

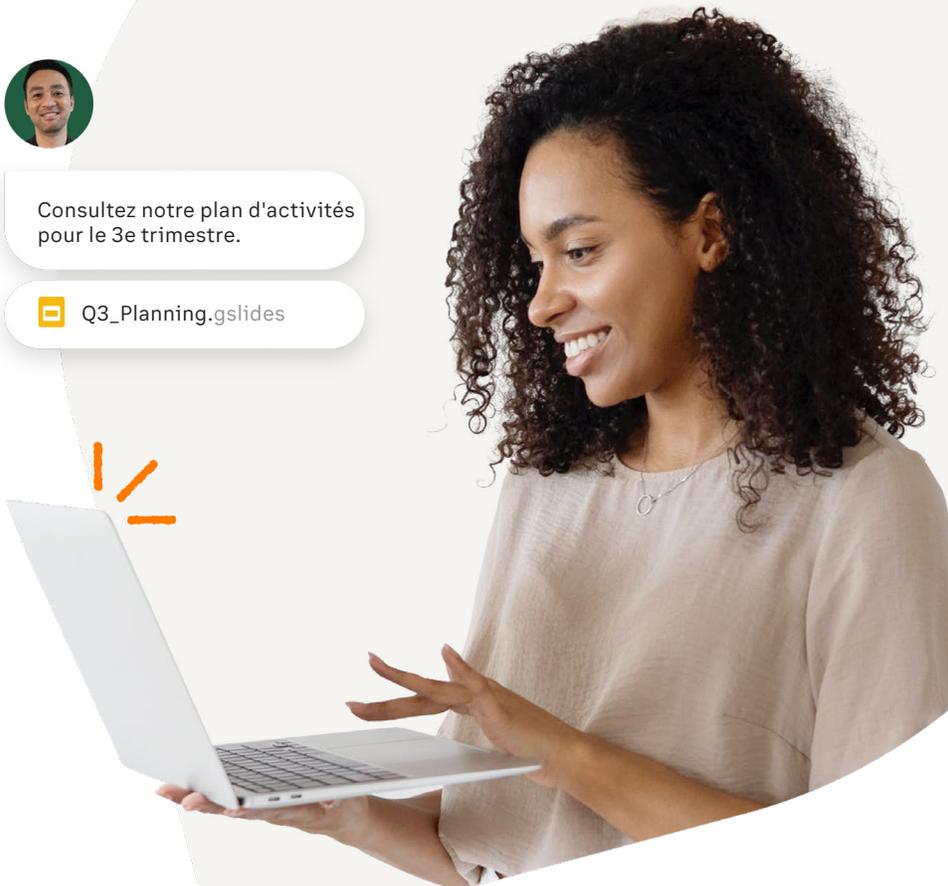
Travail hybride

Pourquoi il est temps de migrer votre PBX sur site vers le cloud



Consultez notre plan d'activités pour le 3e trimestre.

 Q3_Planning.gslides



Par Blair Pleasant,
présidente et analyste principale chez COMMFusion,
et co-fondatrice de BCStrategies

À propos de l'auteurice

Blair Pleasant est présidente et analyste principale chez COMMfusion LLC, et co-fondatrice de BCStrategies. En qualité d'analyste dans le secteur des communications, elle propose des services de conseil stratégique et d'analyse sur les applications, les technologies et le marché des communications d'entreprise afin d'aider clients finaux et fournisseurs tant sur un plan stratégique que tactique.

Elle contribue et participe fréquemment à des conférences, webinaires, podcasts et autres événements du secteur dans le but d'informer son auditoire sur l'évolution du marché des communications unifiées, de la collaboration et des centres de contact. Les blogs et les articles de Blair sont disponibles sur les sites bcstrategies.com, commfusion.com et nojitter.com.



Nul doute que l'organisation du travail du futur sera hybride, avec des collaborateurs qui viennent au bureau, d'autres qui télétravaillent et certains qui concilient les deux. Et face à ces besoins en constante évolution, les entreprises ont pris conscience de l'importance du cloud pour la flexibilité et l'agilité au travail.

Pendant des années, la transition vers des services de communication basés sur le cloud a été progressive, certaines organisations fonçant tête baissée et d'autres s'aventurant avec prudence. Tout a changé en 2020 : les salariés sont passés massivement au télétravail, emportant avec eux leurs systèmes de téléphonie professionnelle et d'autres outils de communication.

