

Communications unifiées : l'UCaaS en quête de notoriété en France

Composé de solutions de **téléphonie, de visioconférence et de partage de documents**, parfois avec une touche de réseaux sociaux, le tout en prenant en compte les aspects de mobilité, l'UCaaS (Unified Communications as a Service) entend répondre aux besoins des entreprises souhaitant améliorer la collaboration interne et/ou externe. C'est du moins le souhait exprimé par 39% des 63% d'entreprises qui déclarent avoir un projet de téléphonie fixe ou de communications unifiées dans les prochains mois.

Des résultats tout droit sortis du **premier observatoire des services UCaaS mené par IDC** pour le compte de la SSII Telindus, de l'opérateur SFR Business Team et de l'équipementier Cisco. Le cabinet d'étude a interrogé, en octobre dernier, les directions informatiques et financières de plus de 300 entreprises françaises, publiques ou privées, de 500 salariés et plus.

L'UCaaS pour 15% des entreprises françaises

Il en ressort que, malgré la jeunesse de l'offre, **15% des entreprises sondées déploient des services UCaaS ou sont en phase de réflexion** pour les adopter. Du côté des DSI, les communications unifiées dans le Cloud améliorent les services aux utilisateurs (dans 55% des cas), simplifie l'administration système (50%) et permettent de répondre plus rapidement aux demandes métiers (39%). Les DAF y voient pour leur part la maîtrise budgétaire (47%) issue d'une simplification de l'administration (52%) et de la réduction de l'hétérogénéité des équipements et services (45%).

Néanmoins les interrogations restent nombreuses. Elles portent notamment sur la pertinence du modèle tarifaire (61% des DSI et 63% des DAF) ainsi que sur la sécurité et localisation des données (44% et 50%). Si les capacités des prestataires à s'engager sur les SLA sont mises en cause par 27% des DSI, elles n'inquiètent que 18% des DAF. Lesquels se penchent plus que les responsables informatiques sur les conditions de réversibilité.

Intégrateur et opérateur incontournables

Une fois ces doutes levés, le relais est passé aux intégrateurs et opérateurs. Selon l'étude, 87% des décideurs IT déclarent se tourner vers eux en cas de besoins.

L'adoption de l'UCaaS en France n'en n'est donc qu'à ses prémices. « *Pour transformer l'essai, il est indispensable de démontrer comment le modèle UaaS peut s'adapter aux spécificités de chaque entreprise : priorités budgétaires, sécurité et conformité réglementaire, qualité de service et performances réseau* », indique Bruno Teyton, directeur de recherche chez IDC.

Voir aussi

[Silicon.fr en direct sur les smartphones et tablettes](#)

[Silicon.fr fait peau neuve sur iOS](#)