



Nemertes

# Les bonnes pratiques pour migrer à votre rythme vers une solution de collaboration dans le cloud

Les approches hybrides favorisent souvent l'agilité tout en minimisant les perturbations

**Irwin Lazar**

Vice-président et directeur  
des services

Nemertes Research

1er trimestre 2019

# Sommaire

<b>Synthèse</b> .....	<b>3</b>
<b>Adoption par les entreprises des communications unifiées dans le cloud</b> .....	<b>4</b>
Qu'est-ce qu'un mode de communication basé sur le cloud ? .....	4
La généralisation du cloud .....	5
Options de déploiement des outils de collaboration et de communications unifiées dans le cloud .....	5
Facteurs incitant à l'adoption du cloud .....	7
Tendances d'achat des solutions cloud .....	8
<b>Définition des services de cloud hybride</b> .....	<b>9</b>
<b>Exemples d'utilisation du cloud hybride</b> .....	<b>9</b>
Événements déclencheurs en matière d'adoption du cloud .....	10
<b>Analyse de rentabilité pour le déploiement d'un cloud hybride</b> .....	<b>11</b>
<b>Conclusion et recommandations</b> .....	<b>12</b>

## Synthèse

Les responsables informatiques sont de plus en plus nombreux à adopter des services de communications unifiées dans le cloud pour améliorer l'agilité, encourager la transformation numérique et faciliter l'accès à des fonctionnalités émergentes et innovantes telles que les réunions vidéo, la collaboration en équipe et les centres de contact dans le cloud. Lors de l'évaluation de ces services, ils doivent prendre en compte l'environnement actuel. Souvent, la clé du succès ne réside pas dans le choix d'une approche intransigeante, mais plutôt dans la mise en œuvre d'une stratégie de transition permettant l'intégration des applications cloud aux plates-formes sur site déjà en place.

Les responsables informatiques doivent :

- effectuer des analyses de rentabilité des services de cloud hybride, notamment en explorant les possibilités de simplifier le provisionnement et la prise en charge des télétravailleurs et des collaborateurs des sites distants, tout en tirant parti de l'intégration facile des nouvelles applications de collaboration et de réunion dans les plates-formes sur site ;
- évaluer l'intérêt pour l'entreprise, avec le souci d'identifier les atouts tangibles liés à l'adoption de nouvelles applications qui peuvent s'intégrer à l'infrastructure existante (réduction des coûts, nouvelles opportunités de revenus, amélioration de la productivité, cycles raccourcis, accroissement des ventes et/ou amélioration du service client, par exemple) ;
- évaluer les offres de services en fonction de leur capacité à s'intégrer à votre environnement actuel ;
- se tenir constamment au courant des feuilles de route des fournisseurs qui ajoutent régulièrement de nouvelles fonctionnalités cloud.

## Adoption par les entreprises des communications unifiées dans le cloud

Les responsables informatiques doivent améliorer continuellement les fonctionnalités de collaboration et d'engagement client, tout en minimisant les dépenses. Ils doivent contribuer à la transformation numérique, souvent en adoptant des technologies émergentes qui offrent des atouts commerciaux tangibles tels que la réduction des coûts, l'accroissement de la productivité et l'optimisation de l'expérience client. Les services de communication cloud peuvent aider les entreprises à atteindre des objectifs commerciaux ambitieux. Grâce à un accès plus rapide aux nouvelles fonctionnalités et à un investissement initial minime, les services cloud permettent à l'entreprise de gagner en agilité et en compétitivité. Pour beaucoup, l'adoption du cloud est progressive. La clé du succès consiste surtout à tenir compte des services cloud dont vous avez besoin à un moment précis, de la capacité d'intégration des applications cloud dans vos plates-formes sur site et de la préparation requise pour une migration complète vers le cloud.

### *Qu'est-ce qu'un mode de communication basé sur le cloud ?*

Pour Nemertes, les communications unifiées basées sur le cloud se définissent ainsi : un opérateur gère et distribue des applications qui lui appartiennent à partir de ses propres data centers. Les clients achètent les applications dont ils ont besoin, généralement sur la base d'un abonnement par utilisateur, tandis que le fournisseur de services s'occupe de leur gestion, de leur provisionnement et de leur maintenance. Dans certains cas, les clients paient des frais supplémentaires pour les terminaux (par exemple, les téléphones, les systèmes de visioconférence et les tableaux blancs numériques). Dans d'autres, ces équipements sont inclus dans les frais d'abonnement.

