



# Les communications unifiées dans le cloud en 2019

2 experts analysent les tendances du marché



**Pascal NICOLAS**  
National Sales Manager Cloud,  
Mitel



**Julien VANITOU**  
Expert en Communications  
Unifiées, Waycom

Après une première phase de migration de la téléphonie classique vers la téléphonie en mode IP, on assiste aujourd'hui à un phénomène de convergence entre les outils collaboratifs et l'univers classique de la téléphonie. Cette fusion s'inscrit dans un contexte de mobilité accrue des salariés et de changements profonds dans la manière de consommer, accompagnés de nouvelles problématiques omnicanales.

Julien Vanitou (Waycom) et Pascal Nicolas (Mitel) reviennent sur les principaux enjeux des communications dans le cloud : déploiement, expression des besoins, définition de profils utilisateurs, problématiques spécifiques aux centres d'appels...



## **Pascal NICOLAS**

National Sales Manager Cloud  
Mitel

Pascal Nicolas est diplômé de l'ENC Paris (Ecole Nationale de Commerce) en 1997. Il a débuté sa carrière en tant que commercial spécialisé réseau chez Inmac Microwarehouse de 1997 à 1999. Il a ensuite occupé le poste de responsable commercial pour Cableton et Nortel Networks chez Westcon group jusqu'en 2008, avant de prendre ses fonctions de Channel Manager chez Mitel. Depuis 2015, il a pris la responsabilité des offres Cloud pour Mitel.

Dans un contexte où l'expérience client est aujourd'hui, et plus encore demain, un enjeu majeur pour les entreprises, Pascal Nicolas bénéficie d'une connaissance approfondie des besoins IT des organisations publiques ou privées, qu'il s'agisse de stratégies cloud, de communications unifiées, de réseaux, d'applications, d'API ou encore de problématiques spécifiques aux centres de contact.



## **Julien VANITOU**

Expert en Communications Unifiées  
Waycom

Diplômé en informatique avec une spécialisation en VoIP, Julien Vanitou rejoint en 2015 l'opérateur télécom et hébergeur Waycom en tant qu'Expert en Communications Unifiées. Fort d'une solide expérience de quinze années en tant qu'administrateur systèmes et réseaux, responsable technique et responsable développement Télécom, Julien Vanitou met en place des infrastructures (en téléphonie) robustes et évolutives pour les entreprises.

En tant qu'Expert, son rôle est de conseiller, déployer et exploiter les solutions téléphoniques des clients en fonction de leurs besoins spécifiques mais aussi de les former sur les technologies mises en place.



## Pourquoi migrer vers des solutions de communication dans le cloud ?

**Julien VANITOU (WAYCOM) :** Les entreprises basculent de plus en plus sur un mode cloud public ou privé pour simplifier l'exploitation et la maintenance de leurs systèmes de téléphonie.

**Pascal NICOLAS (MITEL) :** Faire appel à un cloud provider permet de se libérer d'une contrainte de gestion tout en bénéficiant de nouveaux outils et en obtenant de la flexibilité : revoir à la hausse ou à la baisse le nombre d'utilisateurs, réétudier les profils d'utilisateurs, ajuster les fonctions délivrées au fil de l'évolution des usages...

**Julien VANITOU :** La flexibilité « pay as you grow » évoquée par Pascal est un argument fort en faveur des communications dans le cloud. Il n'y a pas de coût caché, tout est dans le coût de la licence qui comprend les communications, le droit d'usage, la maintenance et les mises à jour. De plus, le modèle cloud permet de bénéficier d'infrastructures robustes et redondées. La possibilité d'ajouter des briques applicatives au sein des solutions est également intéressante. Qu'il s'agisse de messagerie instantanée, de partage d'écran ou d'un module de centre d'appel, on peut en quelques instants déployer une nouvelle fonctionnalité à l'échelle de l'entreprise et de toutes ses succursales.

**Pascal NICOLAS :** D'un point de vue financier, le modèle Opex – par opposition au Capex – est l'occasion de se recentrer sur les usages et d'éviter d'injecter du capital dans un matériel qui devient obsolète à très court terme. Avec les communications dans le cloud, on opte pour un droit d'usage renouvelable : l'entreprise bénéficie de solutions qui évoluent au fil des innovations technologiques, moyennant des dépenses de fonctionnement facilement estimables et prévisibles.

**Julien VANITOU :** Précisons que les communications unifiées en mode cloud s'inscrivent dans un contexte de recours grandissant au télétravail. Avec les solutions cloud Mitel, le collaborateur mobile bénéficie du même niveau d'intégration et des mêmes fonctionnalités que le collaborateur au sein des locaux.

