



## Executive Brief

# Communications Unifiées et Collaboratives : Mobile first

Sponsorisé par : Foliatteam et Mitel

Bruno Teyton  
décembre 2015

### Mobile first : accéder au SI mobile en tout lieu et à tout instant

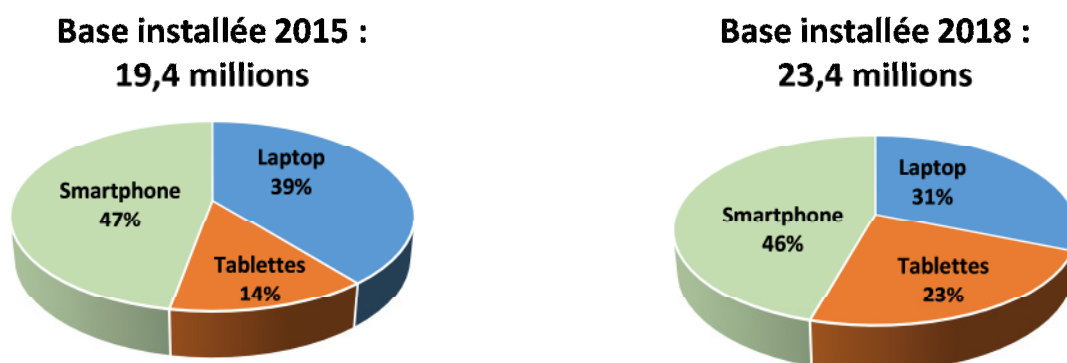
En 2015, **56,1% des employés et dirigeants français sont mobiles** et ce taux progressera fortement d'ici 2018 pour atteindre 71,4%. Cette croissance portera sur tout type de mobilité et tout type de travailleurs que ce soient les techniciens sur le terrain, les salariés mobiles sur site (au moins 20% de leur temps) et les personnels dont le domicile est le principal lieu de travail.

Les entreprises font face à une explosion de la mobilité qui se traduit par une croissance extrêmement forte du nombre de terminaux connectés que ce soient des smartphones, des PC portables ou des tablettes.

- Entre 2015 et 2018 le nombre de tablettes livrées en entreprise augmentera de 56% et le nombre de smartphones de 29%. Les bases installées (smartphones, PC portables et tablettes) croîtront d'environ 7% par an et près de 1 terminal mobile sur 4 sera une tablette. Dans de nombreux cas ces dernières ne se substituent pas à d'autres terminaux mais s'ajoutent en premier ou second équipement pour des usages de prise de note, consultation de mail, chat ou de navigation sur Internet, mais également de dématérialisation des actes pour de la vente ou maintenance sur site.

## GRAPHIQUE 1

### Bases installées de terminaux mobiles en France



Source: IDC, 2015

- Plus de connexions "mobile only" : les DSI doivent gérer un plus grand nombre de terminaux connectables uniquement via le réseau cellulaire ou le réseau Wi-Fi. C'est bien entendu le cas des smartphones mais également des tablettes et PC. En effet la connexion RJ45 n'est plus disponible sur un grand nombre de tablettes (principalement les formats slate) et certains PC portables convertibles.

## Les Communications Unifiées et Collaboratives au cœur du SI mobile

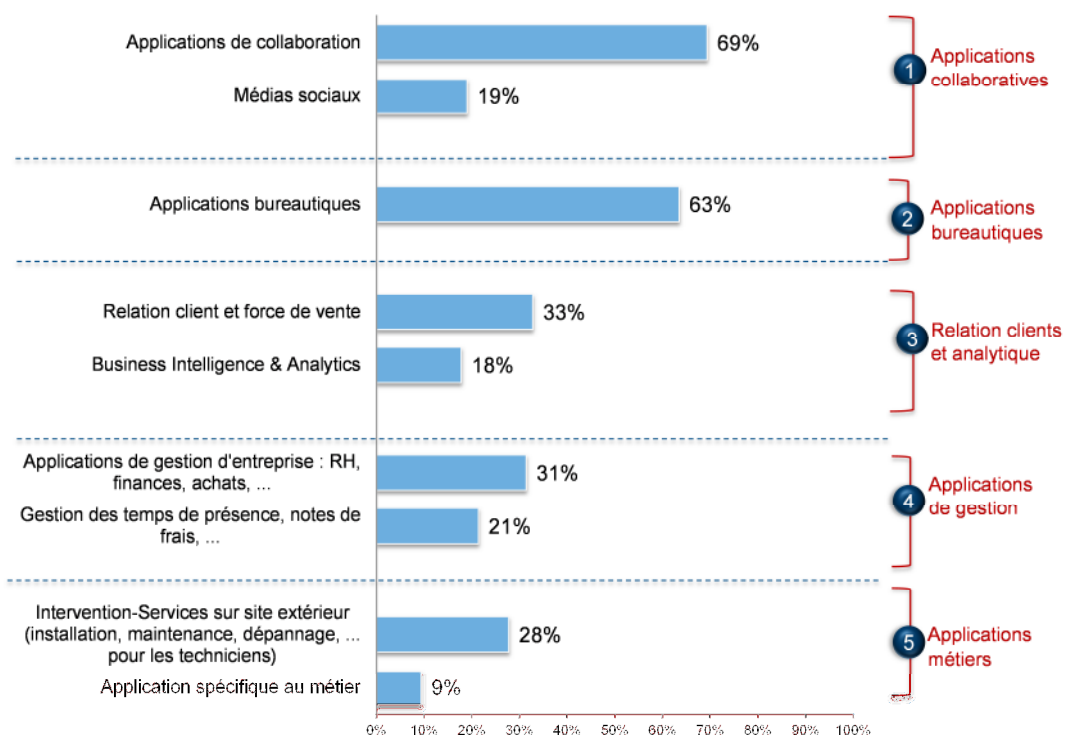
Le développement des projets "mobile first" la mobilité fait partie des principaux projets stratégiques des entreprises françaises : ainsi près de trois entreprises sur quatre prévoient des initiatives pour développer la mobilité au sein de leur structure que ce soient le renforcement des fonctionnalités déjà disponibles ou l'introduction de nouvelles applications.