Plusieurs modèles peuvent s'appliquer pour les communications unifiées dans le cloud :

- **Cloud pur** : services permettant à plusieurs clients de partager la même plate-forme logicielle mutualisée, tandis que le fournisseur est chargé de créer des instances virtuelles individuelles pour isoler les données de chaque client.
- **Cloud hébergé** : services où les fournisseurs créent des instances personnalisées d'une plate-forme à locataire unique pour chaque client.

## La généralisation du cloud

En 2018, Nemertes a mené une étude sur les stratégies de communication et de collaboration auprès de 653 responsables informatiques à travers le monde. La figure 1 ci-dessous donne un aperçu des participants.

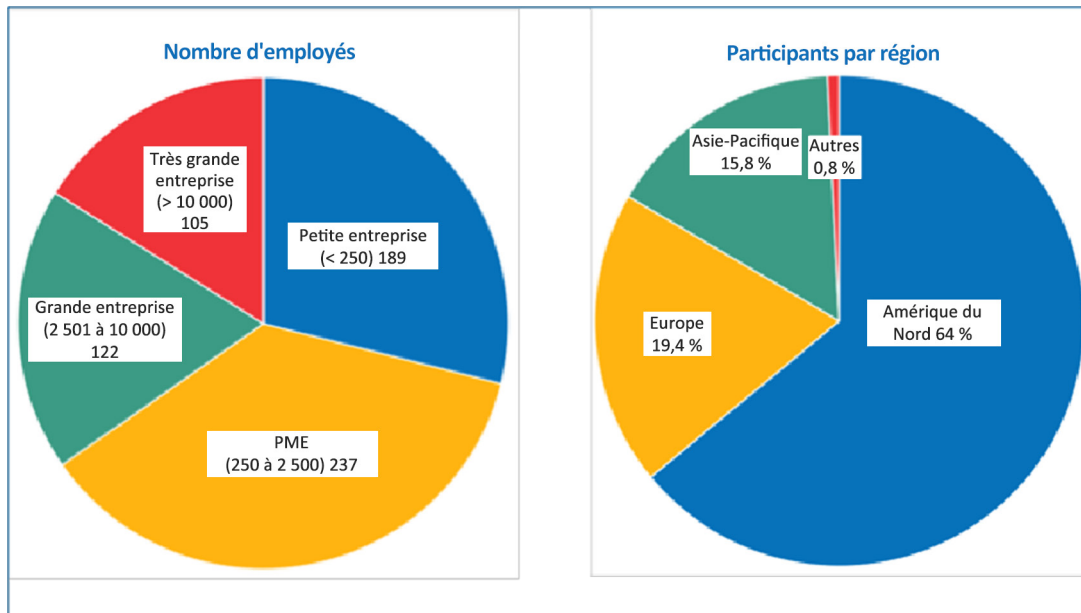
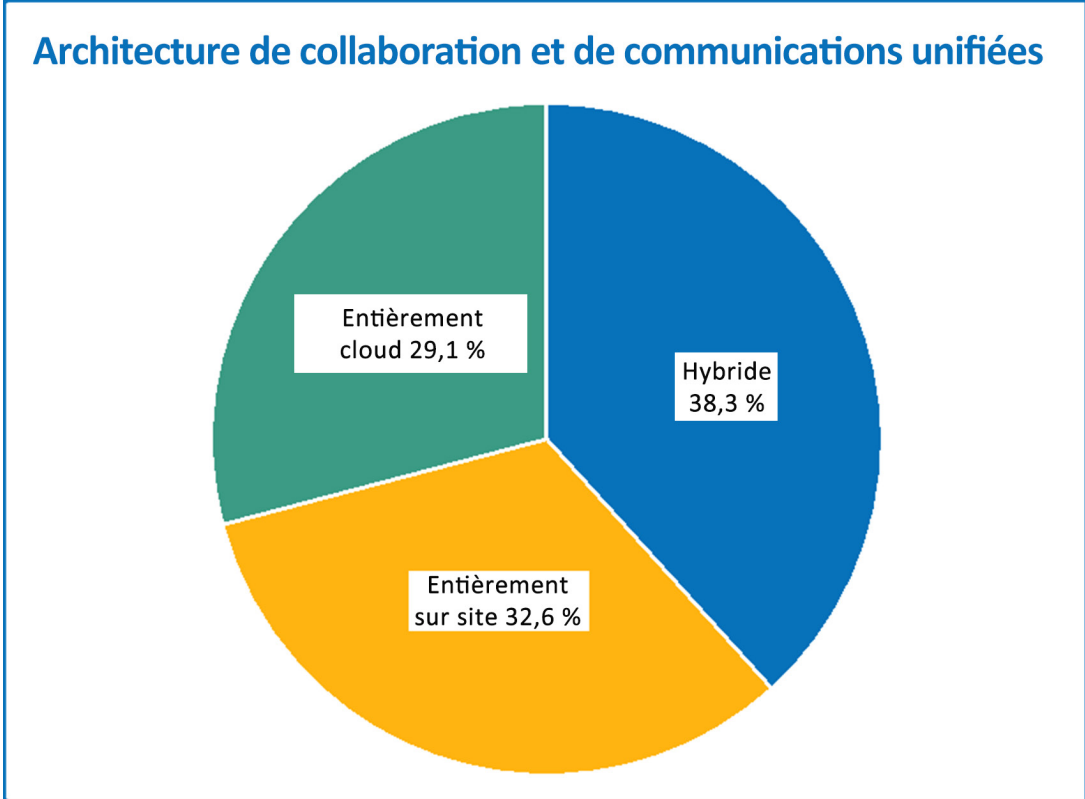