Évidemment, les organisations qui avaient déjà tous leurs processus dans le cloud étaient prêtes pour ce changement. Les salariés se sont simplement mis à travailler depuis chez eux, ce qui a permis de maintenir les opérations à flot et de rester productifs pendant toute la pandémie.

Maintenant que les salariés reviennent doucement au bureau, une nouvelle question se pose : **quel sera le rôle du cloud dans l'avenir du travail ?**

Travail à distance et flexible : la nouvelle normalité

La main-d'œuvre hybride

Télétravail à temps plein



Télétravail à temps partiel



Travail au bureau à temps plein



Source : COMMFusion

Le succès des stratégies de travail à distance mises au point pendant la pandémie a encouragé les entreprises à engager davantage de télétravailleurs à temps plein. Après avoir goûté aux avantages du télétravail, de nombreux collaborateurs préfèrent, voire réclament, la possibilité de travailler de chez eux au moins quelques jours par semaine.

Une [étude](#) menée par McKinsey a révélé que les trois quarts des 5 000 salariés interrogés souhaitent travailler depuis leur domicile au moins deux fois par semaine, plus de la moitié préférant même trois jours.

COMMFusion prévoit que 33 % des collaborateurs seront au bureau à temps plein, 33 % travailleront à domicile ou à distance à temps plein, et 33 % seront hybrides, soit une combinaison des deux. Majoritairement, les collaborateurs hybrides seront présents sur le lieu de travail deux à trois jours par semaine et en télétravail le reste du temps.

Pour le travail à distance et hybride, la flexibilité du cloud est un atout essentiel

Jusqu'à récemment, les entreprises n'avaient qu'un seul choix en matière de technologie PBX et de communications unifiées : les **solutions sur site**. Cependant, ces solutions locales sont coûteuses et très gourmandes en ressources. Leur déploiement, leur gestion et leur maintenance exigent une forte mobilisation des équipes informatiques.

Il est également plus compliqué d'effectuer une mise à niveau ou une mise à l'échelle des solutions de communication sur site, car cela implique souvent d'acheter des logiciels et du matériel. Par conséquent, ces solutions mettent plus de temps à implémenter les dernières fonctionnalités avancées du marché.

Mais surtout, elles ne peuvent pas répondre aux besoins des collaborateurs hybrides et des télétravailleurs d'aujourd'hui. Les équipes mobiles et géographiquement dispersées requièrent des solutions de communication et de collaboration flexibles, par-delà les frontières et les fuseaux horaires.

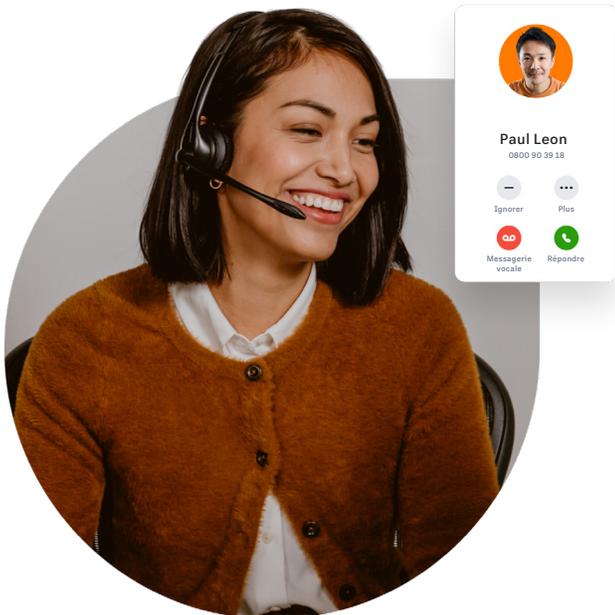
Les services de communication et de collaboration basés sur le cloud ont ainsi enregistré une croissance exceptionnelle ces dernières années, car les entreprises en apprécient les nombreux avantages. Cette tendance s'est accélérée en 2020 et 2021.

Les solutions cloud ont pris le pas sur les systèmes sur site, les entreprises cherchant à remplacer leurs anciens PBX devenus obsolètes. Selon Synergy Research, cette tendance génère des opportunités de marché supérieures à **100 milliards de dollars** pour les utilisateurs de PBX sur site qui migrent vers le cloud. Synergy estime que le taux de pénétration du cloud sur le marché est encore **inférieur à 10 %**. Autrement dit, des centaines de millions de salariés sont sur le point d'opérer une transformation générationnelle vers le cloud.

