





COMMUNICATIONS UNIFIÉES

Quelles offres, pour quelles entreprises ?

Les solutions de communications unifiées poursuivent leur croissance sur le marché des communications d'entreprise, à un rythme modéré mais régulier. L'activité des grands éditeurs (Microsoft en tête) et la forte orientation vers les offres en mode SaaS constituent les principaux moteurs de cette croissance. Des solutions packagées adressant les TPE jusqu'aux solutions sur mesure destinées aux grandes entreprises, la segmentation des offres semble désormais être validée par l'ensemble des acteurs du marché. Enquête.



Les PME ont des besoins plus importants, notamment sur les fonctionnalités de communication traditionnelles, y compris en matière d'accueil téléphonique et de gestion des annuaires. Certaines d'entre elles préfèrent commencer par enrichir les fonctionnalités de leur PBX avant de migrer complètement vers une solution de communications unifiées.



« Le marché des solutions de communications unifiées est encore devant nous, la croissance est bien là, mais le taux d'adoption reste pour l'instant assez faible, aujourd'hui, 6 % des entreprises françaises ont adopté une solution de communications unifiées complète, contre 4 % l'année dernière »

Olivier Menez, directeur marketing UCC chez OBS (Orange Business Services)

Le marché des solutions de communications unifiées est encore devant nous, la croissance est bien là, mais le taux d'adoption reste pour l'instant assez faible, explique Olivier Menez, directeur marketing UCC chez OBS (Orange Business Services). Aujourd'hui, 6 % des entreprises françaises ont adopté une solution de communications unifiées complète, contre 4 % l'année dernière ». Un rythme de croissance qui devrait progressivement s'accélérer, notamment grâce aux solutions en mode UCaaS (Communications unifiées en mode service). En effet, les services cloud, et le passage en mode opex qu'ils induisent, favorisent des processus de décision plus courts, car ils présentent

l'avantage de réduire les risques financiers. Toutefois, chaque entreprise a des besoins spécifiques et chemine à son rythme vers les communications unifiées. En fait, le marché est plutôt en train de se segmenter par taille d'entreprises. Pour schématiser, les TPE s'orientent le plus souvent vers des solu-

tions packagées et simples d'usage, car elles ne disposent pas forcément de compétences adaptées en interne. Les PME ont des besoins plus importants, notamment sur les fonctionnalités de communications traditionnelles, y compris en matière d'accueil téléphonique et de gestion des annuaires. Certaines d'entre elles préfèrent commencer par enrichir les fonctionnalités de leur PBX avant de migrer vers une solution de communications unifiées. Elles recherchent des solutions standardisées, et non packagées, mais apprécient aussi la simplicité, y compris en matière de tarification. Enfin, les grandes entreprises ont plus de contraintes et cherchent souvent à intégrer les fonctionnalités de communications unifiées avec les briques logicielles déjà en place chez elles, notamment avec le CRM et les applications métier.

Orange Business Services (OBS) a construit une offre destinée à répondre à la diversité des demandes du marché. L'opérateur commercialise toujours sa gamme e-Diatonix pour les TPE et pousse ses solutions MultiConnect Office et MultiConnect Business pour les PME. Ces dernières intègrent les fonctionnalités d'un PBX et des outils de communications unifiées (click to call, instant messaging, présence, messagerie unifiée notamment). Elles ont été conçues en partenariat avec Alcatel-Lucent, Mitel et Avaya, et sont disponibles en mode on-premise. Parallèlement, la solution en mode cloud Business Together as a Service (basée sur les briques fonctionnelles de Cisco et Microsoft) s'adresse aux grosses ETI et aux grands comptes. Elle comprend l'ensemble des services de communications unifiées (voix, vidéo, partage de documents, convergence fixe-mobile,



« Notre stratégie est clairement orientée autour de solutions en mode hébergé, que ce soit en centrex ou au travers de véritables offres UCaaS. Je pense d'ailleurs qu'il s'agit d'une vraie tendance de fond sur le marché »

Vincent Poulbère, directeur marketing entreprises du groupe Numerical-SFR



instant messaging, présence, messagerie unifiée et collaboration). « Nous disposons d'une gamme complète nous permettant de présenter des solutions de différents partenaires et de répondre à l'ensemble des besoins en mode on-premise ou SaaS, explique Olivier Menez. De plus, notre positionnement d'opérateur-intégrateur nous donne de la valeur ajoutée ». Selon nos informations, OBS va probablement faire évoluer son catalogue d'offres avec une solution de réseaux sociaux d'entreprises, devant être disponible avant la fin de l'année.