Figure 1 : Profil des participants à l'étude de Nemertes sur les stratégies de communication et de collaboration des entreprises

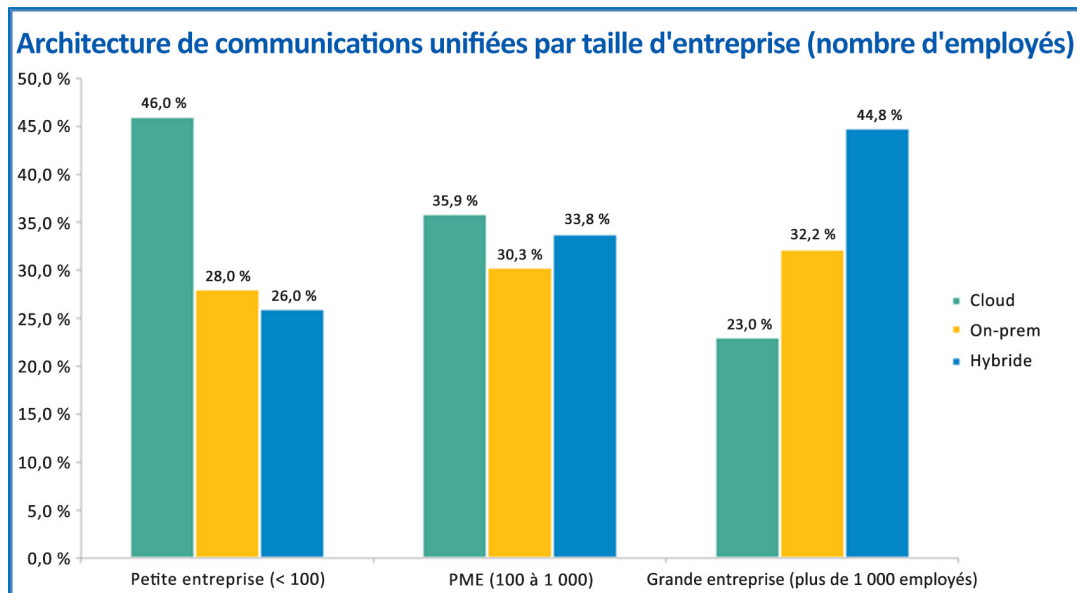
## Options de déploiement des outils de collaboration et de communications unifiées dans le cloud

Les participants utilisent largement les services de collaboration cloud. 29,1 % d'entre eux ont adopté des plates-formes cloud afin de répondre à leurs besoins en matière de collaboration et de communications unifiées, tandis que 38,3 % des personnes interrogées ont recours à une combinaison de plates-formes cloud et sur site. Seulement 32,6 % des participants utilisent des plateformes entièrement sur site (voir la figure 2).



**Figure 2 : Architecture de collaboration et de communications unifiées**

Les modèles 100 % cloud sont plus fréquents parmi les PME, tandis que les grandes entreprises (de plus de 1 000 employés) privilégient les approches hybrides (voir la figure 3).



