

Avis d'expert : 9 idées reçues qui freinent l'adoption des communications unifiées dans le Cloud

Certaines idées préconçues peuvent occulter la synergie naturelle qui existe entre les communications unifiées et le Cloud. Les entreprises et les décideurs informatiques demeurent ainsi souvent tributaires d'outils de communication en silos qui nuisent à la productivité, s'avèrent coûteux à déployer et à maintenir, et n'offrent pas la flexibilité nécessaire pour se démarquer dans un monde résolument multi-canal. Voici 9 idées reçues qui peuvent obscurcir un jugement lorsqu'il s'agit de choisir de nouveaux outils de communication pour une entreprise.

1 - Le Cloud n'est qu'un moyen de réduire les dépenses

De nombreux responsables informatiques ne voient dans le Cloud guère plus que la possibilité de réaliser un arbitrage financier. Certes, les économies d'échelle réalisées par les prestataires de services Cloud leur permettent d'afficher des tarifs attractifs, mais le passage au Cloud peut offrir **d'autres avantages tout aussi importants** pour l'entreprise : agilité, évolutivité, transparence et prévisibilité des coûts, fiabilité optimale et élimination des contraintes financières liées aux investissements, pour n'en citer que quelques-uns.

Tous ces critères doivent être pris en compte lorsqu'il s'agit de déployer des outils de communications unifiées, qui doivent être disponibles en permanence, quels que soient le lieu et le terminal utilisé, et s'adapter aux besoins réels de l'entreprise et de ses métiers, un défi de taille pour les équipes informatiques.

2 - Le Cloud ne propose pas de solutions suffisamment personnalisables

Et pourtant, le Cloud offre de nombreuses possibilités aux entreprises qui recherchent une plateforme de communications unifiées pouvant s'adapter à leurs besoins spécifiques. Qu'il s'agisse de la possibilité d'accéder aux paramètres de configuration à partir d'un unique portail, des interfaces applicatives ou encore des capacités d'intégration au système d'information, de nombreuses solutions Cloud sont dotées d'un **potentiel de personnalisation plus important que les logiciels classiques**. Plus encore, le modèle Cloud permet d'intégrer bien souvent des solutions spécialisées indispensables pour améliorer les résultats à moindre coût.

3 – Le Cloud ne connaît pas la demi-mesure

Les communications unifiées peuvent être déployées dans le Cloud selon plusieurs modèles :

- Des modèles de Cloud privé, où les entreprises détiennent et gèrent elles-mêmes les logiciels ainsi que le matériel de communications unifiées
- Des modèles de Cloud public, à savoir des solutions SaaS (Software-as-a-Service) externalisées, grâce auxquels l'entreprise dispose des fonctionnalités moyennant le paiement d'un abonnement mensuel
- De nombreux modèles hybrides mêlant solutions de Cloud public et privé

Si la solution est adaptée, elle permettra de faire évoluer le système dans la durée, en s'adaptant aux impératifs. Pour faire le bon choix, posez-vous les bonnes questions :

- Dans quelles parties de la solution êtes-vous prêt à investir et lesquelles préférez-vous vous procurer par le biais d'un service géré ?
- Préférez-vous héberger la solution au sein de votre propre datacenter ou l'externaliser dans l'infrastructure d'un prestataire ?
- Souhaitez-vous que vos équipes se chargent de l'exploitation, ou voulez-vous que cette prestation soit réalisée en infogérance ?
- Souhaitez-vous financer les outils de communications unifiées sur votre budget d'investissement ou les affecter à des dépenses de fonctionnement ?

4 – Le Cloud n'offre pas les garanties de performance pour la voix

Si, par le passé, il était délicat, voire impossible, d'effectuer du traitement d'informations en temps réel dans un environnement virtualisé, les progrès technologiques permettent dorénavant de traiter différemment, comme dans le cas de la voix, les flux de contrôle d'appel et de communication. C'est ainsi que les **techniques de contrôle des classes de service réseau** permettent, par exemple, de distribuer les ressources matérielles et logicielles entre le datacenter de l'entreprise et celui d'un hébergeur, sans nuire à la qualité de la communication.