LE MODE HÉBERGÉ À LA MODE

De son côté, avec ses Pack Business, SFR Business Team propose une gamme complète en mode hébergé. Le Pack Business Entrepreneur est destiné aux TPE (jusqu'à 20 salariés) et inclut la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et des services cloud (notamment Microsoft Office 365 et SFR Sync). Pour les PME, l'opérateur commercialise le Pack Business Entreprises (adapté aux structures de 20 à plusieurs milliers de salariés) qui délivre des numéros de téléphonie fixe auxquels il est possible d'associer des terminaux mobiles afin de mettre en place un numéro unique, ou encore faire des renvois d'appels. Office 365 et SFR Sync sont bien entendu également disponibles. « Sur ces deux solutions, nous intégrons non seulement les services de standard téléphonique et la location des postes, mais aussi les communications qui peuvent être illimitées sur les appels nationaux fixes et mobiles, par exemple », explique Vincent Poulbère, directeur marketing entreprises du groupe Numericable-SFR. Enfin, pour les grandes entreprises, SFR commercialise une offre complètement UCaaS : le Pack Business Corporate, conçu en partenariat avec Cisco. Pour cette offre, l'opérateur bénéficie du savoir-faire de Telindus en matière d'intégration. Par ailleurs, SFR Business Team propose une appli mobile (baptisée SFR Call Manager) pour que ses clients puissent gérer leurs règles de joignabilité facilement, y compris en mobilité. « Notre stratégie



« Les utilisateurs connectés sur un compte Skype for Business pourront disposer de toutes les fonctionnalités d'un PBX dans le nuage, mais aussi piloter un PBX existant dans l'entreprise »

Étienne Lacour, chef de produits communications unifiées chez Microsoft France



Centile fournit sa plate-forme de communications unifiées à des opérateurs alternatifs et des intégrateurs.

est clairement orientée autour de solutions en mode hébergé, que ce soit en centrex ou au travers de véritables offres UCaaS, explique Vincent Poulbère. Je pense d'ailleurs qu'il s'agit d'une vraie tendance de fond sur le marché ». Une tendance qui convient parfaitement aux opérateurs, de manière générale. Bouygues Telecom Entreprises, qui nous dit être en pleine réflexion autour de son offre de communications unifiées, pourrait s'engager dans cette voie.

MICROSOFT VERS UN PBX DANS LE CLOUD

Mais, parallèlement aux opérateurs, le marché des communications unifiées est évidemment fortement animé par l'évolution des offres des éditeurs, et notamment celle de Microsoft. En effet, l'éditeur de Redmond s'est engagé depuis la fin de l'année dernière dans une opération de rebranding très stratégique. Lync a été rebaptisé Skype for Business et voit son périmètre fonctionnel élargi. « Il a été décidé, au niveau du groupe, de capitaliser sur les marques les plus fortes, explique Étienne Lacour, chef de produits communications unifiées chez Microsoft France. C'est assez bluffant, mais il est vrai que ce changement de nom et le relooking de l'interface ont renforcé l'adoption de la solution ». La bascule des utilisateurs de Lync vers Skype for Business a eu lieu en mai dernier. Désormais, diverses évolutions et de nouveaux services vont être lancés dans l'offre globale de communications unifiées de l'éditeur. D'une part, Skype for Business va être intégré dans l'interface Outlook Web Access, ce qui permettra aux utilisateurs de retrouver leur panneau de conversations et de lancer tous types d'appels et de conférences quel que soit le terminal utilisé. D'autre part, à partir de l'année prochaine pour la France, la brique de conférence sera disponible dans Office 365. Enfin et surtout, Microsoft va lancer une solution de cloud PBX. « Les utilisateurs connectés sur un compte Skype for Business pourront disposer de toutes les fonctionnalités d'un PBX dans le nuage, mais aussi piloter un PBX existant dans l'entreprise », explique Étienne Lacour. À coup sûr, l'arrivée de Microsoft sur ce type de services en mode hébergé devrait faire bouger le marché. En France, le lancement est prévu pour 2016. « Grâce à la simplification de la mise en place et à la prise en compte de l'existant, nous espérons que cela pourra accélérer un certain nombre de déploiements qui étaient jusqu'à présent freinés par des contraintes logistiques importantes, argumente Étienne Lacour. Par ailleurs, nous allons pouvoir proposer d'autres scénarios aux grandes entreprises, en