100
milliards



Les nombreux avantages des communications unifiées en tant que service (UCaaS)



La transition vers le cloud devient encore plus évidente lorsqu'on observe les postes d'investissement. De l'intelligence artificielle aux fonctionnalités de mobilité et vidéo avancées, la quasi-totalité des investissements des fournisseurs est consacrée à des solutions cloud. En effet, en réalité, ces solutions sont intégralement basées sur le cloud, il n'existe aucune option disponible en local sur le marché.

La course à l'innovation se passe bien plus rapidement dans le cloud, car les plateformes cloud ouvertes facilitent l'ajout de nouvelles fonctionnalités : du chat permanent à la visioconférence en passant par le centre de contact omnicanal, le cloud regorge d'opportunités pour la transformation numérique.

La pression concurrentielle et la nécessité de « révolutionner le marché avant que d'autres ne le fassent » favorisent également l'adoption de solutions UCaaS. Les entreprises doivent se montrer agiles et flexibles, et doivent pouvoir accéder aux dernières technologies et innovations, une possibilité que seules les solutions cloud, comme l'UCaaS, peuvent offrir.

La croissance du marché de l'UCaaS tient essentiellement aux nombreux avantages que le cloud offre aux entreprises, notamment :

1. Simplicité

Le déploiement, la gestion et la maintenance des solutions de communication sont grandement simplifiés, avec à la clé des gains de temps et d'argent, et des équipes informatiques qui peuvent se consacrer à des tâches peut-être plus proches de votre cœur de métier.

Les services cloud n'ont pas besoin de serveurs, ni de maintenance et de mises à niveau continues, et sont donc généralement bien plus simples à déployer et gérer, grâce à leurs capacités intégrées d'évolutivité, de redondance, de sécurité et de reprise après sinistre.

2. Coût et évolutivité

Le cloud offre un modèle de facturation basé sur la consommation : vous ne payez que les services de

communication et les licences dont vous avez besoin, ce qui vous assure un retour sur investissement immédiat. Les entreprises peuvent facilement ajouter ou supprimer des utilisateurs le cas échéant.

Cette fonctionnalité répond particulièrement aux besoins de certains professionnels comme les fleuristes ou les comptables fiscalistes, qui ont d'importants besoins de communication à certaines périodes de l'année. Avec des dépenses en capital limitées voire nulles, les entreprises ajustent leur utilisation des solutions en fonction de leurs besoins.

3. Réduction des risques

Les entreprises sont assurées de disposer des fonctionnalités les plus récentes et les plus performantes dès leur déploiement. Elles sont automatiquement informées des nouvelles versions disponibles, ce qui limite le risque d'obsolescence technologique et les coûts irrécupérables.

Les organisations accèdent immédiatement aux nouvelles fonctionnalités et capacités telles que l'IA, la biométrie vocale et la sécurité de bout en bout.

4. Couverture mondiale

Les entreprises internationales accèdent plus facilement à des services moins coûteux dans le monde entier et permettent à leurs salariés dispersés géographiquement d'interagir de façon fluide. Les collaborateurs accèdent tous à la plateforme, ce qui favorise la communication et la collaboration dans l'ensemble de l'organisation.

5. Continuité des opérations

Ces deux dernières années ont mis en lumière le besoin absolu de continuité des opérations.

Avec ses fonctionnalités de mobilité, de visioconférence, de collaboration en ligne, de numéro unique, etc., l'UCaaS permet à chacun de travailler de n'importe où et de rester productif en cas de sinistre. Par ailleurs, les fournisseurs de services cloud offrent des fonctionnalités de sauvegarde hors site, de redondance et de reprise après sinistre, qui se révèlent très coûteuses et difficiles à implémenter en local.



Matthieu Favre de Librairie du Centre

Bonjour @Sandra, votre abonnement a été prolongé.

6. Mobilité

Les salariés n'ont plus besoin de télécharger des logiciels sur un ordinateur pour accéder à leurs outils de communication, une connexion Internet et un casque suffisent. Les collaborateurs en déplacement peuvent recevoir des appels, envoyer et recevoir des messages instantanés, et suivre des vidéoconférences et des webinars où qu'ils soient et sur n'importe quel terminal.

7. Fonctionnalités avancées

Le cloud donne accès à des fonctionnalités et des capacités avancées, comme la visioconférence, l'analyse des appels et la messagerie d'équipe dont le coût serait prohibitif avec une solution sur site.

