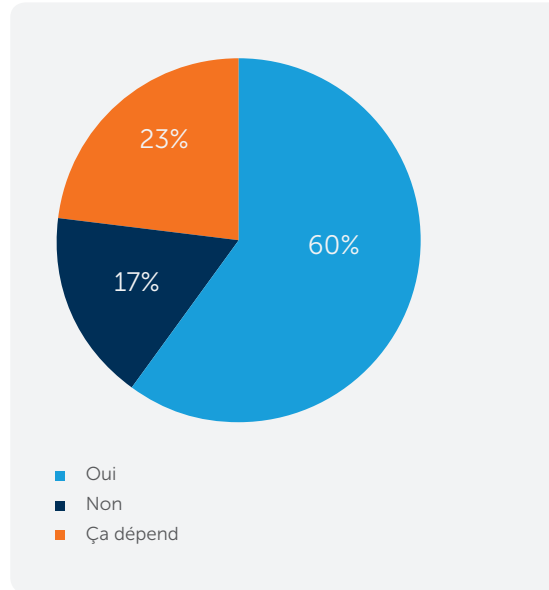
## 6 Pensez-vous qu'il est facile d'interconnecter une solution Skype Entreprise avec une plateforme voix ?

Pour ceux qui douteraient encore de la puissance marketing de Microsoft, la preuve est là : 60% des répondants pensent qu'il est facile d'interconnecter une solution Skype Entreprise (anciennement Lync) avec une plateforme Voix.

Par-delà le discours éditeur, l'application Skype Entreprise fait partie des offres de communications unifiées les plus documentées et discutées sur Internet. Présente par défaut sur une grande partie des postes de travail de l'entreprise, tout au moins dans sa version gratuite, elle s'est invitée sur les bureaux des collaborateurs après avoir envahi leurs salons en proposant l'ergonomie intuitive d'une messagerie instantanée Grand Public.

Le fait que de nombreux fournisseurs de services et/ou d'applicatifs proposent une interopérabilité de leurs solutions avec Skype Entreprise renforce le sentiment que faire fonctionner cet applicatif avec une solution Voix est facile.

Dans les faits, les 40% de réponses alternatives font remonter une série de remarques pertinentes : « C'est facile mais il faut un expert ! ». Régulièrement, des projets d'interconnexion ont révélé une complexité inattendue, et un vrai besoin d'expertise : prérequis technologiques, composants IT à mettre en œuvre, ou encore coûts supplémentaires des licences. Autant de points à aborder pour ne pas décevoir l'utilisateur final.

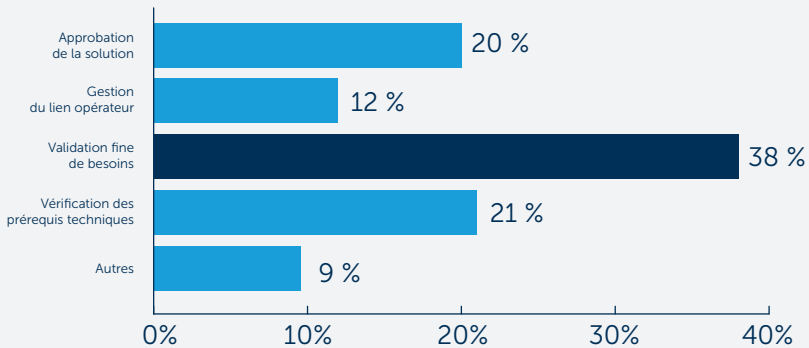


Tirer le meilleur parti de Skype Entreprise et d'une plateforme Voix est bien possible, mais cela ne s'improvise pas. Ce type de projet doit s'appuyer sur une réelle expertise, consciente des limites d'interopérabilité, des contraintes sur l'architecture IT, ou encore des exigences en matière de continuité de services.

Un bon point pour les projets UCaaS : dans les 23% qui pensent que cela dépend de l'environnement préexistant, le mode cloud est perçu comme plus favorable à ce type d'interconnexion.

# Comprendre les besoins des utilisateurs avant tout

## 7 Quel est le point de vigilance prioritaire sur ce type de projet ?



En conclusion logique de ce qui a été dit et répété dans les questions précédentes, la validation fine de l'expression des besoins ressort largement (38%) dans les réponses. L'utilisateur final est à la fois le levier et la clé du succès d'un projet UCaaS. Être particulièrement vigilant lors de la phase d'identification des besoins est donc une étape qui conditionne toutes les autres.

Sont citées ensuite, à pourcentages similaires, la vérification des prérequis techniques (21%) et l'appropriation de la solution au travers de l'accompagnement au changement (20%). En ce qui concerne les prérequis, l'expérience Mitel / Hub One fait ressortir : la collecte des données, la vérification des adresses des liens opérateur, la vérification des informations de portabilité des numéros, l'audit ainsi que l'accompagnement sur le LAN.