**Figure 3 : Architecture de collaboration et de communications unifiées par taille d'entreprise**

## Facteurs incitant à l'adoption du cloud

Les raisons pour lesquelles les responsables informatiques choisissent de passer au cloud sont variées, mais l'agilité reste l'un des facteurs décisifs (voir la figure 5). Les services cloud favorisent l'agilité dans l'entreprise de différentes façons :

- Ils permettent aux clients de déployer rapidement de nouvelles fonctionnalités telles que la collaboration en équipe, les plates-formes de centre de contact omnicanal et les applications de réunion prenant en charge la vidéoconférence.
- Ils assurent un accès rapide aux fonctionnalités les plus récentes, y compris les technologies émergentes comme l'intelligence artificielle, les assistants vocaux virtuels, la reconnaissance des participants et les bots intelligents.
- Ils libèrent le personnel informatique, qui peut se concentrer sur la sensibilisation des utilisateurs et l'adoption de nouvelles fonctionnalités qui améliorent les processus internes et externes du département IT, et génèrent de nouvelles capacités. Le personnel informatique passe moins de temps à gérer la maintenance, le provisionnement et les modifications des systèmes, et plus de temps à travailler avec les unités commerciales afin de générer des résultats tangibles grâce à l'adoption des technologies.
- Ils réduisent les coûts d'exploitation en éliminant la nécessité de recourir à du personnel qualifié, les tâches de maintenance, et l'utilisation de contrats complexes pour les réunions et l'accès RTPC.

*« Les fournisseurs de services cloud peuvent consacrer plus de ressources à la sécurité que nous ne le pouvons. »*  
 - Directeur des services technologiques dans une société de prestation de soins de santé

