

Communications unifiées : une réponse pour **mieux** **collaborer** et **gagner** **en productivité**



SOMMAIRE

- P 3 **Édito**
- P 4 **Les communications unifiées en chiffres**
- P 5 **Les communications unifiées,
levier de performance pour les entreprises**
- P 7 **Exemple de démarche de promotion des usages**
- P 8 **Les communications unifiées en pratique**
- P 11 **Paroles d'experts**
- P 12 **Cas clients**
- P 13 **Les bonnes questions
à se poser avant de choisir une solution**
- P 15 **La réponse Hub One**



ÉDITO



La transformation du poste de travail est aujourd'hui un des éléments clés de la transformation digitale des entreprises.

Le cœur de notre métier est de vous accompagner dans vos transformations et dans vos évolutions.

Notre ambition, c'est de permettre à vos collaborateurs d'être encore plus performants demain, grâce aux outils de travail que nous leurs fournissons. Notre fierté, c'est de vous délivrer **un service de communications performant, maîtrisé de bout en bout, du cœur de réseau jusqu'au terminal.**



Pour cela, nous cherchons les solutions les plus adaptées à vos problématiques, à la spécificité de vos métiers et aux enjeux de compétitivité de votre marché. En France, 62 % des salariés français estiment que leur entreprise ne leur procure pas les outils et technologies nécessaires pour favoriser leur travail* (*Deloitte).

Et pourtant, la transformation du poste de travail est aujourd'hui **un des éléments clés de la transformation digitale des entreprises.** Fluidifier les communications, optimiser les modes de collaboration, assurer la mise en réseau des collaborateurs et des sites, c'est rendre possibles de nouvelles façons de travailler.

Pour Hub One, il s'agit là de concrétiser votre transformation digitale grâce à **des solutions de communications unifiées** toujours au meilleur niveau de la technologie, mais aussi en accompagnant vos équipes dans la conduite du changement.

En tant qu'experts de la téléphonie et des communications, nous délivrons à nos clients un **service d'authentique opérateur télécoms** dont les fonctionnalités sont adaptées aux besoins de nos clients - ce qu'une solution logicielle ne peut promettre.

Les solutions Call & Collab d'Hub One répondent aujourd'hui aux exigences des collaborateurs dont les usages sont déjà matures. Elles répondent également aux besoins des entreprises de **se faire accompagner dans la mutation.** Enfin elles anticipent la fin du Réseau Téléphonique Commuté des opérateurs télécoms historiques, et préparent avec vous un avenir plus rapide, plus fluide dans lequel le temps réel sera la norme.

Bien à vous,

Patrice Bélie,
Directeur Général / CEO de Hub One

LES COMMUNICATIONS UNIFIÉES EN CHIFFRES



2021

En 2021, le service RTC sera progressivement supprimé, région par région.⁽²⁾



Un collaborateur passe en moyenne

1h24/j
au téléphone.⁽¹⁾

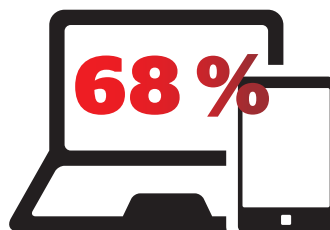


66 %
des collaborateurs travaillent avec des partenaires distants.⁽¹⁾



91 %

des salariés de PME utilisent un réseau interne pour l'échange de données.⁽⁴⁾



68 %

des entreprises déclarent que fournir davantage d'aide à la mobilité pour les employés, clients et partenaires commerciaux fait partie de leur priorité.⁽⁴⁾



33 %

des collaborateurs travaillent en mobilité.⁽¹⁾



25 %

du temps de travail est consacré à la collaboration.⁽¹⁾

72 % des décideurs IT de PME constatent que le travail en mode projet implique des décisions plus collaboratives.⁽⁴⁾

62 %



des salariés français estiment que leur entreprise ne leur procure pas les outils et technologies nécessaires pour favoriser leur travail.⁽³⁾

LES COMMUNICATIONS UNIFIÉES, LEVIER DE PERFORMANCE POUR LES ENTREPRISES

Bientôt, l'analogique aura disparu.