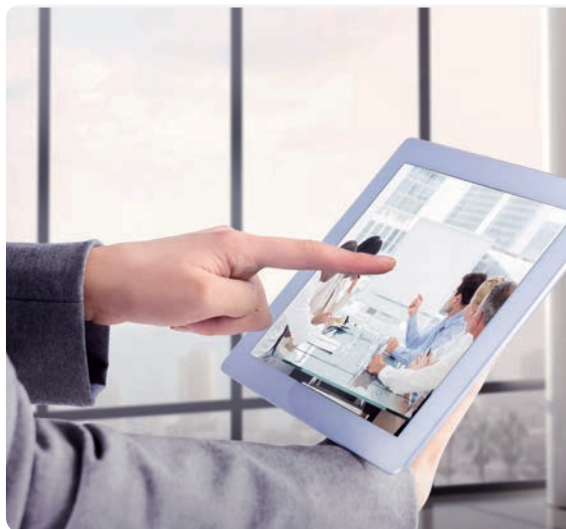
Du côté de l'accompagnement au changement, il serait dommage de sous-exploiter les capacités des applicatifs déployés par simple méconnaissance. Reste à voir cependant si cet objectif est une réalité ou s'il demeure un vœu pieu confronté aux arbitrages budgétaires dont il fait encore trop souvent l'objet. Editeurs et experts IT&Télécom ont sur ce point particulier tout intérêt à avancer en parallèle, pour la pleine satisfaction du client final. Comme l'ont souligné certains répondants : la valeur ajoutée réelle d'une solution UCaaS et son retour sur investissement sont conditionnés par son niveau d'adoption au sein de l'entreprise.

La gestion du lien opérateur ne consolide quant à elle que 12% des réponses. Un petit point d'étonnement quand on sait qu'elle impacte directement la continuité d'accès aux services Cloud. Le résultat aussi d'une qualité d'offre sans cesse croissante de la part des opérateurs.

# A propos de Mitel

Mitel (NASDAQ: MITL; TSX: MNW), l'un des leaders mondiaux dans le domaine des communications d'entreprise et des communications mobiles, permet aux entreprises de se connecter, de collaborer et aux opérateurs mobiles de proposer des services innovants à leurs clients. Nos experts sont au service de plus de 60 millions d'utilisateurs dans plus de 100 pays, et de 130 fournisseurs de services mobiles, dont 15 des 20 plus grands opérateurs mobiles au monde. Mitel se positionne ainsi comme la seule entreprise en mesure de fournir le lien entre l'entreprise et les clients mobiles.

Pour en savoir plus, visitez notre site [mitel.fr](http://mitel.fr) ou suivez-nous sur Twitter @Mitel\_FR



## Mitel Handbooks

Mitel édite tout au long de l'année des livres blancs thématiques ou des résultats d'enquêtes sectorielles traitant de sujets tels que :

- *Quels services et applications dans l'éducation ?*
- *Intégrateurs et revendeurs IT face aux défis du cloud*
- *Les centres de contacts du client social*
- *Le gène M décodé*
- *Et vous comment téléphonez-vous ?*
- *La QoS maîtrisée : un élément clé de différenciation*

### **MITEL FRANCE**

1 rue Arnold Schoenberg  
78286 Guyancourt  
[mitel.fr](http://mitel.fr)



## A propos de Hub One

Hub One est un Groupe de services en technologies de l'information et de communication en environnements professionnels.

Hub One conçoit et concrétise la digitalisation des métiers, lieux et usages.

Hub One s'appuie sur son expérience en milieu aéroportuaire pour apporter des réponses sur mesure aux besoins opérationnels critiques et temps réel, aux Grands Comptes et aux PME.

Nos collaborateurs assurent un service de bout en bout, du cœur de réseau au terminal, du déploiement en mode projet jusqu'au maintien en conditions opérationnelles.

Nos solutions et expertises agrègent les métiers d'opérateur télécom, fixe, radio et mobile, d'intégrateur en mobilité et traçabilité, et l'ensemble des services associés.

### Chiffres-clés

- 430 collaborateurs
- 4 500 entreprises clientes
- 9 agences en France
- filiale du Groupe Aéroports de Paris

### HUB ONE

hubone.fr

information@hubone.fr

@Hub\_One





Le déploiement d'un projet de communications unifiées n'est pas révolutionnaire, fut-il dans le cloud. Malgré une approche de plus en plus décomplexée des environnements Cloud par les dirigeants d'entreprises et leurs DSI, ce type de projet revêt toutefois un certain nombre de spécificités que Mitel et Hub One vous invitent à découvrir.

Entre accompagnement au changement et valorisation des savoirs-faire, la préférence va indubitablement à l'expérience pratique et aux retours qu'elle génère. De nombreuses interrogations persistent, justifiées ou non : c'est le rôle des éditeurs et des intégrateurs de poursuivre leur travail d'évangélisation afin de convaincre ceux qui hésitent encore, ou au contraire d'accompagner ceux qui sous-estiment certains impératifs.

Notre conviction est que le cloud et les communications unifiées sont une de ces innovations en passe de « changer la donne » vers plus de compétitivité, d'agilité.

Êtes-vous prêt ?



[mitel.com](http://mitel.com)

© Copyright 2015, Mitel Networks Corporation. Tous droits réservés. Le nom de Mitel et son logo sont des marques déposées de Mitel Networks Corporation. Toutes les références à des marques tierces sont uniquement fournies à titre indicatif et Mitel ne prétend en aucune façon en être propriétaire.

69504-69505-453954-R1510-FR