« Nous nous sommes engagés dans un redéveloppement massif de nos produits depuis deux ans car nous pensons que, pour répondre aux besoins des entreprises, il faut non seulement disposer de solutions cloud et on-premise, mais aussi savoir s'adapter à des modèles hybrides »

Georges Millet, directeur des ventes pour l'Europe continentale chez Shoretel



fournissant notamment des solutions de téléphonie à coûts maîtrisés, ou encore des bundles mensuels incluant les appels sortants, la data et l'audio-video conferencing. » Parallèlement, Microsoft fait évoluer ses API pour rendre ces diverses fonctionnalités utilisables en mode web, avant de s'orienter vers le WebRTC.

MIXER LE CLOUD ET LE ON-PREMISE
Microsoft n'est pas le seul éditeur à avoir revu le nom de son offre, puisque Google l'avait devancé sur ce terrain en rebaptisant son offre Google Entreprise en Google for Work. Une façon de réaffirmer, lui aussi, toutes ses ambitions sur le marché des entreprises, même si sa stratégie est différente, puisque sa solution est nativement proposée en mode 100 % SaaS. Selon des sources concordantes, Google serait actuellement en train de progresser sur le segment des petites PME. Shoretel commence, lui aussi, à être de plus en plus visible sur le marché français. Se développant sur un modèle 100 % indirect, l'éditeur américain adresse plus particulièrement les entreprises multi-sites du mid-market (de 20 à 8000 postes), y compris celles présentes dans plusieurs pays. Dans l'Hexagone, Shoretel travaille avec divers acteurs, notamment Waycom Iveola et GlobalCom, avec une offre qui associe téléphonie sur IP, routage d'appels depuis PC, gestion de présence, collaboration, mobilité, call center et connexion avec des applis métier. « Nous nous sommes engagés dans un redéveloppement massif de nos produits depuis deux ans car nous pensons que, pour répondre aux besoins des entreprises, il faut non seulement disposer de solutions cloud et on-premise, mais aussi savoir s'adapter à

Avencall pousse le WebRTC

« Le WebRTC va simplifier et démocratiser les communications unifiées, ce sera une vraie révolution et nous sommes déjà engagés dans cette voie », s'enthousiasme Bertrand Caron, directeur associé d'Avencall. L'éditeur fournit sa suite de communications d'entreprise open source XIVO aux opérateurs télécoms et intégrateurs qui souhaitent proposer une offre SaaS à leurs clients. La solution

intègre la téléphonie, les fonctions de communications unifiées (gestion de présence unifiée, messagerie unifiée, annuaires unifiés, partage de documents, videoconférencing, mobilité grâce à l'appli XIVO pour smartphones) et de centre de contacts. L'intégration du WebRTC, qui est en cours chez Avencall, permettra notamment de renforcer l'agilité et les performances des gros centres d'appels.