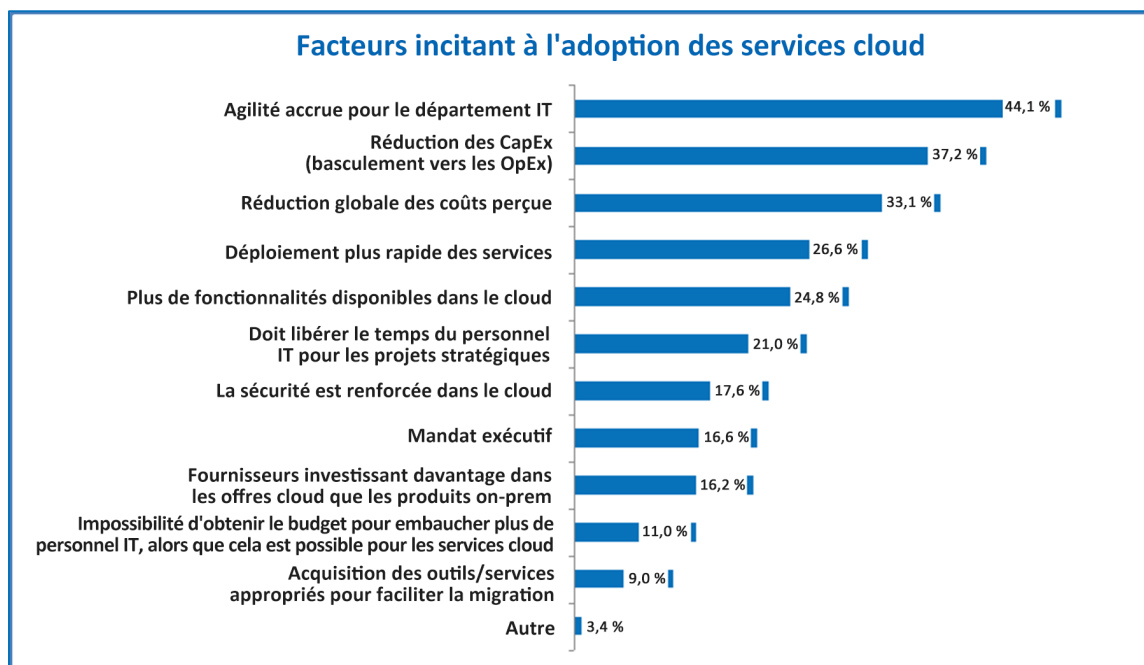


Figure 4 : Facteurs incitant à l'adoption des services cloud

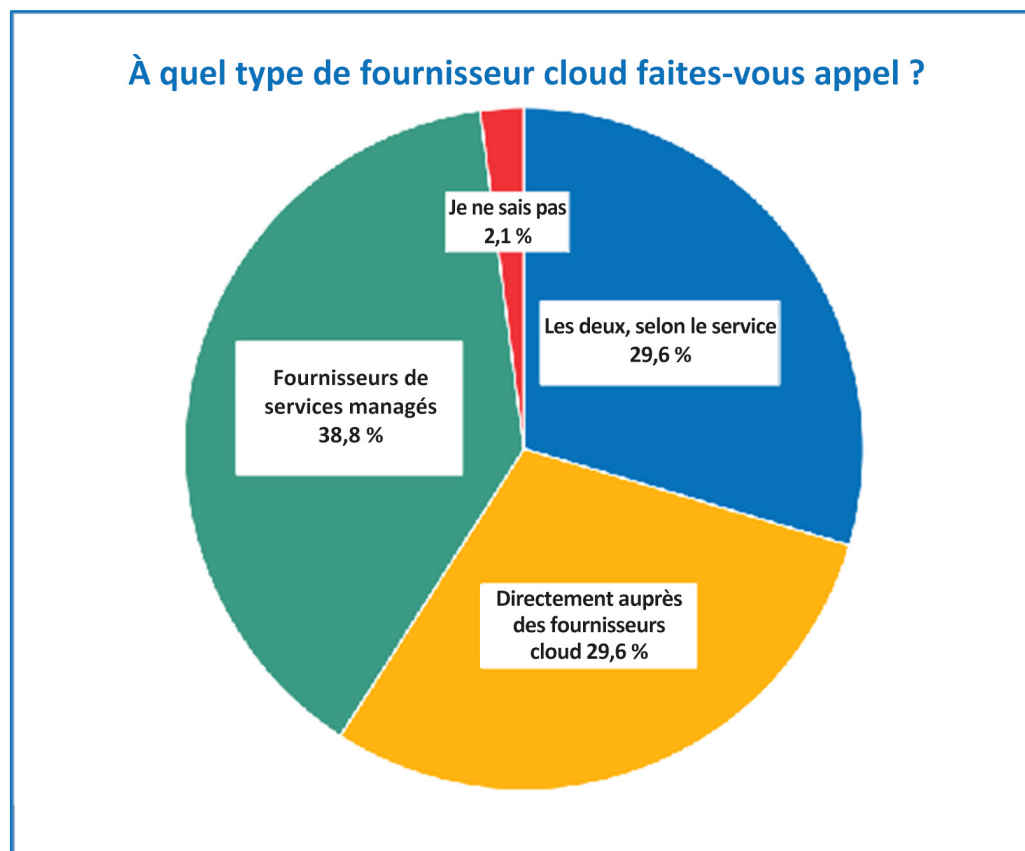
Un autre facteur important de l'adoption des technologies cloud est la réduction potentielle des CapEx, grâce à des modèles de tarification par abonnements. Ces modèles présentent deux avantages clés :

- Les coûts sont davantage prévisibles, ce qui permet d'implémenter plus facilement les modèles de financement qui imputent les coûts informatiques aux diverses branches d'activité de l'entreprise.
- L'élimination des CapEx les plus élevées lors des mises à jour des logiciels ou de l'acquisition de nouvelles fonctionnalités.

Parmi les autres facteurs en faveur de l'adoption des technologies cloud figurent la possibilité de réduire les coûts (notamment dans des domaines tels que la maintenance et l'assistance opérationnelle), l'accès plus rapide aux nouvelles fonctionnalités qui sont généralement distribuées en premier par les fournisseurs de services cloud, et la possibilité de réaffecter les ressources informatiques à des rôles qui génèrent des résultats tangibles en soutien des initiatives stratégiques de l'entreprise.

### **Tendances d'achat des solutions cloud**

La plupart des grandes entreprises achètent des services cloud via des fournisseurs de services managés, qui gèrent leurs propres plates-formes cloud ou revendent la plateforme d'un autre fournisseur (voir la figure 5). Cette approche permet aux clients de profiter de services tels que la formation, la mise en œuvre, l'évaluation du réseau, la surveillance et la gestion, voire des services d'intégration des applications en plus des fonctionnalités spécifiques à la plate-forme cloud.



