



Un livre blanc Mitel

BAROMÈTRE DE L'ADOPTION DE LA TÉLÉPHONIE DANS LE CLOUD EN EUROPE

Les critères qui guident les entreprises
dans leur migration vers le Cloud

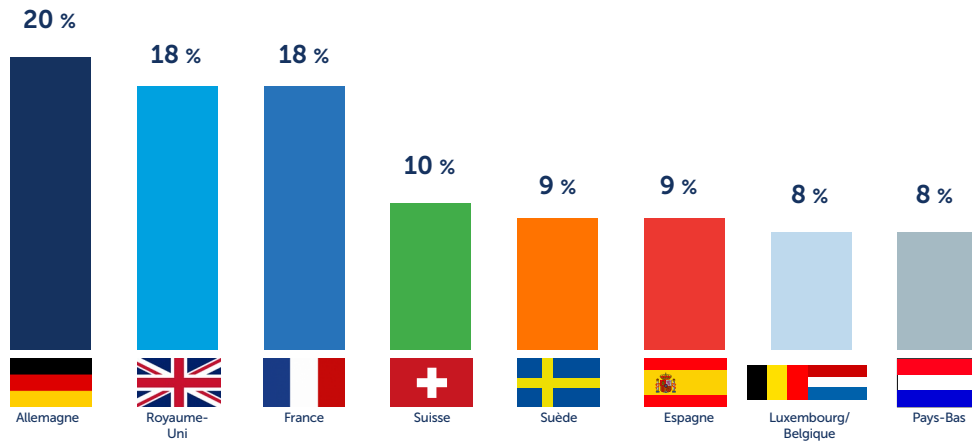


Introduction et méthodologie

Cette étude a été réalisée par questionnaire administré en ligne et par téléphone entre novembre 2019 et janvier 2020. Au total, les résultats portent sur 1108 répondants d'entreprises européens répartis entre les zones géographiques et selon la taille d'entreprise suivantes.

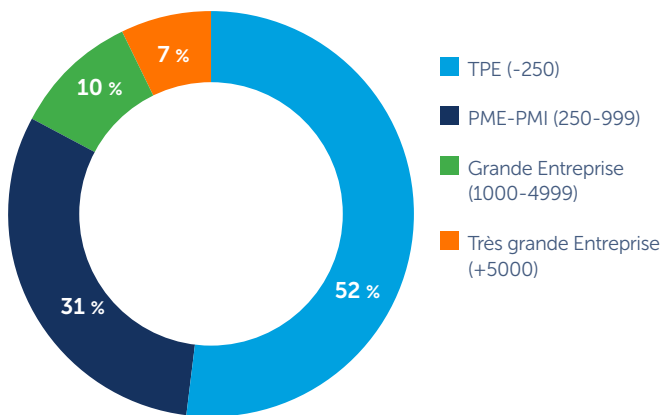
Certaines questions étant à choix multiples, le total des pourcentages peut être supérieur à 100% : ce point sera reprécisé pour les questions concernées.

Répartition des répondants par pays



Graphique 1: Répartition des répondants par pays

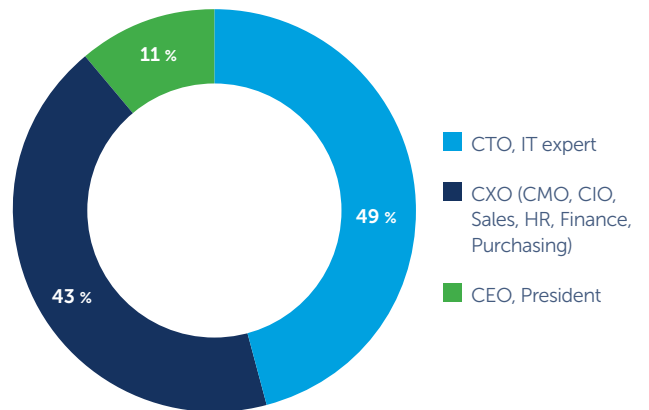
Répartition des répondants par taille d'entreprise



Graphique 2: Répartition des répondants par taille d'entreprise

Répartition des répondants IT et Directions Métiers

En termes de cibles, les répondants se divisent entre des répondants IT et Directions Métiers sur la base suivante par fonction.



Graphique 3: Répartition des répondants IT et Directions Métiers



Un après Covid-19 porteur pour les technologies de la distanciation

En quelques mois le contexte économique a considérablement évolué avec la crise du Covid-19. Une économie de la distanciation a émergé dans la cadre de la crise sanitaire qu'ont rencontrée les entreprises européennes.