Faire appel à un cloud provider permet de se libérer d'une contrainte de gestion tout en bénéficiant de nouveaux outils et en obtenant de la flexibilité.



## Quels sont les principaux points d'attention lors d'une migration vers des solutions de communications unifiées dans le cloud ? Y-a-t-il des pièges à éviter lors de la rédaction du cahier des charges ?

**Julien VANITOU :** Dans un premier temps, il faut s'assurer que le partenaire est en mesure de fournir des liens à débit garanti ainsi que des plateformes redondées pour maintenir la qualité du service voix. Ce prérequis technique doit être complété par un vrai travail d'accompagnement pour comprendre les besoins et orienter l'entreprise sur des fonctionnalités utiles, avec une vision des usages à long terme : téléphonie aujourd'hui, mais pourquoi pas du couplage Téléphonie - Informatique demain, ou du partage de documents.

**Pascal NICOLAS :** Je rejoins Julien sur l'importance de la phase de définition des besoins. La rédaction du cahier des charges doit être l'occasion de clarifier plusieurs points. Il ne faut surtout pas négliger l'aspect économique dans l'appel d'offres et être clair sur son positionnement CAPEX ou OPEX, c'est le premier point. Ensuite, il faut cerner les usages et détecter des profils utilisateurs afin de se diriger vers la ou les bonnes licences. Enfin, rappelons que la migration de la téléphonie dans le cloud est un projet à part entière, comportant de multiples facettes : identification des usages, analyse des besoins utilisateurs, intégration au SI, conduite du changement... On minimise trop souvent l'impact de la conduite du changement, un aspect pourtant indispensable à l'adoption de la solution par les utilisateurs. Il est important de la prendre en compte dès le démarrage du projet et d'y consacrer un véritable budget afin d'assurer un bon ROI du projet.

**Julien VANITOU :** La notion de profil utilisateur évoquée par Pascal est essentielle. Nous constatons souvent des difficultés à différencier les usages et à les retranscrire en un besoin fonctionnel précis associé à chaque profil d'utilisateur. Une grande partie de notre accompagnement se joue à ce niveau. Autre point à prendre en compte dans le cahier des charges : l'intégration de la solution au système d'information. Avec, entre autres, l'usage de plus de plus en plus important de la téléphonie en mode softphone, il est primordial de pouvoir s'intégrer aux applications tierces afin de délivrer la meilleure expérience utilisateur possible.

**Pascal NICOLAS :** En proposant un système ouvert, les solutions de communication Mitel s'interfacent nativement avec des connecteurs déjà fonctionnels comme ceux de Microsoft Exchange, Office 365, Google Apps ou encore Salesforce par exemple. Pour aller plus loin, l'accès aux API Mitel permet de personnaliser les intégrations.

La conduite du changement est un poste à ne pas négliger dans le ROI des projets de migration vers le cloud.

## Cloud, *on premise*, hybride... Comment choisir le bon mode de déploiement ?

**Julien VANITOU :** Globalement, deux types de situation se présentent : les entreprises qui optent pour une solution cloud privée 100% Waycom, à savoir une externalisation complète de la téléphonie, et celles qui disposent de leur propre infrastructure de virtualisation et hébergent leurs systèmes.

Le modèle de déploiement doit être étudié au regard de la stratégie, des besoins et des contraintes de chaque entreprise. Le mode cloud hybride est une bonne option pour un projet d'externalisation de la téléphonie lorsqu'il y a des besoins de personnalisation importants comme dans un environnement multi sites, lorsque l'entreprise souhaite conserver un accès traditionnel pour certaines succursales, etc.

Dans d'autres contextes, certaines entreprises souhaitent conserver la maîtrise de leurs infrastructures. Dans ce cas, elles hébergeront leur solution de téléphonie dans leur propre datacenter et opteront pour une offre *on premise* virtualisée.

**Pascal NICOLAS :** Précisons que le déploiement sur site nécessite de trouver le bon équilibre entre ressources de calcul, stockage et réseau, ce qui peut compliquer la gestion de l'ensemble. Le mode Cloud permet justement de s'affranchir de cette contrainte et de bénéficier d'une offre adaptable à la demande.



## Les communications unifiées dans le cloud peuvent-elles représenter un avantage concurrentiel pour les centres d'appels ?

**Pascal NICOLAS** : L'avènement de l'acheteur omnicanal a entraîné de profonds changements au sein des centres d'appel. On parle désormais de centres de « contacts », capables de gérer des appels mais également des emails, des conversations par *chat* ou tout autre canal de communication.