Les PABX (*Private Automatic Born Exchange*) s'exposeront aux côtés des minitels dans les musées. **Et en 2022, en France, toutes les lignes feront appel à la téléphonie sur IP.** Comment appréhender cette évolution ?

Il s'agit d'un bouleversement certes mais aussi d'une fantastique opportunité de moderniser ses infrastructures et de repenser son modèle. Les solutions de téléphonie intelligente participent, en effet, à **la transformation numérique dans son ensemble**. 25 % du temps d'un professionnel est consacré à la communication et à la collaboration. Rationaliser et optimiser son dispositif pour mieux communiquer est l'un des principaux leviers pour gagner en compétitivité.



Le temps réel comme nouvelle norme

Pour les entreprises, la transition est difficile à envisager. Les unes craignant les coûts additionnels, les autres invoquant la réticence au changement en interne ou encore une certaine méfiance concernant la sécurité des données. Pourtant, pour celles qui ont déjà adopté une solution de communications unifiées, les bénéfices sont nombreux. À l'instar des enjeux qui sont multiples. La transformation numérique, les nouveaux usages, le travail à distance mais aussi la réduction des marges, l'uberisation des modèles ont bouleversé les modes de collaboration en entreprise. **Travailler autrement**, c'est mieux maîtriser sa productivité, rationaliser ses coûts, diminuer ses déplacements et augmenter sa performance. **La rapidité des échanges et la smartphonisation des usages, le travail en mobilité** ont en effet imposé le temps réel comme une nouvelle règle. Il s'agit d'améliorer sa réactivité pour favoriser la fluidité des échanges.

La simplification comme objectif

Engager la transformation numérique de son entreprise est un projet ambitieux qui oblige à repenser son organisation et sa structure afin de pouvoir les alléger et les rendre plus agiles. Les communications unifiées permettent aujourd'hui de **virtualiser des équipements** qui jusqu'à maintenant étaient lourds et nécessitaient l'intervention de plusieurs interlocuteurs (l'opérateur, l'installateur, le fournisseur de matériel, etc..).

Les prestataires de solutions de communications unifiées offrent eux un correspondant unique et un accompagnement de bout en bout dans le développement de la solution. Généralement le passage à la téléphonie sur IP **engendre des coûts d'investissement limités** et il permet de rationaliser les abonnements mensuels.

L'image comme bénéfice secondaire

Adopter une solution de téléphonie intelligente permet, en outre, à l'entreprise de véhiculer en interne une image **d'innovation, d'agilité et de performance**. Pour l'externe, la réactivité des personnels, induite par la solution, enrichira l'image de marque et la relation clients.

7 raisons

de s'équiper d'une solution de communications unifiées

- Augmenter la productivité grâce à une meilleure réactivité
- Améliorer la satisfaction client en améliorant la disponibilité des collaborateurs
- Accroître le confort de travail grâce à des outils plus performants
- Optimiser les déplacements des collaborateurs grâce à des outils de communication virtuelle
- Rationaliser et maîtriser les coûts et la gestion de la solution grâce à une offre hébergée
- Contrôler les outils collaboratifs utilisés au sein de l'entreprise
- Favoriser le temps réel

Les communications unifiées, qu'est-ce que c'est ?

Il s'agit d'un ensemble d'outils et de services de communication à destination des collaborateurs permettant de faciliter et de fluidifier les interactions quotidiennes et donc d'aborder d'une façon différente la collaboration et la téléphonie en entreprise. En virtualisant et en externalisant le service en mode OPEX, l'entreprise s'affranchit des problématiques rencontrées avec les PABX, centralise sa solution et accompagne sa transformation numérique.

RÉDUIRE LES DÉPLACEMENTS

Grâce à la fonction conférence web, audio et vidéo, jusqu'à 8 utilisateurs.



FAVORISER LE TEMPS RÉEL

Grâce aux outils de messagerie instantanée et aux fonctions « présence » et « disponibilité » des collaborateurs.



AUGMENTER LA PRODUCTIVITÉ

Grâce à une meilleure réactivité et des échanges plus rapides.



OPTIMISER ET MAÎTRISER SES COÛTS

Grâce à la concentration des prestataires et un tarif fixe par mois en fonction du nombre d'utilisateurs.