Pour ces dernières cela s'est matérialisé par la mise en œuvre de toutes les technologies permettant de renforcer le télétravail et 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.) redécouvrent la téléphonie. De même, dans les entreprises traditionnelles, on a noté une accélération de la volonté des entreprises de pousser la transformation digitale, par l'intégration de solutions de communications unifiées et collaboratives.

On peut dire que 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 :

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.

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

Contrairement aux idées reçues, la crise du Covid-19 n'a pas 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 au sortir de cette crise.

Les résultats de cette étude montrent d'ailleurs que les entreprises européennes avaient entamé leur marche en avant bien antérieurement à cette crise.

Cette dernière ne va pas modifier les tendances exprimées par les entreprises dans leur volonté de changer de modèle technologique pour leur téléphonie ; on le constate dans les résultats de cette étude comme d'ailleurs dans d'autres domaines des nouvelles technologies.

A travers quelques chiffres clés de l'étude, on réalise que plusieurs étapes ont été franchies par les entreprises européennes pour gagner en agilité tout en accordant toujours autant importante à la qualité de leurs infrastructures. Même au niveau des usages, on relève dans les critères de choix exprimés une certaine maturité technologique et marketing vis-à-vis des solutions proposées en matière de migration de leurs solutions de téléphonie dans le cloud.

Il reste cependant un enjeu à relever quand on analyse un peu plus en détail tous les résultats de cette étude : celui de satisfaire commercialement et sur le plan marketing les besoins de liberté et de flexibilité exprimés dans les choix des entreprises interrogées.

Conjuguer ce besoin exprimé avec force avec celui -plus contradictoire- d'une qualité de service et d'infrastructure garantie est un défi pour toutes les entreprises technologiques qui ont basculé dans le cloud et le SaaS ; et c'est l'une des questions importantes soulevées par les résultats de cette étude.

La crise du Covid-19 et les besoins d'une organisation collaborative à distance, intégrée aux organisations pour les clients comme pour les partenaires des entreprises, viennent sans conteste renforcer l'exigence technique et l'innovation pour tous les fournisseurs. Mais cela engendre aussi la nécessité d'un nouveau dialogue avec les clients.

Jean-Denis Garo

Directeur marketing Europe du sud,
Mitel





La marche en avant des entreprises européennes vers la téléphonie dans le cloud se poursuit : 44% des entreprises sont prêtes à migrer

Quand on compare les résultats de cette étude à ceux de l'étude menée en 2018, on constate une nette accélération de la volonté des entreprises de migrer leur téléphonie dans le cloud.

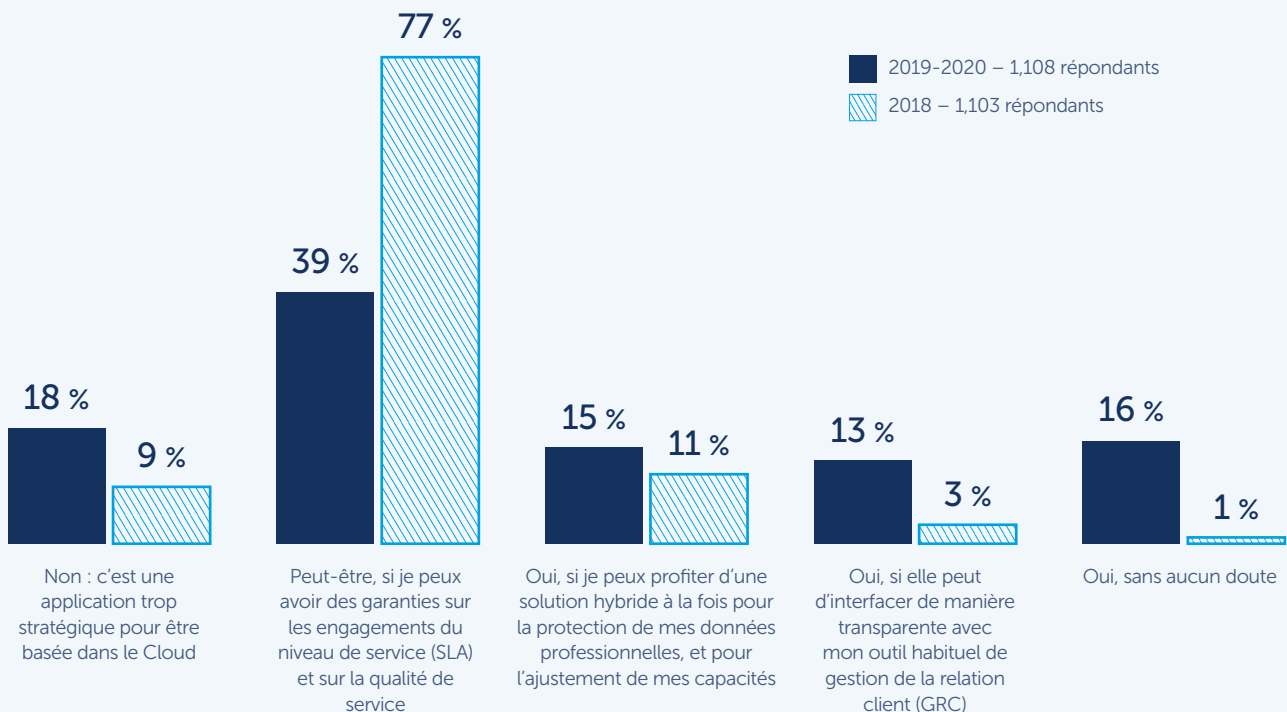
Comme l'indique la répartition des réponses données dans le graphique ci-dessous, seulement 39 % des entreprises européennes hésitent encore à faire confiance au cloud pour la migration de leur centre d'appel contre plus de trois quarts en 2018. De plus, 18% d'entre elles continuent à déclarer avoir un doute : un pourcentage qui double par rapport à l'année passée mais qui s'explique par le fait que le marché s'élargit.