8. Intégration à des applications tierces

Les plateformes cloud ouvertes permettent de relier les communications à un ensemble plus large d'applications d'entreprise, au moyen d'API et d'outils d'intégration.

Cela inclut les systèmes ERP, les solutions CRM, les applications de productivité (comme Google Workspace et Microsoft Office 365), et d'autres applications tierces. Elles intègrent aussi des fonctionnalités de pointe, notamment en matière de messagerie, de vidéo et d'analyse.



L'heure est aux communications unifiées dans le cloud

9. Flexibilité

L'atout majeur d'un service cloud est la flexibilité, un gage d'agilité et de souplesse pour les entreprises. En matière de flexibilité, les services cloud dépassent largement les solutions sur site, car ils permettent d'ajouter facilement de nouvelles fonctionnalités en quelques minutes.

La plupart des technologies actuelles de communication sur site seront dépassées, voire obsolètes, dans les deux ou trois prochaines années. Qu'il s'agisse d'intelligence artificielle, de mobilité ou de fonctionnalités vidéo, les utilisateurs de solutions cloud ont accès aux nouveaux services dès leur lancement, sans avoir à déployer de nouveaux serveurs ou logiciels.

Le cycle de vie des PBX n'a cessé de chuter : d'abord 10 à 15 ans, puis 7 à 10 ans et maintenant 4 ans tout au plus. Les ressources étant concentrées sur les nouvelles solutions cloud et les innovations régulières, de nombreux fournisseurs arrêtent de maintenir les PBX les plus anciens et obsolètes.

Lorsqu'un PBX n'est plus pris en charge par le fournisseur, il devient difficile d'obtenir le service associé, les pièces de rechange et l'expertise nécessaires. Le coût de maintenance des PBX vieillissants est encore alourdi par la baisse du nombre de collaborateurs ayant les compétences nécessaires sur ces technologies parmi les talents du marché. Il devient à chaque fois plus difficile d'ajouter de nouvelles fonctionnalités telles que la messagerie, la vidéo et la collaboration, et la mise à niveau des anciens systèmes s'avère souvent plus coûteuse que leur remplacement.

Si votre PBX vieillit et n'est plus pris en charge par votre fournisseur, il est temps d'envisager de nouvelles solutions qui répondent aux besoins actuels de votre entreprise tout en tirant parti des nouvelles fonctionnalités offertes par les communications unifiées, qui étaient auparavant hors de portée.

Plutôt que de simplement remplacer un ancien système de téléphonie par un nouveau, profitez de cette transition pour intégrer des fonctionnalités de communications unifiées étendues, incluant la messagerie et les visioconférences, qui rendent vos collaborateurs plus productifs et efficaces.

L'UCaaS est beaucoup plus que la somme de ses fonctionnalités

L'essor de la coopération dans le monde du travail d'aujourd'hui requiert des outils simples pour le partage d'informations. Une solution de communications unifiées en tant que service (UCaaS) complète intègre non seulement la téléphonie – sa fonctionnalité principale – mais aussi la messagerie, la collaboration, le partage de documents, le partage d'écran et des fonctionnalités de visioconférence avancées.

Une solution UCaaS efficace doit proposer des API et des kits de développement logiciel pour permettre une personnalisation et une intégration transparente aux applications de productivité et CRM de l'organisation.

De plus, l'intégration à un centre de contact en tant que service (CCaaS) ouvre le champ des possibles, en permettant par exemple aux agents du centre de contact de collaborer avec des experts à tous les niveaux de l'organisation.

Les appareils mobiles ont changé nos modes de travail et de communication.

La main-d'œuvre mondiale mobile devrait atteindre

1,87 milliard de personnes

Parmi la main-d'œuvre mondiale, en 2022

42,5 %

Les solutions UCaaS mettent à la disposition des travailleurs mobiles des applications de communication adaptées à leurs besoins : elles relient de manière transparente de multiples sites et offrent des fonctionnalités comme le renvoi automatique d'appel, le numéro unique, les extensions de poste et les clients mobiles.

Grâce à une plateforme ouverte qui intègre l'UCaaS et regroupe divers services cloud tels que les centres de contact, la vidéo et la collaboration au sein des équipes, les organisations améliorent leur communication interne et externe ainsi que leur collaboration, gagnent en efficacité et en efficience, et renforcent la satisfaction de leurs clients.