Bertrand Caron, directeur associé d'Avencall



« Être capable d'harmoniser l'expérience utilisateur du PC au smartphone est un vrai différenciant sur le marché aujourd'hui, nous le proposerons dans le courant du second semestre de cette année »

Pierre-Alexandre Fuhrmann, CTO pour la zone EMEA chez Mitel

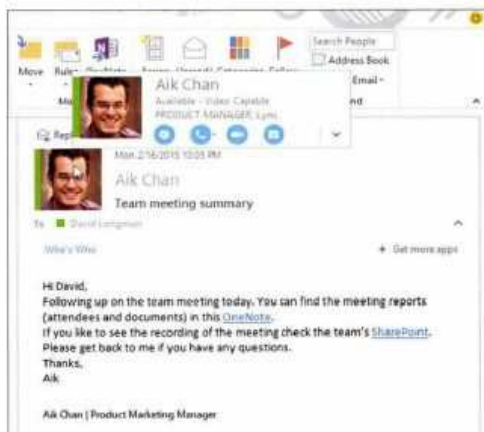
des modèles hybrides », explique Georges Millet, directeur des ventes pour l'Europe continentale. En effet, les grosses PME et les grandes entreprises n'hésitent pas à mixer les modèles cloud et on-premise afin d'optimiser la sécurité de leurs données. Ainsi, des fonctions non critiques (comme la messagerie) sont souvent mises dans le cloud, alors que la téléphonie est assez régulièrement maintenue en mode on-premise, par exemple. Pour coller à cette évolution, Shoretel lance en cette rentrée une nouvelle version de sa solution, baptisée Shoretel Connect : elle

Intégration d'outlook, visio-conférence, partage d'écran en mode collaboratif ; en devenant Skype for Business, l'ancienne solution Lync de Microsoft s'est faite plus riche et plus complète.

dispose d'une interface lui permettant de mixer les architectures cloud et on-premise. Avec cette nouvelle offre, l'éditeur compte franchir une nouvelle étape, même s'il annonce déjà disposer de plusieurs centaines de clients actuellement en France.

VERS UNE PLUS GRANDE INTEROPÉRABILITÉ

De son côté, Mitel poursuit le développement de son offre MiCollab, sa suite de collaboration intégrée. Travaillant notamment avec OBS, Hub One et environ 200 intégrateurs dans l'Hexagone (dont Spie, Axians et Ineo), l'éditeur s'attelle à l'uniformisation de son interface pour les différents terminaux, notamment PC et smartphones. « Être capable d'harmoniser l'expérience utilisateur du PC au smartphone est un vrai différenciant sur le marché aujourd'hui », explique Pierre-Alexandre Fuhrmann, CTO pour la zone EMEA. Nous le proposerons dans le courant du second semestre de cette année. » Par ailleurs, grâce à MiCollab, Mitel veut faciliter les communications des entreprises avec leurs clients et fournisseurs. Pour ce faire, l'éditeur travaille sur le WebRTC qui permettra d'utiliser les fonctionnalités de sa solution depuis n'importe quel navigateur, sans avoir à installer de plugin. « La difficulté repose notamment sur l'interopérabilité entre des salles de conférence et un navigateur





DOSSIER

WebRTC, par exemple, et aussi sur la sécurité », explique Pierre-Alexandre Fuhrmann. Chez Mitel, l'intégration du WebRTC est prévue pour l'année prochaine. D'une manière générale, même s'ils sont positionnés depuis longtemps sur le marché des communications d'entreprise, les éditeurs historiques ont encore de belles possibilités de progression grâce aux communications unifiées.

« Aujourd'hui, moins de 10 % des salles de réunion des entreprises françaises sont équipées de systèmes de collaboration, ce qui sous-entend qu'il y a un véritable marché à prendre et de belles perspectives à venir, explique d'ailleurs Fabien Médat, directeur technique chez Cisco France. Aujourd'hui, les entreprises semblent mieux saisir les enjeux des communications unifiées, et les appels à projets tendent vers un décloisonnement et vers une convergence plus forte entre la téléphonie, la visioconférence et la messagerie. » Cisco adresse ce marché avec une offre associant communications unifiées et videoconférencing. En matière de communications unifiées, Jabber permet de relier tous les périphériques (y compris mobiles) sur une seule et même plateforme. En ce qui concerne le videoconférencing, l'américain propose notamment des terminaux de vidéo personnelle (série DX) destinés à permettre le lancement de sessions de manière très facile. Pour les entreprises souhaitant organiser des réunions vidéo multisites, Cisco pousse ses solutions de salles (séries SX et MX). « Par ailleurs, comme les offres UCaaS deviennent une véritable réalité de marché en France depuis une grosse année, nous