Cependant, en une année, les hésitations des entreprises se sont donc fortement réduites et les choix se sont plus affirmés. Elles sont 16 % à faire désormais pleinement confiance à la technologie du cloud pour leur centre de contact.

Que cela soit dans le domaine de la relation client, des services ou du support, la téléphonie s'intègre de plus en plus aux applications stratégiques des entreprises. Il est donc normal que ces entreprises soient à la fois plus ouvertes mais aussi plus exigeantes quant à leur migration dans un environnement cloud.

En additionnant les pourcentages de celles qui sont prêtes à migrer leur téléphonie dans le cloud avec ou sans condition (bénéficier de l'agilité du cloud, intégrer leur solution de centre de contact dans leur CRM), on atteint le chiffre de 44 %. Le nombre d'entreprises envisageant de migrer vers le cloud affiche une nette augmentation de 29 points par rapport à 2018.

Nombre d'entreprises envisageant de migrer vers le cloud

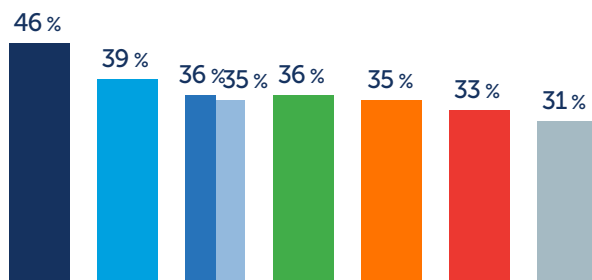




Liberté de choix, résilience, technologie as-a-service, ROI : les nouveaux critères de choix des entreprises dans la migration de leur téléphonie vers le cloud

Dans ce contexte d'accélération des opinions favorables des entreprises à la migration de leur téléphonie dans le cloud, nous avons cherché à comprendre les raisons qui les animent dans cette démarche.

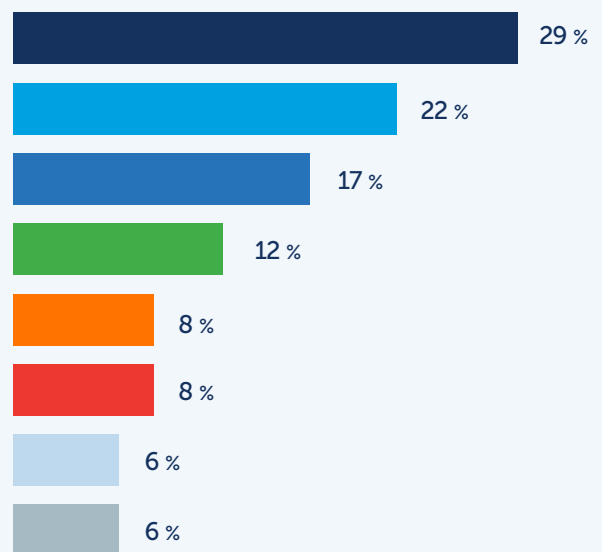
Les critères prioritaires des entreprises pour migrer vers le cloud