Mobilité :
application mobile



Conférence : audio,
web, vidéo



API,
intégrations



Collaboration :
partage d'écran
et de documents



Réunions



Messagerie, chat



Voix, VoIP

Choisir le type de cloud approprié

J'espère que vous êtes maintenant convaincu de la pertinence d'adopter l'UCaaS, mais quelles sont la meilleure approche cloud et la meilleure stratégie de migration ?

Pour commencer, il est important de distinguer les différents types de cloud. Privé ou public ? Multi-instance ? Dédié ou partagé ? S'agit-il d'un déploiement hybride ? Voici quelques éléments essentiels à prendre en compte en fonction de la configuration choisie :

Multi-tenant ou « pur cloud » :

L'architecture multi-tenant, considérée comme du « pur cloud », enregistre la croissance la plus rapide sur le marché. Les ressources sont partagées entre les organisations et réparties intelligemment en temps réel pour une utilisation optimale. C'est l'option la plus économique, et elle offre les avantages majeurs du cloud : économies d'échelle, déploiement rapide, continuité des activités et redondance, mises à jour automatiques et bien plus encore.

La plupart des experts s'accordent à dire qu'un « véritable cloud » est une plateforme multi-tenant, partagée, à la demande, offrant une évolutivité et une élasticité basées sur un ensemble de ressources rapidement provisionnées, assorties d'une configuration informatique minimale. Les entreprises tirent parti des ressources, des capacités et des coûts partagés au sein du centre de données du fournisseur de services.



Cloud multi-instance :

Avec une architecture hébergée ou multi-instance, chaque utilisateur dispose de sa propre instance logicielle virtualisée sur du matériel partagé dans le centre de données du fournisseur. Cette option offre un plus grand niveau de personnalisation, mais les licences logicielles et le recours à des services professionnels sont plus onéreux. Le déploiement et l'activation des services prennent plus de temps que dans une architecture multi-tenant.

Cloud privé :

Les services de cloud privé consistent en l'exploitation de logiciels virtualisés dans le centre de données personnel de l'entreprise, et offrent ainsi un niveau de personnalisation supérieur. Il s'agit de l'option la plus coûteuse et elle n'offre pas d'économies d'échelle, de flexibilité ou les autres avantages du cloud, puisque l'entreprise possède toujours son matériel.

Cette approche est à réserver plutôt aux activités réglementées ou nécessitant les niveaux de sécurité maximums, bien que les clouds publics soient désormais plus sécurisés et davantage prisés par les organismes gouvernementaux et les entreprises réglementées.

Cloud hybride :

Les services cloud hybrides combinent des éléments sur site, notamment des fonctionnalités cruciales, et des services cloud.

Ce modèle est souvent utilisé pour assurer la transition entre les anciens PBX et le cloud. Certains salariés continuent à utiliser le PBX sur site tandis que d'autres optent pour la solution cloud moderne de communications unifiées.

Les systèmes hybrides peuvent aussi convenir à des entreprises aux activités réglementées qui doivent conserver des équipements en local pour répondre à des exigences de sécurité, ou à des grandes entreprises qui ne peuvent pas migrer tous leurs sites vers le cloud d'un seul coup.

Cloud privé	Cloud public multi-instance (single tenant)	Cloud public multi-tenant	Cloud hybride
Logiciels virtualisés dans le centre de données de l'entreprise.	L'entreprise dispose de sa propre instance logicielle virtualisée sur du matériel partagé.	Tous les utilisateurs partagent une même instance logicielle (unique) sur une plateforme matérielle commune.	Combinaison de plateformes ou d'applications cloud et sur site.
Architecture la plus coûteuse, la plus longue à déployer, moins évolutive ; nécessite un personnel informatique important.	Solution plus coûteuse, moins évolutive, plus longue à déployer que l'architecture multi-tenant ; peut nécessiter davantage de services professionnels.	Solution la plus rentable, la plus évolutive ; nécessite moins de personnel informatique que les autres options, solution la plus facile à déployer à l'échelle mondiale.	Renonce à certains avantages du cloud, mais tire parti des solutions existantes chez les clients.
Offre un haut niveau de fiabilité, de sécurité, de personnalisation, de maîtrise des opérations.	Peut offrir un meilleur niveau de personnalisation, de sécurité et de confidentialité.	Solution la moins personnalisable et la moins facile à intégrer à d'autres applications et systèmes.	Plus coûteuse à gérer que l'architecture multi-tenant.