permettons à nos partenaires d'offrir une large gamme d'applications de collaboration dans un modèle As a Service grâce à notre solution HCS (Hosted Collaboration Solution) », ajoute Fabien Médat. Enfin, dans les mois qui viennent, Cisco va faire évoluer ses services CMR (Collaboration Meeting Rooms, c'est-à-dire ses salles de réunion collaboratives) afin de les rendre plus interopérables avec Skype for Business, notamment pour rendre universel et accessible le videoconférencing en ligne et le partage de documents.

Globalement, l'éditeur compte donc accélérer dans des propositions facilitant l'agilité des entreprises. C'est d'ailleurs tout le sens du rachat en mai dernier de l'éditeur californien Tropo qui permettra d'intégrer des communications temps réel (téléphonie, messagerie, conférence avec retranscription des échanges, text-to-speech) dans n'importe quelle application. De son côté, Avaya est lui aussi en train de faire évoluer ses solutions Aura et IP Office (qui intègre les applications de l'éditeur sur un seul serveur virtualisé). « Les

nouvelles versions de nos solutions seront de plus en plus évolutives et personnalisées pour répondre aux exigences des entreprises et leur permettre de s'adapter aux tendances clés du marché, à savoir la mobilité et le cloud », explique Patrick Trajkovic, directeur général pour la France. Selon nos informations, la prochaine version d'IP Office devrait notamment permettre une intégration native des services de communication et de

collaboration délivrés par la plateforme dans plusieurs solutions SaaS (Google for Work, Salesforce, Microsoft Office 365).

Dans Skype for Business, les fonctions de téléphonie et de présence sont intégrées. Par ailleurs, Microsoft devrait sortir d'ici la fin de l'année un PBX hébergé en mode cloud.

UNE CARTE À JOUER POUR LES ÉDITEURS SPÉCIALISÉS

Mais, plus encore que ces acteurs historiques du marché, ceux qui tirent le plus profit de la croissance du segment des communications unifiées sont sans conteste les éditeurs spécialisés qui fournissent leurs solutions à divers opérateurs et intégrateurs. « Les communications unifiées constituent aujourd'hui un marché qui est en train de sortir de sa niche, estime Marc Chartier, directeur associé et cofondateur d'Algoria. D'une part, les grands éditeurs que sont Microsoft, Cisco, Avaya, Google et d'autres, sont en train d'augmenter leurs parts de marché, alors que jusqu'à présent il y avait beaucoup de communication et de marketing dans leur démarche, d'autre part les offres UCaaS montent en puissance. » Algoria propose depuis 2002 une solution de communications unifiées, baptisée TWS, qui permet aux intégrateurs de concevoir une offre, mais aussi aux équipementiers d'élargir la palette fonctionnelle de leur plateforme. L'éditeur adresse aujourd'hui la plupart des plates-formes téléphoniques du marché (il le faisait d'ailleurs en OEM pour Aastra), et travaille de plus en plus étroitement avec certains équipementiers. « Désormais, nous réalisons 30 % de nos ventes pour les environnements Alcatel-Lucent, contre 11 % il y a deux ans, indique Marc Chartier. Pour Alcatel-Lucent, nous sommes des facilitateurs de business et nous avons d'ailleurs été récemment validés dans le programme AAPP (Alcatel Application Partner Program). » Même la concurrence de Microsoft n'effraie pas vraiment Algoria, car l'éditeur est de plus en plus souvent sollicité pour assurer le lien entre une infrastructure téléphonique classique et Skype for Business (afin de permettre



« Aujourd'hui, les entreprises semblent mieux saisir les enjeux des communications unifiées, et les appels à projets tendent vers un décloisonnement et vers une convergence plus forte entre la téléphonie, la visioconférence et la messagerie »