AMÉLIORER LE CONFORT DE TRAVAIL

Grâce à des outils plus performants, notamment une application dédiée et identique sur PC, mobile et tablette.



LES COMMUNICATIONS UNIFIÉES EN PRATIQUE

Les services de communications unifiées reposent sur l'interopérabilité de plusieurs technologies basées sur les réseaux data (réseaux publics ou privés).

La qualité de service dépend du réseau interne LAN ainsi que de la bande passante du lien WAN. Le réseau LAN est composé des câbles et équipements de l'entreprise, tandis que la bande passante permet l'interconnexion avec les réseaux publics.

Le passage à la téléphonie sur IP virtualisée et externalisée permet aussi de modifier la logique des infrastructures, passant d'une logique site à site à une logique centralisée. Cette concentration permet notamment de **faciliter la gestion des services** et le support technique.

Les solutions techniques possibles pour mettre en place de nouveaux services de communication sont nombreuses et parfois les offres se recoupent. Le décideur doit donc se doter d'une vision globale pour pouvoir construire son projet de manière cohérente afin de l'adapter aux besoins de l'entreprise et des utilisateurs.

La multiplication des services fournis aux utilisateurs doit le mettre en garde contre la multiplication des solutions et interface.

C'est en ça qu'une solution de communications unifiées permet **d'apporter à la fois cohérence, simplification et centralisation.**



Les bénéfices entreprises

Les solutions de communications unifiées s'adressent à toutes les entreprises quelques soient leur taille ou leur activité. Sièges sociaux, industries, commerces, bureaux, à chaque configuration, une solution optimisée !

La typologie de ces entreprises est variée :

- un site et plusieurs lignes,
- plusieurs sites et plusieurs lignes,
- un site et des collaborateurs nomades,
- plusieurs sites, plusieurs lignes et des collaborateurs nomades.

Le réseau utilise, dans tous les cas, l'IP (Internet Protocole) pour interconnecter les lignes, collaborer en temps réel et optimiser l'agilité et la réactivité des process. Les bénéfices et les avantages concrets conjuguent alors modernité, simplicité et fiabilité.

Qu'attendre de son dispositif ?

- Un numéro unique de téléphone par utilisateur
- La fonction double appel et renvoi d'appels
- La fonction conférence jusqu'à 8 utilisateurs
- Une application dédiée sur PC, mobile et tablette
- La fonction présence et disponibilité des collaborateurs
- La messagerie instantanée
- La fonction conférence web, audio et vidéo
- La téléphonie sur PC



Grâce à l'externalisation

de la solution téléphonie et la disparition des PABX, l'entreprise dispose d'une solution plus légère et plus facile à gérer.

Avec la concentration

des prestataires, le client n'a plus qu'un interlocuteur pour centraliser ses demandes concernant la maintenance.

Outil de simplification

les collaborateurs disposent d'une interface unique et d'une application dédiée sur tous leurs devices.

Leviers de rationalisation

des prix et des services complémentaires, les formules sont généralement proposées par abonnement à un tarif fixe par mois.

En matière d'innovation

l'entreprise s'assure de pouvoir faire évoluer sa solution et de pouvoir implémenter de nouvelles options au gré des développements. Elle bénéficie des avantages d'un hébergement qui permet d'ajouter des fonctionnalités à la demande et qui sécurise les données.

Pour faciliter la collaboration interne

les solutions intègrent les nouveaux modes de travail nomade et permettent l'accès à tous les outils de communication depuis n'importe quel terminal sous réserve de compatibilité des équipements. Les services supplémentaires contiennent des solutions de messagerie, de présentiel et de visioconférence.

Une solution de communications unifiées

c'est moins de consommation électrique grâce à la disparition des infrastructures internes et c'est aussi moins de déplacements. Une évolution qui accompagne les entreprises dans leurs engagements RSE.





PAROLES D'EXPERTS



Fatoumata Gaye
Spécialiste dans
les solutions de
communications unifiées

Fatoumata Gaye est Spécialiste dans les solutions de communications unifiées. Elle revient avec nous sur leurs bénéfices pour les entreprises.