La stratégie, la clé d'une migration réussie vers le cloud

L'élaboration d'une stratégie est fondamentale pour migrer un PBX sur site vers le cloud.

Commencez par fixer vos objectifs et vos priorités. La nouvelle solution doit répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise, il est donc essentiel de comprendre les motivations de cette migration vers le cloud. Donnez la priorité aux aspects les plus importants : flexibilité, évolutivité, gestion des coûts, fonctionnalités avancées, etc. Vous pourrez ainsi identifier plus facilement la solution appropriée et les fournisseurs potentiels.

Déterminez ensuite la meilleure approche de migration en fonction de vos priorités et/ou de vos sites stratégiques. Les options sont nombreuses et une entreprise de services professionnels peut vous aider à cerner l'approche la mieux adaptée à vos besoins.

Une bascule complète, en une seule fois, est souvent la solution la mieux adaptée aux **PME**, car elles bénéficient immédiatement des avantages de la nouvelle solution cloud.

Une approche progressive convient généralement mieux aux **grandes organisations**. Ce type d'approche propose un déploiement en fonction du type d'utilisateur, de la localisation du site ou des technologies/fonctionnalités.



La migration d'un groupe d'utilisateurs, par exemple la direction ou le département informatique, permet de comprendre les caractéristiques et fonctionnalités de la nouvelle solution et de préparer le terrain pour son adoption dans l'ensemble de l'entreprise. Il peut également être judicieux de commencer par des succursales ou des régions. Migrez d'abord les PBX dont les contrats de service arrivent à expiration en premier.

Certaines organisations adoptent comme approche intermédiaire des solutions de cloud hybride. Cette stratégie permet d'exploiter les technologies de communication existantes tout en migrant vers le cloud, mais elle est souvent considérée comme provisoire et présente certaines difficultés.

Les solutions hybrides sont souvent compliquées à gérer et à faire fonctionner de manière efficace, car les plateformes de communication cloud et sur site offrent une grande diversité de modèles de sécurité et de gestion, de systèmes de numérotation qu'il faut intégrer ensemble et de méthodes de sécurité et de conformité.

Cette approche génère des dépenses en double et s'avère généralement plus coûteuse. En l'absence de fonctionnalités équivalentes, l'expérience utilisateur dépendra du système utilisé par chacun et la collaboration sera moins efficace.

Pour profiter des économies d'échelle et de coûts qu'offre le cloud, une approche de coexistence qui inclut la migration vers une plateforme cloud ouverte est souvent la bonne approche.

UCaaS : trouver le bon partenaire

Le processus de migration se poursuit avec le choix d'un fournisseur et d'un service cloud. Voici quelques éléments essentiels à rechercher chez un fournisseur de plateforme UCaaS :

Plateforme unifiée :

Travailler avec un fournisseur qui propose une solution complète, intégrant un système de téléphonie/PBX, des communications unifiées, des fonctionnalités de collaboration, des réunions vidéo et un centre de contact, permet de satisfaire plus facilement vos besoins sans faire appel à plusieurs fournisseurs.

Le recours à un seul fournisseur et l'utilisation d'une même plateforme pour le centre de contact, la collaboration et les communications unifiées simplifie votre gestion et vous procure une assistance de bout en bout sans avoir à chercher d'où vient le problème.

Par ailleurs, un fournisseur unique maîtrise mieux le produit, notamment les nouvelles innovations, et peut maintenir les fonctionnalités à jour sur l'ensemble des outils utilisés.

Fiabilité et sécurité :

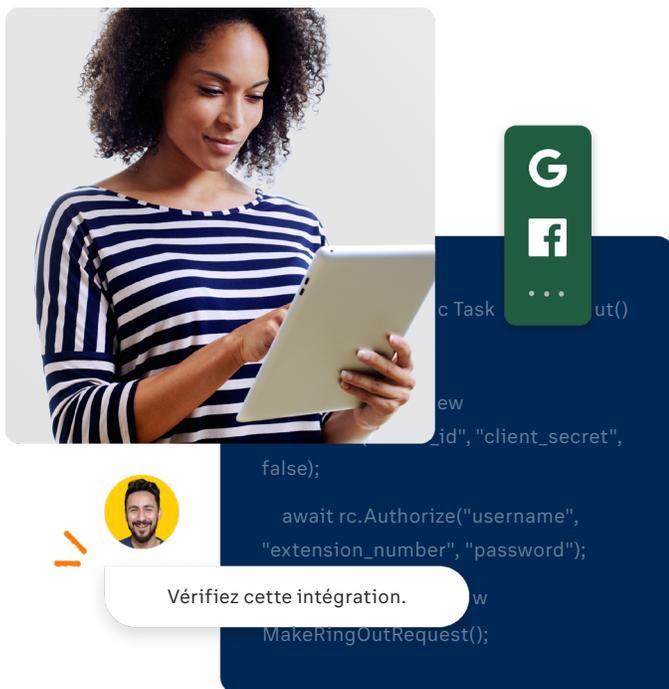
La fiabilité, la sécurité et l'assistance sont évidemment des aspects fondamentaux. Vous devez donc chercher un fournisseur en mesure de vous assurer un haut niveau de disponibilité et de qualité de service.