De plus en plus d'applications sectorielles ou verticales sont "mobilisées" si bien que l'on voit se développer de véritables SI mobiles incluant des applications métiers critiques pour l'entreprise avec de fortes exigences de disponibilité quel que soit le type de travailleur mobile que ce soit à domicile, sur le terrain, au bureau, dans les usines, magasins ou hôpitaux. Sont concernés l'accès à des systèmes de paiement dans la distribution, la consultation de dossiers médicaux, les connexions à des bases de données pour gérer des inventaires, l'accès des systèmes de CRM... Mais en tout premier lieu les personnels mobiles doivent avoir accès à leurs environnements bureautiques habituels et à des applications de communications unifiées.

**Les communications unifiées arrivent en tête avec un taux de 69% (voir graphique 2).** Cette tendance va se renforcer et s'amplifier car 17% des entreprises ont un projet de communication unifiée à court terme.

### GRAPHIQUE 2

#### Applications disponibles en mobilité en 2015



N=160 entreprises de plus de 500 salariés  
Source: IDC, 2015

Les entreprises engagées dans une stratégie de déploiement des solutions de communications unifiées poursuivent plusieurs buts complémentaires :

- L'amélioration de la productivité : dans 1 cas sur 3 c'est le principal objectif. Il s'agit de prendre des décisions plus rapidement, d'échanger des informations, et de gagner en réactivité. En outre dans 17% des cas, c'est un outil indispensable pour renforcer la cohésion et la collaboration entre les travailleurs dispersés.
- Améliorer la satisfaction client: cet argument est mentionné par 15% des entreprises. Les gains en réactivité, un accès simple et rapide à des personnels sur le terrain ou à distance par des fonctionnalités de partage de fichier ou de "click to call" renforce la confiance et la relation avec le client.
- Intégrer les outils de collaboration permet d'améliorer les processus : dans 10% des cas les outils de collaboration en mobilité permettent de fluidifier les process, de supprimer de la paperasserie et de mettre en place de nouvelles méthodes de travail.

En fonction des spécificités des entreprises et des profils des salariés mobiles, les fonctions de collaborations unifiées, cœur du SI mobiles doivent être adaptées. La messagerie unifiée est la principale fonction utilisée suivie par les réseaux sociaux d'entreprise ainsi que la gestion de la présence. Les gisements de croissance les plus importants concernent la messagerie unifiée et la convergence fixe-mobile qui présentent des bénéfices élevés pour augmenter la réactivité et gagner du temps.

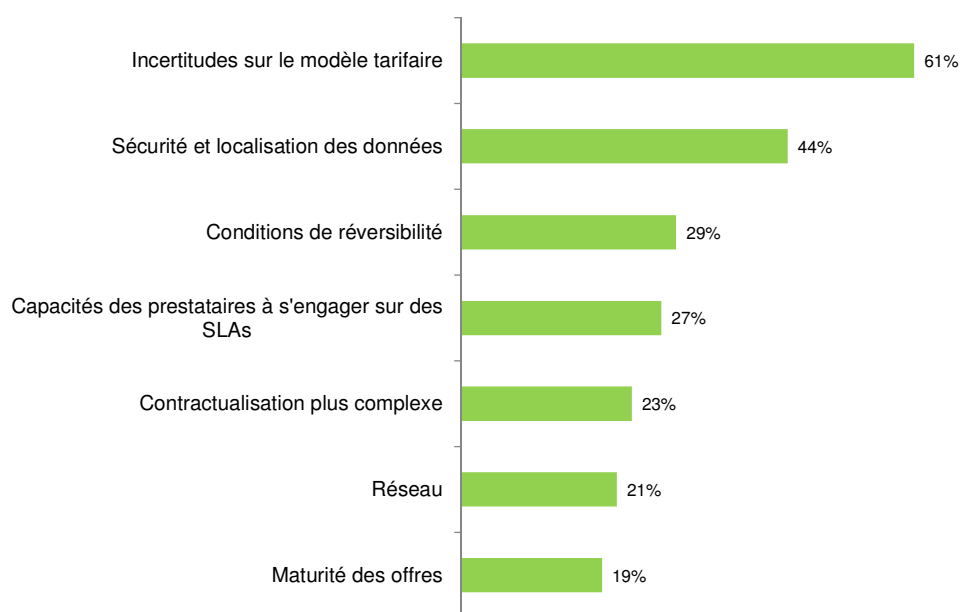
## L'hybridation des Communications Unifiées et Collaboratives