**Figure 5 : À quel type de fournisseur cloud faites-vous appel ?**



## Définition des services de cloud hybride

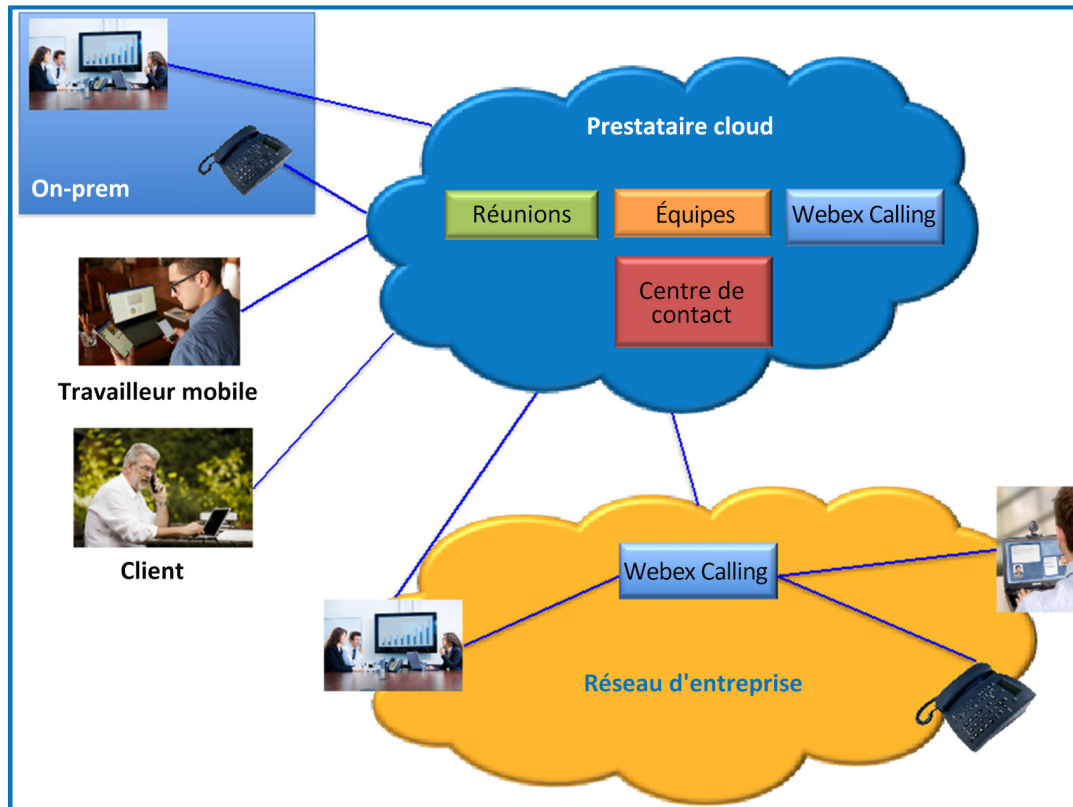
Pour de nombreuses entreprises, l'adoption des technologies cloud se fait progressivement. Comme indiqué dans les figures 1 et 2, un grand pourcentage d'entreprises, notamment celles qui comptent plus de 1 000 employés, adoptent une approche hybride combinant les services cloud et des plates-formes sur site. Les grandes entreprises ne trouvent généralement pas rentable d'abandonner les systèmes sur site déjà en place et déjà amortis, d'autant plus qu'ils sont souvent étroitement intégrés aux applications et aux processus existants. Cependant, elles souhaitent tirer parti des applications émergentes, qui ne sont généralement disponibles que via le cloud. Notamment :

