

# L'adoption du cloud accélérée par les crises sanitaires et financières

En quelques mois le contexte économique a considérablement évolué avec la crise de la Covid-19. Une économie de la distanciation a émergé et persiste dans cette situation incertaine. La pression s'accroît aussi sur la DSI qui doit être, à présent, en mesure de proposer une solution fiable et flexible de télétravail et en capacité d'apporter des sources d'économies pour l'entreprise. C'est dans ce contexte que le cloud s'est révélé comme une stratégie incontournable.

## **Les entreprises face à la crise sanitaire**

Pour ces dernières, cela s'est matérialisé par la mise en œuvre de toutes les technologies permettant de déployer massivement le télétravail et de renforcer le collaboratif dans tous les départements de l'entreprise. La relation entre les clients et les entreprises a elle aussi évolué avec de nouveaux services de relation client nécessités par la crise.

Les secteurs privilégiant les canaux de communication 100% digitaux (messagerie instantanée, chatbot etc.) ont redécouvert la téléphonie. Et dans la plupart des cas on a noté une accélération de la volonté des entreprises de pousser la transformation digitale par, entre autres, l'intégration de solutions de [communications unifiées](#) et collaboratives.

Cette première séquence a servi, pour beaucoup de DSI, de laboratoire d'expérimentation .

Pourtant après la rentrée de septembre et alors que la crise se poursuit, les COMEX attendent du DSI une solution définitive, sécurisée et flexible pour l'entreprise ; une solution en phase avec les attentes des utilisateurs, qui pour beaucoup ont testé des applications\* issues de la sphère privée sans conscience des risques sécuritaires encourus.

## **Un engouement nouveau pour les communications unifiées et collaboratives**

L'adaptation des employés\*\* et des clients à ces services de distanciation a été rapide et ceci n'est pas une surprise pour plusieurs raisons.

En premier lieu, les entreprises européennes disposent d'un socle technologique qui s'est avéré très résilient ces derniers mois. Les infrastructures télécoms, informatiques et téléphoniques qu'elles ont mises en place ces dernières années ont permis de gérer un volume d'échanges que nul ne pouvait anticiper avant cette crise. Les collaborateurs se sont aussi rapidement familiarisés avec les outils du télétravail comme la vidéoconférence.

Ensuite, pour les éditeurs de technologie cela a été, très clairement, un motif de grande satisfaction de constater que, dans cette crise, leurs capacités d'innovation et celles de leurs clients et partenaires ont permis cette résilience un peu partout en Europe.

Enfin, contrairement aux idées reçues, [la crise de la Covid-19](#) n'a souligné ni retard, ni surinvestissement de l'Europe en matière d'infrastructures technologiques. Bien sûr des différences existent encore dans la maturité des usages et des investissements technologiques entre les différentes entreprises européennes mais, grâce au cloud, une certaine convergence tend à se dégager.

## La migration vers le cloud est engagée

Les résultats d'une étude\*\*\*récente menée par SpokingPolls, montrent que les entreprises européennes avaient entamé leur marche vers le cloud bien antérieurement à cette crise.

Cette dernière ne va pas modifier les tendances exprimées par les entreprises -44% sont favorables selon la même étude – dans leur volonté de changer de modèle technologique pour leur téléphonie, favorisé aussi par [la fin du RTC.](#)

Bien au contraire, nous assistons à une massification du télétravail, et de fait d'[un environnement de travail étendu.](#)

L'étude nous apprend, aussi, que plusieurs étapes ont été franchies par les entreprises européennes pour gagner en agilité tout en accordant toujours autant d'importance à la qualité de leurs infrastructures. Au niveau des usages, on relève dans les critères de choix exprimés une certaine maturité technologique vis-à-vis des solutions proposées en matière de migration des solutions de téléphonie dans le cloud, que ce dernier soit privé, hybride ou public.

Le cloud et [le SaaS en particulier](#) sont ainsi identifiés par les directions financières comme des nouveaux leviers d'économies, et les dirigeants des entreprises comptent bien sur le DSI pour mener à bien cette transition.

Car si la période de confinement modifie les prérequis en matière de SLA (Service Level Agreement) et en particulier la PSG (Plage de Service Garanti), le DSI doit être aujourd'hui en mesure de planifier cette migration, ne serait-ce que pour contribuer à l'effort financier demandé par les entreprises pour contrer les effets de la crise économique qui se développe en parallèle de la crise sanitaire.

\* Télétravail... Et après ?. Silicon 19 Mars 2020.

<https://www.silicon.fr/avis-expert/teletravail-et-apres>

\*\* Quand la Digital Workplace impacte l'équilibre vie personnelle et vie professionnelle. Silicon. 11 Juillet 2019.

<https://www.silicon.fr/avis-expert/quand-la-digital-workplace-impacte-lequilibre-vie-personnelle-et-vie-professionnelle#>

\*\*\* Baromètre de l'adoption de la téléphonie dans le cloud en Europe. Troisième édition. 2020. Cette enquête de Mitel, réalisée par SpokingPolls auprès de 1108 décideurs IT, a été menée entre novembre 2019 et janvier 2020 dans 9 pays européens : Allemagne, Espagne, France, Benelux, Royaume-Uni, Suède, Suisse.