Graphique 5 : ventilation des critères les plus cités par les répondants

- 46% déclarent vouloir garder la liberté de changer de fournisseur si le contrat de service n'est pas respecté. C'est le taux de réponse sur un critère le plus élevé parmi les réponses données dans le cadre de cette étude
- Le deuxième critère le plus cité a été celui de la disponibilité des données. 39 % déclarent vouloir une disponibilité 24/24, 365/365 jours de leurs données téléphoniques
- En ce qui concerne les attentes en matière de fonctionnalités, deux d'entre elles se détachent : 36 % souhaitent pouvoir disposer de fonctionnalités élargies à tous les usages de la mobilité et 35 % citent l'UcaaS comme l'un des facteurs principaux de choix de leur téléphonie vers le cloud
- Au niveau de l'évaluation du ROI de ces solutions, les entreprises interrogées citent à 36 % comme premier critère la nécessité de bien prendre en compte dans le calcul les équipements spécifiques et le coût de la maintenance
- Tout aussi importants que les critères fonctionnels, les entreprises interrogées citent à 35 % le critère de l'agilité et d'adaptation de ces solutions aux besoins métiers comme déterminant dans leurs choix
- Autre critère de choix parmi les plus importants : la résilience des solutions de téléphonie dans le cloud. Le critère de la disponibilité du réseau est cité à 33 % par les entreprises interrogées dans le cadre de cette étude
- Plus spécifiquement liés aux aspects propres au cloud, le critère d'un cloud privé pour ce type de solution est mis en avant à 31 % par les entreprises européennes interrogées

Les critères de choix les moins importants



Graphique 6 : ventilation des critères les moins cités par les répondants

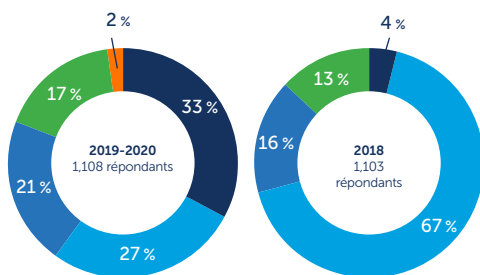
- 29 % considèrent que les fonctions dites enrichies ne sont pas un facteur déterminant dans leur critères de choix de migration de leurs projets
- 22 % pensent que la réversibilité est importante
- 17 % mettent avant la disponibilité de leurs applications dans leurs projets de migration
- 12 % seulement voient l'accès full IP comme un critère de choix déterminant
- 8 % estiment important de pouvoir disposer des mêmes équipements téléphoniques pour assurer une compatibilité complète
- 8 % mettent en avant les seuils de paiement en fonction du nombre d'utilisateurs dans leurs critères de choix d'une solution
- 6 % mettent en avant le multi-cloud dans leurs critères de choix
- 6 % mettent en avant la nécessité d'un hébergement régional ou souverain



Les résultats détaillés

Les critères de choix exprimés sur la garantie et la continuité de service

Quand on analyse les résultats obtenus à cette question, le premier critère exprimé est celui de la disponibilité du réseau pour 33 % des répondants. Ce critère que l'on sait très lié au monde de la téléphonie devance ceux -plus classiques- de la disponibilité des applications informatiques (17%) ou des plateformes (cité à 27 %). Dans l'analyse globale des résultats de cette étude, le besoin de résilience exprimé par les entreprises dans leur migration de leur téléphonie vers le cloud nous semble important. Ce constat est aligné avec la toute première édition de cette enquête (2016) où la continuité de service tenait déjà le 1er rang (44%) des préoccupations des entreprises interrogées sur les limites du modèle UCaaS. Il faut donc les convaincre que ce passage technologique peut se faire avec une qualité de service et une garantie de disponibilité comparables à celles proposées par les infrastructures téléphoniques traditionnelles.

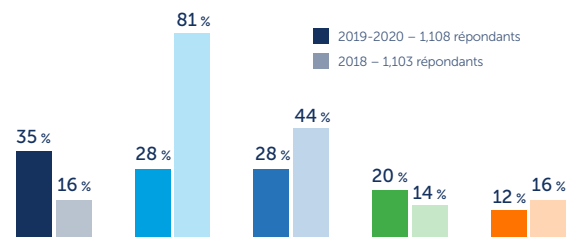


Graphique 7 : Les critères de choix exprimés sur la garantie et la continuité de service

- La disponibilité du réseau (acheminements multiples)
- La disponibilité de la plateforme (serveurs à tolérance aux pannes, haute disponibilité, plan de reprise d'activité)
- La 'survivance' locale : un site local peut continuer à fonctionner même en cas de défaillance du Cloud
- La disponibilité de l'application (résilience)
- Autres