Fabien Médat, directeur technique chez Cisco France



« Les grands éditeurs que sont Microsoft, Cisco, Avaya, Google et d'autres, sont en train d'augmenter leurs parts de marché, alors que jusqu'à présent il y avait beaucoup de communication et de marketing dans leur démarche, d'autre part les offres UCaaS montent en puissance »

Marc Chartier, directeur associé et co-fondateur d'Algoria



la remontée de fiches par exemple). Désormais, Algoria dispose aussi d'une offre cloud : TWS Go en version gratuite et TWS Pro (5 €/mois/utilisateur incluant toutes les fonctionnalités à l'exception des briques conferencing et collaboration qui ne sont pas encore dans le cloud). Enfin, l'éditeur va lancer en ce mois de septembre TWS for Lync (le changement de nom n'a pas encore été appliqué) qui permettra d'apporter la valeur ajoutée TWS aux utilisateurs de Skype for Business, sans qu'ils soient clients TWS.

LA TÉLÉPHONIE MOBILE DANS LA BOUCLE

« Nous déployons plus de 1500 nouveaux utilisateurs par mois et disposons au total de près de 80000 utilisateurs répartis entre nos offres de communications unifiées propres et l'offre Skype for Business que nous commercialisons également », indique pour sa part David Brette, directeur associé de Sewan. La société propose en effet une suite de logiciels permettant aux utilisateurs de bénéficier de services intégrant téléphonie, e-mails et messagerie instantanée, mais distribue aussi l'offre de Microsoft qui peut d'ailleurs être intégrée aux solutions de téléphonie maison. « Désormais, étant MVNO, nous fournissons aussi des solutions de numéro unique et de messagerie vocale unique et nous prévoyons de pousser encore plus loin l'intégration avec la téléphonie mobile, explique David Brette. Nous ambitionnons par ailleurs de mettre à disposition de nos clients des outils permettant de s'intégrer dans différents environnements, notamment ceux de Google, Microsoft et d'autres. » Centile fournit lui aussi sa plateforme de communications unifiées à des opérateurs alternatifs et des intégrateurs. « Nous constatons une accélération de l'engouement pour les communications unifiées grâce à l'influence des leaders du marché, notamment Microsoft, mais aussi les fournisseurs des solutions collaboration, observe Bertrand Pourcelot, directeur général. Les solutions UCaaS et toutes les solutions hébergées ont particulièrement le vent en poupe, ce qui a pour conséquence de booster l'activité de nos clients. » Centile multiplie les accords avec les intégrateurs ces derniers temps. Après Apps2Com (ex Imakys), c'est Signoret Telecom (l'un des leaders dans la région PACA) qui vient de s'engager. Baptisée Istra, la plate-forme de Centile



« Nous fournissons aussi des solutions de numéro unique et de messagerie vocale unique et nous prévoyons de pousser encore plus loin l'intégration avec la téléphonie mobile. Nous ambitionnons par ailleurs de mettre à disposition de nos clients des outils permettant de s'intégrer dans différents environnements, notamment ceux de Google, Microsoft et d'autres »

David Brette, directeur associé de Sewan



« Nous constatons une accélération de l'engouement pour les communications unifiées grâce à l'influence des leaders du marché, notamment Microsoft, mais aussi les fournisseurs des solutions collaboration. Les solutions UCaaS et toutes les solutions hébergées ont particulièrement le vent en poupe, ce qui a pour conséquence de booster l'activité de nos clients »

Bertrand Pourcelot, directeur général de Centile



La solution de communications unifiées d'Algoria, baptisée TWS, permet aux intégrateurs de concevoir une offre, mais aussi aux équipementiers d'élargir la palette fonctionnelle de leur plate-forme.

inclut les services voix, la messagerie, les serveurs vocaux et le CTI, mais aussi les ponts de conférence, le chat, les serveurs de fax, la collaboration et l'intégration avec des applications métier (celles de Salesforce notamment). Et

comme pour illustrer la croissance de son activité, l'éditeur vient de créer une joint-venture, nommée Centile Hosted, pour attaquer le marché nord-américain. ■ HERVÉ REYNAUD