Le choix des solutions et du modèle d'exploitation soulèvent des questionnements tant sur le plan financier, technique que réglementaire. Faut-il être propriétaire des solutions, les exploiter sur les propres infrastructures de l'entreprise, confier l'exploitation et la maintenance à un tiers, recourir à un modèle hébergé ou bien faire le choix du cloud ? Certes les solutions de communications unifiées font partie des premiers workloads avec le CRM à basculer dans le cloud public ou privé, mais un basculement global de type Communications Unifiées as a Service (UCaaS) est loin de faire l'unanimité.

### GRAPHIQUE 3

#### Défis d'une offre UCaaS

Question : Quels sont ou seraient les principaux défis d'une offre UCaaS pour votre entreprise ?



N=160 entreprises de plus de 500 salariés  
Source: IDC, 2015

Plusieurs points suscitent les interrogations et la vigilance des entreprises :

- **Le modèle tarifaire et le retour sur investissement** : Une facturation à l'usage/à l'utilisateur pourrait coûter plus cher. Le changement de tarification engendre des questions: difficultés à prévoir le montant total, porte ouverte vers des débordements, non valorisation des investissements passés dans des solutions sur site...
- **La sécurité et la localisation des données** : de nombreuses entreprises sont vigilantes sur le lieu où sont stockés les emails, IM, communications vocales pour des raisons de conformité réglementaire, de confidentialité et de crainte vis-à-vis d'attaques externes.
- **Les conditions de réversibilité** : en cas de changement de prestataire, de modification du périmètre de l'entreprise, il s'agit d'être en mesure de définir et appliquer un plan de migration cohérent, sans modification des services aux utilisateurs.

Compte tenu de ces points de vigilance, les entreprises s'engagent dans une **démarche hybride** combinant des fonctionnalités "as a service" sur cloud privé ou public et des solutions sur site traditionnelles. Cette approche a plusieurs avantages :

- Préserver les investissements déjà réalisés sans avoir besoin de réinvestir et de refondre les architectures
- S'engager dans une démarche graduelle en privilégiant certains sites ou domaines d'activité les plus pertinents
- Tester en mode "as a service" des solutions innovantes
- S'aligner sur la stratégie cloud globale de l'entreprise.

Cependant pour bénéficier de ces avantages, avant de lancer un projet dans une stratégie "mobile first" il est essentiel de s'appuyer sur l'expertise d'un intégrateur afin de définir la démarche hybride optimale et notamment les phases suivantes :

- Audit de réseau et définition des profils utilisateurs
- Analyse des risques et des politiques de sécurité
- Analyse des process et formation des utilisateurs
- Définition des outils d'administration
- Définition des phases de migrations et des impacts sur le reste des infrastructures LAN et WAN ainsi que sur le SI mobile.

## A propos d'IDC

IDC est un acteur majeur de la Recherche, du Conseil et de l'Évènementiel sur les marchés des Technologies de l'Information, des Télécommunications et des Technologies Grand Public. IDC aide les professionnels évoluant sur les marchés IT et les investisseurs à prendre des décisions stratégiques basées sur des données factuelles. Plus de 1100 analystes proposent leur expertise globale, régionale et locale sur les opportunités et les tendances technologies dans plus de 110 pays à travers le monde. Depuis plus de 50 ans, IDC propose des analyses stratégiques pour aider ses clients à atteindre leurs objectifs clés. IDC est une filiale de la société IDG, leader mondial du marché de l'information dédiée aux technologies de l'information.

## Global Headquarters

5 Speen Street  
Framingham, MA 01701  
USA  
508.872.8200  
Twitter: @IDC  
idc-insights-community.com  
www.idc.com

---

### Copyright

This IDC research document was published as part of an IDC continuous intelligence service, providing written research, analyst interactions, telebriefings, and conferences. Visit [www.idc.com](http://www.idc.com) to learn more about IDC subscription and consulting services. To view a list of IDC offices worldwide, visit [www.idc.com/offices](http://www.idc.com/offices). Please contact the IDC Hotline at 800.343.4952, ext. 7988 (or +1.508.988.7988) or [sales@idc.com](mailto:sales@idc.com) for information on applying the price of this document toward the purchase of an IDC service or for information on additional copies or Web rights.

Copyright 2015 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved.