Quels avantages les communications unifiées apportent-elles aujourd'hui ?

Gains de temps et productivité sont les principaux avantages mis en exergue par les entreprises ayant adopté une solution de communications unifiées.

Et du point de vue des collaborateurs ?

Les collaborateurs participent désormais régulièrement à des réunions hors de leur entreprise. Ils sont de plus en plus en demande de travail à distance et disposent généralement d'au moins 3 terminaux professionnels et/ou personnels (PC, téléphones fixe et mobile), entre lesquels ils jonglent en permanence. Sans dispositif de communications unifiées, ces nouvelles façons de travailler peuvent générer une grande perte de temps : transports, attente entre deux réunions, transfert de mails et documents d'un terminal à l'autre, etc.

Quels sont les usages les plus appréciés ?

Les communications unifiées proposent aux entreprises d'offrir à leurs collaborateurs un vaste panel de fonctionnalités (indication de présence, messagerie instantanée, numéro unique, bascule d'une conversation d'un fixe vers un mobile, etc.) **facilitant et fluidifiant leurs missions quotidiennes**. Grâce à ces outils, les entreprises peuvent de nouveau offrir à leurs collaborateurs une performance technologique visiblement supérieure à celle dont ils disposent à titre personnel.

Et financièrement, est-ce un investissement significatif ?

En termes de coûts, les solutions désormais disponibles dans le cloud (UCaaS) offrent une grande **maîtrise budgétaire** grâce au paiement à l'usage, à l'absence de coûts de maintenance et à des investissements limités.

Ce choix en faveur d'une solution unique offre une grande simplicité d'utilisation et d'administration. Dans ce contexte, les entreprises disposent de toutes les cartes pour mettre les nouvelles technologies au service de la satisfaction de leurs collaborateurs et par conséquent de leur productivité !

CAS CLIENTS

CAS•1 Un groupe agroalimentaire devenu mono-site

Un grand groupe spécialisé dans l'agroalimentaire vient de déménager et de regrouper tous ses établissements sur un site unique. Ses besoins concernent la migration de toutes ses lignes téléphoniques, ainsi que la mise en place d'outils collaboratifs.



Les objectifs

- Regrouper toutes les lignes de ses anciens sites sur le nouveau site unique
- Proposer de nouveaux outils de collaboration aux salariés
- Accompagner le changement
- Intégrer au mieux les collaborateurs en télétravail qui représentent 20 % des effectifs.



Le point clé de la réponse

Il s'agit de concevoir un plan de numérotation global intégrant plus de 1 500 postes. En externalisant la solution, le client bénéficie d'une offre tarifaire compétitive.

CAS•2 Un groupe international spécialisé en location de véhicule

Un loueur de véhicule implanté sur tout le territoire européen souhaite moderniser sa solution de téléphonie et adopter un modèle hébergé pour connecter ses 160 agences. La migration doit se faire sans rupture de service.



Les objectifs

- Proposer un plan de migration « clé en main »
- Rationaliser les coûts d'investissement
- Proposer une administration centralisée de la solution télécom
- Proposer des outils collaboratifs adaptés à l'activité



Le point clé de la réponse

Il s'agit de proposer un modèle économique en full Opex. La prestation doit inclure la mise à niveau technique des 160 agences et du millier de lignes concernées. Pour garantir l'évolutivité de l'offre et la liberté au client de pouvoir changer pour un prestataire européen, il s'agit de proposer un plan de réversibilité.

CAS•3 Un groupe spécialisé dans le transport de biens express

Un groupe de transport express comptant plus de 70 sites souhaite simplifier sa solution de télécommunication. Chaque site est géré par un opérateur télécom et un intégrateur différent. La multiplicité des interlocuteurs et la disparité des coûts de fonctionnement le poussent à adopter une solution unique et externalisée.



