

Salon CoIP, communications unifiées, travail collaboratif: nouvelles questions

Il y a quelques années encore, l'avenir de la communication d'entreprise était acquis comme devant irrémédiablement s'appuyer sur le sacro-saint « tout IP ». En dehors de lui, point de salut. Lors des débats qui ont émaillé le cycle de conférence sur le salon '**Communications over IP & Entreprise collaborative**', semaine dernière à la Porte de Versailles, on observait la prudence et le réalisme qui prévalent désormais sur ces thèses quasi-dogmatiques.

Et à noter que ce lundi 14 mars à 14h30, une **conférence en direct sur le web** propose de faire le point sur « [Les nouveaux services collaboratifs en mode 'cloud'](#) » (*)

Certes, même si elle n'est pas encore généralisée, la communication unifiée se justifie largement, notamment à l'heure où le « collaboratif » trouve un écho certain parmi les cadres et employés - dans le secteur privé comme dans les services publics.

Pour Olivier Couston, dg de **Siemens Enterprise Communications** (SEN, « *présent chez 75% des 500 premières entreprises mondiales* »), trois tendances majeures caractérisent ce marché:

1- la « **consumerization** » : les utilisateurs professionnels attendent « *des solutions identiques à celles qu'ils trouvent sur le marché grand public* » ;

2- la pression économique: les DSI souhaitent des solutions plus flexibles, et toujours fiables et éprouvées.

3- le « cloud computing »: il permet de répondre à ces attentes.

Pour SEN, la priorité devrait aller à l'intégration des réseaux sociaux en tant qu'outils de travail collaboratif. L'expérience utilisateur, rendue attractive, doit prévaloir. Ceci sans oublier la prise en compte des besoins de mobilité, la flexibilité des déploiements. Enfin, les environnements virtualisés apportent également des avantages.

SEN, dont les licences de Communications Unifiées ont cru + 124% depuis 5 ans, s'appuie, entre autres, sur les solutions vendues par **IBM** (*), SUT (Same Time Unified Telephony) dans l'environnement **Lotus Notes** (*). C'est une offre en 'OEM'.

Ces solutions intègrent les nouveaux médias (« *au sens outils de communication* », insiste Olivier Couston): video HD, web collaboration, réseaux sociaux.. ainsi que les médias traditionnels (messagerie, terminaux mobiles...).

Impact sur la croissance

Pour Françoise Boardman, directrice marketing produit de **Verizon Business** (France), « *les entreprises visent une meilleure collaboration car elles sont plus conscientes de l'impact direct de cette collaboration sur la croissance de l'entreprise* ». La communication unifiée est plus qu'un terme technologique: « *C'est un souhait profond d'intégrer diverses solutions de façon uniforme afin d'assurer une collaboration plus souple et naturelle entre les collaborateurs* ».

« *Aujourd'hui plus de 57% des entreprises qui ont déployé ces technologies de communications unifiées estiment que leurs performances commerciales sont supérieures à celles de leurs homologues* », constate Verizon.

« *Les solutions doivent pouvoir être complètes et hétérogènes afin de pouvoir répondre aux exigences,*

environnementales, économiques et structurelles de l'entreprise. Elles doivent prendre en compte la diversité de l'entreprise en terme de dispersion géographique, taille des sites, investissement restant à courir où arrivant à maturité... »

Mais comment s'assurer d'une migration réussie?

« L'entreprise doit inscrire cette migration au sein de la culture entreprise associée. Il faut une politique de **conduite du changement** auprès des utilisateurs et une véritable intégration des communications unifiées dans l'entreprise en mettant la priorité sur les bénéfices des usages attendus » .

Verizon a cité des cas utilisateurs comme le groupe international PPR, dans le secteur du luxe, qui a adopté la solution ToIP Verizon Hosted IP Centrex (plus de 25.000 utilisateurs, sur plus de 350 sites déployés en France, le déploiement international ayant également commencé en Allemagne, Italie, Espagne).

Idem, sur 12 sites du groupe Printemps autour d'une solution de ToIP hébergée (Verizon Hosted IP Centrex).

« Toute solution de Communication unifiée doit pouvoir s'adapter à l'environnement de l'entreprise et répondre à ses contraintes économiques, environnementales et structurelles » , insiste **Françoise Boardman**. « Chaque grande entreprise aura besoin de solutions pouvant lui offrir une gamme de solutions: 1- complètes dédiées et hébergées ayant une très vaste couverture; 2- hétérogènes restant interopérables entre elles et 3- évolutives afin de pouvoir maximiser les investissements existant tout en ayant la possibilité d'évoluer quelque soit la configuration des sites et la dispersion géographique de l'entreprise. »

Pour résumer, en pratique, la **communication unifiée** reste l'intégration des diverses solutions de VoIP & ToIP, de conferencing & immersive Video, de la convergence fixe-mobile. Mais pour réussir, deux axes s'imposent: « 1-s'appuyer sur les fondations d'un réseau IP sécurisé, uniforme et fiable d'une couverture reflétant la couverture de l'entreprise; et 2-s'inscrire dans une stratégie d'Enterprise visant à intégrer diverses solutions de façon uniforme afin d'assurer une collaboration plus souple et naturelles entre les collaborateurs » .

Chez **Niji**, Philippe Vinsard, constate que peu d'entreprises ont encore choisi la « dynamique des Communications Unifiées généralisées » . Elles se posent encore beaucoup de questions. « Au-delà du marketing des offres, elles veulent en apprécier, évaluer les réels bénéfices. Certes, les grands comptes sont plutôt convaincus de l'intérêt des Communications Unifiées déjà en termes de fluidité des informations et de réactivité. Mais l'usage métier reste le levier principal de motivation d'un éventuel déploiement: passage d'une communication en silo vers de la transversalité » .

(*) [Session de 35 minutes en direct sur Internet](#) ce lundi 14 mars, à 14h30 : posez vos questions au préalable : « Les services collaboratifs d'IBM dans le Cloud » , le « Cloud computing' et le collaboratif' : quels enjeux ? » par Stéphane Sabbague, président de la ssii Calipia.