

# Eric Monchy, Orange, : « La visioconférence irrigue les processus métiers »

Début décembre, Orange Business Services (OBS) s'est félicité d'avoir répondu aux besoins de visioconférence d'Hilti. Equipé en solutions de téléconférence depuis les années 90, le fournisseur mondial de matériel de construction de bâtiments souhaitait élargir ses communications vidéo au-delà de ses seules salles de réunion. « *Hilti emploie plus de 20 000 personnes dans le monde, beaucoup d'agents de terrain n'ont pas de salles de réunion à disposition, explique Eric Monchy, directeur des solutions vidéoconférence de l'intégrateur. Nous avons déployé une nouvelle solution qui permet aux collaborateurs d'utiliser la visioconférence depuis n'importe quel terminal, PC portable ou tablette.* »

La solution d'Orange a également été intégrée à Microsoft Lync. Une tendance très forte, selon le responsable. « *Les clients demandent de plus en plus à intégrer la 'visio' dans leurs infrastructure et outils de communication unifiée.* » Au passage, OBS a également vendu 45 nouvelles salles de réunion à Hilti. Une solution managée en mode Cloud chez l'opérateur. « *Le client n'a pas besoin d'infrastructure spécifique chez lui* », synthétise Eric Monchy.

Le modèle Cloud de la location de service a d'ailleurs connu une belle croissance à deux chiffres – que le responsable se refuse toutefois à préciser – tant sur les revenus que sur la base installée. « *Il y a beaucoup moins de freins aujourd'hui à l'utilisation de services Cloud, en visioconférence comme pour d'autres services, car l'offre est simple, elle correspond à un prix mensuel et ne demande pas d'investissement de la part de l'utilisateur.* » Chez Orange, deux formules sont proposées : une offre avec **facturation par terminal connecté**, et une offre par 'video meeting room' (VMR) tarifée selon le **nombre de participants potentiels**.

## L'instantané est de plus en plus demandé

Lancé début 2014, VMR « *se développe de plus en plus, quel que soit le profil de l'entreprise* ». Les VMR, qui reposent sur un principe similaire à celui d'un pont téléphonique, ont pour elles la **simplicité d'usage** qui permet à n'importe qui d'organiser à la volée une conférence vidéo où PC et tablettes (et smartphones si besoin) viennent se connecter aux salles de réunion à partir d'un simple lien reçu par e-mail. Les invités reçoivent les instructions de connexion à part. « *Dans cette famille de services Cloud, l'usage instantané est de plus en plus demandé, assure Eric Monchy qui précise néanmoins que la réservation de salle existe toujours. Les deux usages cohabitent.* »

Au-delà de l'instantanéité, la visioconférence entraîne de nouveaux usages. « *Alors que la 'visio' était plutôt utilisée, auparavant, pour les réunions des équipes de projets, elle vient aujourd'hui s'insérer dans les processus de travail des métiers.* » On la retrouve dans le **support technique pour les agents de terrain**, dans les showroom pour les **démonstrations commerciales à distance**, lors des premières phases de **recrutement** ou encore dans la formation à distance.

C'est notamment dans ce cadre qu'OBS finit d'équiper l'Université européenne de Bretagne (UEB) en fournissant 54 salles de visioconférences, dont plusieurs en amphithéâtres, et 7 solutions de téléprésence. Le tout intégré dans un portail pour fédérer les salles et fournir des outils

d'enregistrement et de diffusion des cours. Au total, 28 établissements (et 126 laboratoires) interconnectés sur 38 sites permettent à près de 80 000 étudiants d'accéder à 3 000 heures d'enseignement en ligne.

## Hausse de 5% des usages

Pour Eric Monchy, la mobilité constitue un véritable accélérateur dans l'adoption de la visioconférence. « Les PC portables et les tablettes sont des catalyseurs d'usage. Chez Orange, par exemple, on constate une hausse de 5% mensuelle du taux d'usage de la visioconférence. » **Le déploiement de la 4G** a également joué un rôle de détonateur. « La 4G offre aujourd'hui un niveau de qualité qui était attendu par les clients. » Une façon de reconnaître que la 3G restait sous-dimensionnée pour les besoins des communications vidéo même si « l'utilisateur se tourne vers le réseau qui à l'instant T lui offre la meilleure qualité ». Le Wifi au sein de l'entreprise, la 4G à l'extérieur.

Avec la démocratisation galopante de la visioconférence, les acteurs comme Orange ne risquent-ils pas de se voir rattraper par des opérateurs de services comme Skype ou Google (avec ses Hangouts) ? « L'entreprise recherche une solution de bout en bout, un opérateur qui soit capable de s'occuper du réseau, des terminaux et des services. Or, les acteurs qui en sont capables à l'échelle mondiale ne sont pas nombreux, assure le responsable de la visio chez Orange. C'est pourquoi je ne considère pas Skype (marque de Microsoft, NDLR) comme une menace, mais comme un partenaire pour élargir l'accès aux services de la visioconférence. »

Un usage qui n'est désormais plus arrêté par la technique mais par des freins culturels, freins que 2015 lèvera peut-être. Dans les années à venir, Eric Monchy voit notamment venir la généralisation du HTML5 et du WebRTC (qui permet d'organiser une session de vidéocommunication dans un navigateur indépendamment d'un logiciel client) et une plus grande interopérabilité entre les services entreprise et grand public (par exemple pour organiser un rendez-vous vidéo entre un conseiller bancaire et son client). « Beaucoup de progrès ont été faits sur la qualité, la simplicité d'utilisation et le confort, mais cela peut encore progresser, c'est notre cheval de bataille. » Des progrès qui ne manqueront pas de booster les usages.

---

### Lire également

[Orange lance la visioconférence sur tablettes](#)

[Easynet met du WebRTC dans sa visioconférence](#)

[Lifesize bascule sa visioconférence dans le cloud](#)

crédit photo © Andrey\_Popov - shutterstock