Les objectifs

- Rationaliser la gestion des différents sites
- Réduire et maîtriser les coûts de fonctionnement
- Faciliter le pilotage de la solution grâce à un interlocuteur unique et une interface d'administration
- Intégrer les 70 sites et les 2 000 lignes sans discontinuité de service sur tout le territoire national



Le point clé de la réponse

Compte tenu de la particularité d'une structure décentralisée, il convient d'apporter une solution agile et sur-mesure. Dans ce cas, il s'agit d'une solution externalisée « clé en main » dont le coût est forfaitaire et fixe. La multiplicité des échanges de données entre les différents sites impose de choisir une solution ultra sécurisée. L'activité de transport de l'entreprise induit également la mise en place d'outils et d'applications mobiles pour optimiser les modes de collaboration.

LES BONNES QUESTIONS À SE POSER AVANT DE CHOISIR UNE SOLUTION

1 **La solution est-elle bien dimensionnée à mon entreprise/projet ?**

Choisir une solution agile et correctement dimensionnée permet en effet de **rationaliser les coûts de déploiement et de fonctionnement**. Il est inutile de choisir une solution pour 3 000 lignes si l'entreprise dispose seulement d'une cinquantaine de lignes et de 2 ou 3 sites et inversement. Les communications unifiées permettent justement de paramétrer au plus près des besoins les solutions à apporter.

2 **Est-elle évolutive ?**

Si aujourd'hui le projet d'entreprise nécessite de connecter une centaine de lignes, **la solution choisie doit pouvoir intégrer les développements et besoins futurs**. Que ce soit en matière de services complémentaires ou concernant la dimension du projet, la solution doit permettre les aménagements sans investissement supplémentaire. Elle doit aussi envisager les avancées en matière d'innovation et être gage de souplesse. Elle doit par ailleurs s'adapter aux usages des collaborateurs de l'entreprise.

3 **Y a-t-il des coûts cachés ?**

Il s'agit de vérifier que la mise en place ne nécessite **pas d'investissement en matière d'infrastructure**. Plus encore, il faut privilégier les offres claires et en mode abonnement fixe.

4 **Est-elle compatible avec mon équipement actuel ?**

Il s'agit là de bien vérifier que le prestataire peut raccorder sur le lien de l'entreprise le dispositif ou proposer une alternative en fonction de l'équipement actuel.

5 **Comprend-elle des services associés ? Lesquels ?**

Les communications unifiées, ce n'est pas qu'un réseau téléphonique. En effet, elles doivent apporter à l'entreprise des services de collaboration innovants, de présentiel, de vidéoconférence. **Elles doivent accompagner l'évolution des usages et la transformation numérique.**

6 Comment est garantie la protection des échanges de données ?

Il s'agit de vérifier le niveau de sécurisation du réseau et de s'assurer de la fiabilité du data center du prestataire.

7 Quelles sont les modalités de maintenance et d'accompagnement ?

Il s'agit de s'assurer de la disponibilité du service client et de l'assistance en cas de problème sur le réseau. Il faut vérifier l'accompagnement proposé pour la prise en main de la nouvelle solution.



LA RÉPONSE HUB ONE

1 **Une offre adaptée à toutes les dimensions d'entreprise**

La solution Hub One Call & Collab permet d'optimiser le réseau à la taille de l'entreprise et en fonction de sa typologie. Multi-sites ou mono-site, le dispositif Hub One **s'adapte à une grande majorité de projets**. Hub One Call & Collab est destinée à connecter un minimum de 50 lignes quel que soit le nombre d'établissements et leur localisation*.

* Offre soumise à conditions et valable en France métropolitaine.

2 **Une offre souple et évolutive**

La solution permet d'imaginer **une multitude d'évolutions possibles**. Avec son interface unique et son portail d'administration web, l'entreprise peut choisir l'activation ou la désactivation de certains services non adaptés à ses besoins. Elle peut aussi paramétrer le dispositif en fonction du profil de ses collaborateurs : sédentaires, nomades et/ou profils mobiles.

3 **Des tarifs clairs et tout compris**

Hub One Call & Collab est **une solution simple et sans surprise**, avec des tarifs mensuels à la ligne, lisibles et compétitifs. Il n'y a pas de coût d'investissement pour le matériel, l'exploitation ou la maintenance des équipements*. La facture est mensuelle et définie par le nombre d'utilisateurs.

* Offre soumise à conditions et valable en France métropolitaine.