Les entreprises internationales doivent rechercher un fournisseur disposant de centres de données et de centres d'assistance aux quatre coins du monde.

Intégrations :

L'UCaaS n'existe pas isolément et sa bonne intégration à des applications métiers tierces fait toute la différence. Les API sont les modules de base pour intégrer de nombreuses applications et fonctionnalités déjà utilisées au sein de l'entreprise.

Recherchez un fournisseur proposant une plateforme ouverte avec des API et des fonctionnalités d'intégration prêtes à l'emploi, pour que la solution UCaaS fasse partie intégrante des flux de travail quotidiens de votre entreprise.



Expérience :

Choisissez un fournisseur expérimenté dans la migration de PBX sur site vers le cloud.

Vous devrez probablement faire appel à des services professionnels, qui vous apporteront expertise et expérience dans l'évaluation du réseau, mais aussi la conception, le développement et l'architecture de la solution adéquate.

Ne prenez pas le risque de faire appel à un nouvel acteur sans grande expérience ni situation financière solide. Recherchez un fournisseur dont l'expérience vous aidera à réussir aujourd'hui et à préparer demain.

Conclusion

Même si les stratégies de transformation numérique des organisations, notamment la migration vers les services cloud, étaient en préparation depuis des années, la pandémie a considérablement accéléré cette transition.

Les entreprises, comme les salariés, reconnaissent les avantages du travail à distance et le travail hybride va perdurer. Les systèmes de communication doivent être au service des collaborateurs, en leur permettant de travailler où et comme bon leur semble.

Les systèmes de téléphonie sur site existants n'offrent pas la flexibilité requise, pour aujourd'hui comme pour le futur. Seuls les services cloud modernes peuvent prendre en charge les besoins des salariés mobiles, distants et hybrides, tout en assurant la continuité des opérations exigée par les organisations.

Il est grand temps de passer au cloud.

Pour plus d'informations, contactez un représentant commercial. Rendez-vous sur ringcentral.com/fr/fr/ ou composez le 0800 90 39 18.

RingCentral, Inc. (NYSE: RNG) est un fournisseur leader de solutions de communication et de centre de contact dans le cloud pour entreprises, basées sur la puissante plateforme Message Video Phone™ (MVP™). En remplaçant les systèmes existants de visioconférence et de PBX sur site par des solutions plus flexibles et plus rentables, RingCentral donne aux collaborateurs mobiles et aux équipes dispersées les moyens de communiquer, de collaborer et de se connecter via n'importe quel biais, depuis n'importe quel terminal, où qu'ils se trouvent. RingCentral propose trois produits phares dans son portefeuille, incluant RingCentral MVP™, une plateforme de communications unifiées en tant que service (UCaaS) comprenant des fonctionnalités de messagerie, visioconférence et téléphonie dans le cloud ; RingCentral Video®, la solution de visioconférence de l'entreprise, dotée d'une messagerie d'équipe qui permet des réunions de type Smart Video Meetings™ ; et les solutions RingCentral de centre de contact dans le cloud. La plateforme ouverte de RingCentral intègre les applications d'entreprise et permet aux clients de personnaliser facilement la gestion des flux. Le siège de RingCentral est situé à Belmont en Californie, et l'entreprise possède des bureaux dans le monde entier.

RingCentral France SAS, 3 rue Saint-Georges Paris, France. ringcentral.fr

© 2022 RingCentral, Inc. Tous droits réservés. RingCentral et le logo RingCentral sont des marques déposées de RingCentral, Inc. Les éventuels autres marques et logos de tiers figurant dans le présent document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.