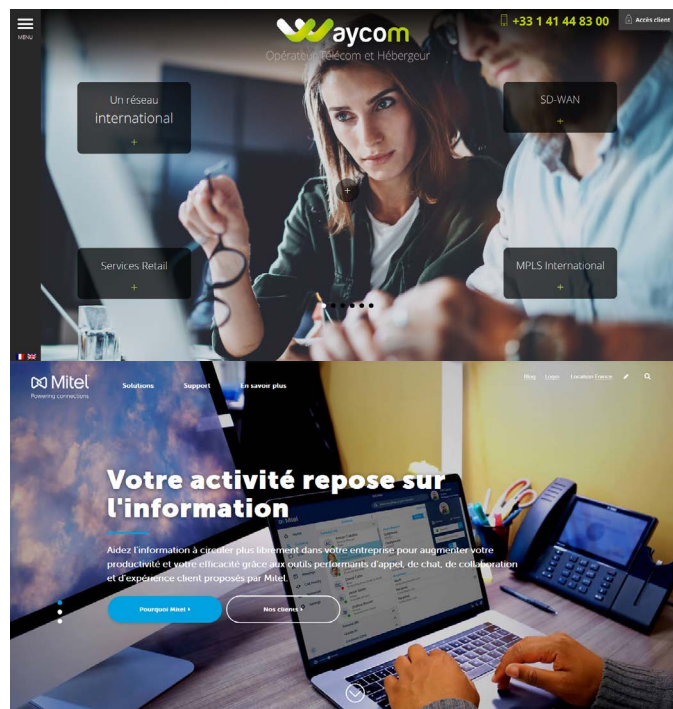
Au sein du centre de contacts, les communications unifiées constituent sans aucun doute un avantage concurrentiel. Nous travaillons actuellement sur un projet d'intelligence artificielle visant à désengorger le centre d'appels. Après étude, nous avons constaté que 20 à 30% des questions dites « triviales » peuvent être renseignées par une intelligence artificielle. Le déploiement d'un *bot* capable d'interagir par sms ou *chat* permettra de remplir cette tâche et de réorienter les agents vers des travaux à plus haute valeur ajoutée.

**Julien VANITOU** : On pourrait multiplier les exemples d'usage des communications unifiées pour les centres d'appels. A chaque besoin correspond une solution. Nous avons récemment mis en place un SVI (Serveur vocal interactif) avec possibilité de saisir un numéro de dossier, afin de réorienter l'appel vers les agents les plus compétents. D'autres enjeux se situent du côté des plateformes de messagerie sociales telles que Facebook Messenger. Ces plateformes répondent aux nouvelles habitudes de consommation, mais encore faut-il être capable de les intégrer correctement aux systèmes CRM. La clé du succès réside dans le choix des technologies, leur bonne intégration et la capacité à interagir avec l'ensemble des outils de communication mis en place, afin de garantir une parfaite expérience utilisateur.

## Quels sont les points forts du partenariat MITEL – WAYCOM ?

**Pascal NICOLAS** : Waycom est un intégrateur multi-casquettes, capable de proposer toutes les briques nécessaires au développement des communications unifiées. La partenariat Mitel – Waycom permet de proposer une offre globale englobant des compétences en matière d'hébergement, la capacité à assurer la portabilité des SDA, mais également un savoir-faire d'intégrateur.

**Julien VANITOU** : J'ajouterai que les solutions Mitel répondent à tous les scénarios d'usage du marché, tant en termes d'innovation, que de fonctionnalités ou d'ergonomie de l'interface.



La partenariat  
Mitel – Waycom permet de  
proposer une offre globale.





Créé en 2000, Waycom est actuellement un acteur unique en France de par son triple positionnement sur le marché. En tant qu'Opérateur Télécom, Hébergeur et Intégrateur, Waycom est en mesure d'accompagner ses clients sur l'ensemble de leurs problématiques IT liées aux solutions de Cloud Computing, de Connexions Réseaux, d'Infogérance ou bien de Communications Unifiées.



Leader du marché mondial des communications d'entreprise, Mitel assure plus de deux milliards de connexions professionnelles grâce à ses applications de nouvelle génération pour le cloud, les entreprises et la collaboration.

Avec plus de 70 millions d'utilisateurs dans près de 100 pays, Mitel est la seule société exclusivement dédiée à aider ses clients pour leur permettre d'optimiser leurs communications.

## ITfacto

Né du partenariat avec des consultants IT et professionnels du secteur de l'informatique et des NTIC, ITfacto.com a pour vocation de fédérer l'expertise de l'industrie IT et de la mettre gratuitement à disposition des chefs de projets et responsables informatiques des moyennes et grandes entreprises françaises.