4 **Le choix du sur-mesure ou du tout packagé**

Avec Hub One Call&Collab, c'est l'assurance de pouvoir choisir entre :

- une **offre pré-packagée multi-sites** et livrée «prête à connecter»**. Cette solution clé en main s'adapte aux installations des entreprises. Un déploiement simple et rapide sur le lien tiers existant,
- une solution **adaptable** en fonction des besoins spécifiques de l'entreprise et de ses équipements.

** Les services de Téléphonie IP sont basés sur les accès réseaux du client disposant d'un réseau VPN (Virtual Private Network : connexion intersites distants) ou d'un accès Internet (lien Adsl, xDSL ou fibre). Le déploiement peut se faire sur un lien tiers existant ou sur un lien Hub One.

5 **Un accompagnement complet**

Après le déploiement du réseau, les collaborateurs peuvent bénéficier d'une formation sur site et d'un tutoriel web pour **favoriser la prise en main des outils et services**. Ils peuvent également être accompagnés de manière plus globale grâce au partenaire Hub One spécialisé dans la conduite du changement.

Tous les clients bénéficient ensuite de l'engagement "Maintien en Conditions Opérationnelles" (MCO) qui propose :

- des solutions de supervision à distance,
- des tutoriels web de prise en main des équipements et services disponibles 7j/7,
- un espace client en ligne pour le suivi d'activité,
- un support client accessible du lundi au vendredi hors jours fériés de 9 h à 18 h.

6 Des services associés et des interfaces dédiées

Le Hotdesking

- L'utilisateur peut s'authentifier sur tous les postes de l'entreprise grâce à son numéro de téléphone et son mot de passe.
- Il dispose automatiquement de sa ligne téléphonique et reçoit ses appels sur son ordinateur***.
- Il y retrouve l'intégralité de ses configurations (paramétrage de touches, renvois, numéros enregistrés).

*** Sous réserve de compatibilité des équipements.

La convergence fixe et mobile

- L'utilisateur peut regrouper jusqu'à 8 numéros derrière un numéro unique.
- Il peut poursuivre son activité en mobilité.
- Il peut basculer sa communication en cours du fixe vers le mobile, et vice versa, en toute transparence sans coupure de la communication.

L'application mobile

- L'utilisateur a accès à l'annuaire et aux disponibilités des collaborateurs.
- Il peut utiliser la messagerie instantanée.
- Il peut piloter son poste fixe.

Le portail web

- L'administrateur peut gérer l'ensemble des services (renvois d'appels, filtrage manager/ assistants, restrictions d'appels).
- Il peut mettre en place et rejoindre les groupements d'appels, les interceptions d'appels.
- Il peut paramétrer les services par site ou pour l'ensemble de ses sites.

Un Serveur Vocal Interactif (SVI)

- L'utilisateur peut diffuser une annonce vocale.
- Il peut gérer ses appels selon les horaires d'ouverture et fermeture de son/ses sites.
- Il peut faire le choix du scénario (action sur appui de touche, redirection vers un N°, etc.).

Le Plug-In Lync

- L'utilisateur dispose d'un Plug-In qui s'interconnecte avec l'application de Microsoft Lync pour gérer sa téléphonie et ainsi fournir un point d'accès unique pour tous les besoins en matière de communication et de collaboration.

7 Des échanges sécurisés

La solution de communications unifiées est hébergée par Hub One dans ses data centers, en conformité avec les dispositions légales et réglementaires applicables notamment celles relatives aux traitements informatisés de données à caractère personnel.



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.

Filiale du Groupe ADP
430 collaborateurs
4 500 entreprises clientes

Chiffres Groupe Hub One 2015



NOTRE DÉMARCHE RESPONSABLE ET ENGAGÉE

Hub One adopte une démarche volontaire en matière de développement durable et de Responsabilité Sociétale d'Entreprise. Notre stratégie, nos activités et nos solutions sont en phase avec les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux d'aujourd'hui afin de proposer des solutions innovantes qui aident nos clients à être plus vertueux.

Hub One S.A. • Roissypôle • Le Dôme • 4, rue de La Haye
BP 11937 • 95732 Roissy CDG Cedex • France

Hub One Mobility S.A.S • 5, route de Paisy
69570 • Dardilly • France



hubone.fr