- **Collaboration en équipe** : les applications de collaboration en équipe combinent des services de messagerie persistante, de collaboration multimédia (par exemple, la voix, la vidéoconférence ou le partage d'écran) et l'intégration dans les applications métiers afin de permettre une collaboration plus contextuelle. Par exemple, une application de collaboration en équipe peut importer des données issues d'une application de l'entreprise, donnant ainsi aux membres de l'équipe la possibilité de discuter des événements en temps réel et de prendre les mesures appropriées. La plupart des applications de collaboration en équipe ne sont disponibles que via le cloud. Pour se démarquer, certains fournisseurs prennent en charge l'intégration de ces solutions avec les systèmes sur site. Par exemple, dans l'architecture Cisco, un utilisateur de Jabber peut communiquer avec un utilisateur de Webex Teams.
- **Réunions** : les applications permettant les réunions audio, vidéo et web donnent aux participants la possibilité de se connecter de n'importe où, sur n'importe quel appareil, y compris les systèmes vidéo pour salles de réunion et les ordinateurs de bureau. Les approches hybrides permettent aux entreprises d'intégrer leurs terminaux vidéo actuels, d'optimiser les flux de trafic pour maximiser les performances et de réduire les coûts en connectant directement les systèmes téléphoniques au cloud. Elles évitent ainsi les frais liés aux réseaux RTPC ou aux jonctions SIP.
- **Centre de contact** : les technologies émergentes dans le centre de contact, telles que les bots assistés par l'IA, l'acheminement intelligent des appels et l'engagement client omnicanal, ne sont souvent disponibles que dans le cloud. L'alliance de ces fonctionnalités dans une approche hybride avec les systèmes existants de téléphonie et de distribution des appels permet aux clients d'incorporer des services cloud dans leur environnement de téléphonie et de centre de contact actuel.

*« Cette année, nous allons migrer 80 % des applications de collaboration et de communications unifiées vers le cloud. Cependant, pour la voix et la vidéo, cela va prendre du temps. »  
– DSI d'une société de services financiers*

## Exemples d'utilisation du cloud hybride

La figure 6 présente un exemple d'architecture hybride de communications unifiées. Dans ce scénario, le client peut associer sa plate-forme d'appel sur site aux applications de réunion, de collaboration en équipe, de centre de contact et d'appel distribuées via le cloud. Il profite ainsi des possibilités offertes par les services cloud pour améliorer la collaboration en interne et avec les clients.



**Figure 6 : Architecture hybride de communications unifiées**

Voici quelques types d'utilisation des approches hybrides :

- **Télétravailleurs** : les personnes qui opèrent à partir de bureaux à domicile, de sites clients ou d'espaces de travail partagés peuvent tirer parti des services cloud pour éviter d'avoir à déployer des équipements sur site ou pour profiter de fonctionnalités nouvelles telles que la collaboration en équipe avec appels audio intégrés.
- **Sites distants** : les collaborateurs des petits sites distants peuvent bénéficier des services d'appel, de réunion, de collaboration en équipe et de centre de contact d'un fournisseur cloud dont la plate-forme est intégrée aux principales applications sur site de l'entreprise. Cette approche permet au département IT d'économiser sur le provisionnement des équipements dans ces sites distants (par exemple, les téléphones et les passerelles). Elle lui permet également de tirer parti des services à distance ainsi que de l'assistance du fournisseur cloud. Les bureaux distants peuvent profiter des capacités Internet ou des fonctionnalités SD-WAN (Software Defined WAN) pour assurer la qualité des communications voix et vidéo, même sur les services Internet WAN.

### **Événements déclencheurs en matière d'adoption du cloud**

Les responsables informatiques citent plusieurs événements qui ont motivé leur migration vers le cloud :

- Changements organisationnels tels que l'arrivée d'un nouveau directeur informatique dont la stratégie est essentiellement basée sur le cloud
- Fin de vie des systèmes sur site

- Nouvelles fonctionnalités ou applications qui ne sont disponibles qu'en tant que service cloud
- Atteinte des limites de capacité de l'infrastructure sur site
- Expiration des contrats, créant un point d'inflexion pour l'évaluation des services cloud et des modèles de tarification par abonnement

## Analyse de rentabilité pour le déploiement d'un cloud hybride

Les responsables informatiques qui évaluent les communications unifiées dans le cloud doivent prendre en compte divers facteurs pour déterminer quelle voie suivre. Ces facteurs incluent :