Les solutions de communications unifiées n'ont pas toutes la même capacité à garantir la qualité des communications, indépendamment des conditions de connexion aux réseaux de données et plus particulièrement au réseau Internet. Choisissez une solution Cloud de communications unifiées dont la sophistication technique permettra de gérer ces aléas.

5 – L'entreprise perd le contrôle des solutions déployées dans le Cloud

Avec une solution adaptée, le service informatique et les décideurs de l'entreprise peuvent maîtriser plus facilement les services, s'affranchir des délais d'intervention souvent imposés par leurs prestataires et agir en temps réel.

Avec le Cloud, il est plus facile de créer de nouveaux utilisateurs ou de modifier le profil des utilisateurs existants en fonction de leurs besoins réels, de **revoir les capacités à la hausse ou la baisse**, ou encore de mettre en œuvre de nouvelles fonctions.

6 – Le Cloud n’est pas sûr

Les attaques sur le Cloud sont plus médiatisées que celles qui touchent les entreprises, car il est plus difficile de les soustraire à la connaissance du public. Mais **le battage médiatique ne signifie pas que la vulnérabilité est plus forte.**

Les prestataires du Cloud font généralement appel à des professionnels de la sécurité pour assurer la surveillance permanente de leurs environnements. Dans la plupart des cas, ils s’imposent même des dispositifs de sécurité bien plus robustes que ceux que l’on trouve généralement dans un datacenter d’entreprise. Il est à noter qu’un datacenter hébergeant de nombreux clients est certainement plus surveillé que celui d’une entreprise.

Le déploiement des communications unifiées peut aussi s’effectuer dans un Cloud privé, que ce soit sur le site de l’entreprise ou dans une infrastructure d’hébergement sécurisée. Les entreprises ne doivent pas se priver des avantages du Cloud pour une question de sécurité.

7 – Le Cloud enferme dans une relation exclusive avec un prestataire

Quelle que soit la technologie, son adoption suppose un engagement dans la durée. En tout état de fait, les solutions de communications unifiées conventionnelles s’amortissant sur de nombreuses années, les conditions contractuelles des prestataires Cloud pourront généralement permettre d’anticiper plus facilement un changement de fournisseur.

C’est ainsi que le choix d’un contrat adapté permettra aux entreprises de conserver le niveau de maîtrise et d’indépendance voulu.

8 – Le Cloud est une nouveauté qui n’a pas fait ses preuves

Du point de vue de l’architecture, le Cloud n’apporte rien de vraiment nouveau.

Le partage de ressources dans un environnement mutualisé **remonte à l’époque de l’informatique mainframe** et les opérateurs télécom hébergent depuis de longues années des services de communication temps réel. Dans le domaine des communications unifiées, l’innovation réside dans la manière dont les solutions intègrent des modèles architecturaux éprouvés grâce à des technologies de virtualisation, en particulier l’environnement VMware. L’objectif étant d’offrir un jeu complet de fonctionnalités informatiques et télécoms, dans un modèle simple à déployer et à configurer.

9 – Les communications unifiées sur le Cloud ne sont pas une priorité

Il est vrai qu'à l'heure actuelle, les services informatiques doivent faire face à des problématiques urgentes telles que :

- Se protéger contre la virulence croissante des cyber-attaques ;
- Favoriser la mobilité des utilisateurs grâce à des programmes BYOD ;
- Déployer des outils d'analyse « Big Data » pour optimiser la stratégie marketing de l'entreprise et la satisfaction du client.

Tout ceci ne doit pas être réalisé au détriment d'une stratégie à long terme. En plaçant les communications unifiées dans le Cloud, les entreprises pourront également accroître leur agilité et leur efficacité, améliorer les interactions avec leur clientèle, leurs partenaires et prestataires, et libérer des ressources pour les mobiliser sur les défis importants de l'entreprise.

Luc Hallion est directeur du business development chez Mitel