- **L'agilité** : les services cloud permettent aux équipes informatiques de se consacrer à d'autres initiatives, car le fournisseur s'occupe du déploiement initial du cloud et de sa gestion. En outre, les entreprises peuvent ajouter de nouvelles fonctionnalités et mises à niveau plus rapidement et facilement, car le fournisseur cloud effectue toutes les mises à niveau et tous les tests requis. Dans un environnement hybride, les ressources informatiques nécessaires pour gérer les systèmes sur site restants sont moins nombreuses.
- **Le coût** : nous constatons la grande variété des coûts d'exploitation, en fonction des prestataires et des stratégies cloud choisis. En règle générale, l'adoption du cloud augmente les coûts la première année lorsque les entreprises passent d'un modèle de licence perpétuelle, souvent avec un matériel entièrement amorti, à un modèle d'achat par abonnement avec des coûts de licence fixes par utilisateur. Au-delà de la première année, certaines sociétés enregistrent une diminution des coûts d'exploitation liés au cloud en raison de la réduction du temps consacré à la gestion du système en interne, ainsi qu'une baisse des frais de maintenance matérielle et des coûts d'accès RTPC. Dans les scénarios hybrides, l'utilisation de plates-formes sur site déjà amorties peut réduire les coûts d'exploitation pour l'obtention de nouvelles fonctionnalités basées sur le cloud.
- **Valeur commerciale des services émergents** : 75 % des entreprises prévoient de mettre en place ou ont déjà une stratégie de transformation numérique visant à tirer parti des technologies émergentes pour améliorer les processus internes, pour fournir de nouveaux produits ou services et/ou pour améliorer les interactions avec les clients pour gagner en compétitivité, réduire les coûts et/ou élargir les marchés adressables. En évaluant des indicateurs tels que l'augmentation des opportunités commerciales et du nombre de transactions conclues, l'amélioration de la fidélisation des clients et le raccourcissement des délais de traitement, les entreprises peuvent déterminer la valeur commerciale tangible de leurs investissements dans le cloud. Là encore, l'évaluation des nouveaux services cloud pour remplacer complètement les services sur site par rapport à l'adoption des seules fonctionnalités dont vous avez besoin dans le cloud donne une bonne idée des avantages potentiels des approches hybrides.
- **Identification du juste milieu entre les services cloud et sur site** : la plupart des entreprises, en particulier les PME et les grandes entreprises, utilisent généralement une combinaison d'applications sur site et basées sur le cloud. Par conséquent, elles choisissent leur opérateur en fonction de sa capacité à prendre en charge les plates-formes déjà déployées et à les intégrer aux fonctionnalités émergentes, tout en permettant une transition éventuelle vers une solution entièrement cloud.

## Conclusion et recommandations

Les plates-formes de communications unifiées et d'engagement client basées sur le cloud offrent aux responsables informatiques une occasion inespérée de réduire les coûts, d'améliorer l'agilité et d'accroître le chiffre d'affaires. Toutefois, pour beaucoup, notamment pour les grandes entreprises, l'approche idéale consiste à trouver le juste milieu entre les services cloud émergents et les plates-formes sur site déjà en place. Cela permet aux clients d'obtenir des résultats dès aujourd'hui, tout en migrant à leur rythme vers une solution entièrement cloud. Les responsables informatiques doivent envisager les scénarios qui intègrent les plates-formes sur site avec les services cloud émergents, notamment pour les télétravailleurs et les sites distants, et les utilisations qui tirent parti des applications de collaboration d'équipe et des plates-formes avancées d'engagement client.

Les responsables informatiques doivent :

- effectuer des analyses de rentabilité des services de cloud hybride, notamment en explorant les possibilités de simplifier le provisionnement et la prise en charge des télétravailleurs et des collaborateurs des sites distants, tout en tirant parti de l'intégration des applications de collaboration et de réunion émergentes ;
- évaluer l'intérêt pour l'entreprise, avec le souci d'identifier les atouts tangibles liés à l'adoption de nouvelles applications qui peuvent s'intégrer à l'infrastructure existante (réduction des coûts, nouvelles opportunités de revenus, amélioration de la productivité, cycles raccourcis, accroissement des ventes et/ou amélioration de l'engagement client, par exemple) ;
- évaluer les offres de services cloud en fonction de leur capacité à s'intégrer dans l'environnement actuel ;
- se tenir constamment informés des feuilles de route des fournisseurs ; migrer davantage vers le cloud en fonction des exigences opérationnelles, de l'évolution des besoins et de la feuille de route des fournisseurs cloud.

**À propos de Nemertes :** Nemertes est une société de conseil mondiale qui analyse la valeur commerciale des technologies émergentes par l'intermédiaire d'études de marché. Depuis 2002, nous offrons des recommandations stratégiques basées sur des métriques opérationnelles et commerciales s'appuyant sur des données. Notre objectif est d'aider les entreprises à réaliser une transformation technologique bénéfique pour tous, y compris pour les collaborateurs et les clients. Pour résumer, Nemertes aide les entreprises à prendre de meilleures décisions grâce à la qualité de ses données.