Les critères de choix business et innovants pour ces solutions

Le premier critère (cité à 35 %) qui domine les réponses données à cette question est la capacité des entreprises à renforcer l'agilité de leur activité grâce ces solutions. Cela donne un bon aperçu de la maturité de la perception des avantages globaux du cloud au sein des entreprises interrogées. Deux critères émergent derrière ce critère principal : le premier est lié au bénéfice des fonctions innovantes propres à ces solutions ; le second est plus directement relié au ROI potentiel de ces solutions par le gain d'automatisation qu'elles procurent. En effet, les entreprises citent à 28 % la possibilité de pouvoir bénéficier de ces nouvelles fonctionnalités sans avoir à investir en ressources humaines pour les accompagner. On notera que la recherche de fonctionnalités innovantes et l'amélioration de la réactivité de l'entreprise faisait déjà partie des points prioritaires (respect. 36% et 28%) dans l'édition 2016 de cette enquête.

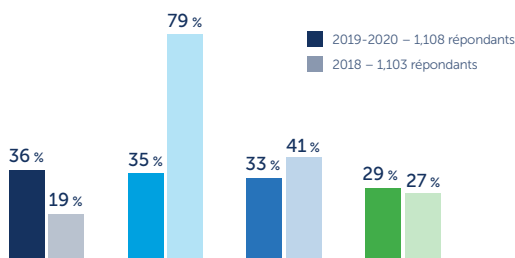


Graphique 8 : Les critères de choix business et innovants pour ces solutions (plusieurs réponses possibles)

- Améliorer la réactivité de vos activités en croissance
- Profiter de fonctionnalités innovantes sans avoir à investir ou nécessiter des ressources humaines
- Profiter de fonctionnalités innovantes non disponibles dans les solutions traditionnelles
- Vous recentrer sur votre cœur de métier en externalisant l'expertise liée aux communications
- Accéder aux possibilités offertes par le tout-IP et la mobilité via le Cloud

Quels sont les critères qui tirent la demande pour les services de communication unifiés

A sein de cette étude, nous avons choisi de poser une question spécifique propre aux critères de choix des entreprises en matière de services de communication unifiés dans le cloud (UcaaS). Très logiquement, les fonctionnalisés propres à l'UcaaS sont cités à 35 % par les entreprises interrogées mais ce critère est devancé (de très peu) par les critères liés aux usages en mobilité. Une réalité de plus en plus forte dans toutes les entreprises européennes. Le troisième critère qui vient juste après, à 33%, est celui des services collaboratifs. On constate donc à travers ces réponses que la convergence des technologies et des services qui s'est accélérée ces derniers mois avec la montée en puissance des usages du cloud est une réalité bien perçue par les entreprises qui ont été interrogées. Il y a un risque cependant inhérent à cette situation : celui de voir des entreprises faire des choix trop convergents et potentiellement limités en termes de fonctionnalités et de qualité de service.

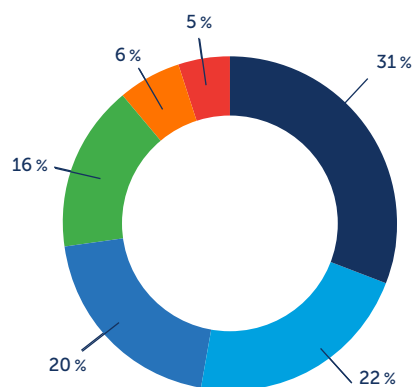


Graphique 9 : Quels sont les critères qui tirent la demande pour les services de communication unifiés (plusieurs réponses possibles)

- Intégration mobile complète : numéro unique, BYOD/ CYOD, nouveaux terminaux (tablettes), etc.
- Communications unifiées : présence, disponibilité, messagerie instantanée sécurisée, vidéo-communications
- Outils de collaboration avancée (audio et vidéo-conférence, partage de bureau et d'applications)
- Fonctionnalités de communications vocales nombreuses et fiables

Les critères de choix de l'architecture cloud

Les réponses données à cette question sont assez prévisibles : les entreprises souhaitent majoritairement (31 %) une solution de cloud privé. On peut y ajouter les 16% de celles qui souhaitent un cloud privé hébergé sur les datacenters de leurs partenaires habituels. Face à ces 47 % en faveur du cloud privé, 22 % souhaitent déployer une architecture de cloud hybride. A noter les 20 % de répondants mentionnant le choix d'une solution de cloud public ; un pourcentage que l'on peut juger élevé par rapport à la réalité du marché pour ce type de solution mais qui témoigne de la montée en puissance d'une téléphonie de services dans le cloud notamment pour des entreprises de plus petite taille.

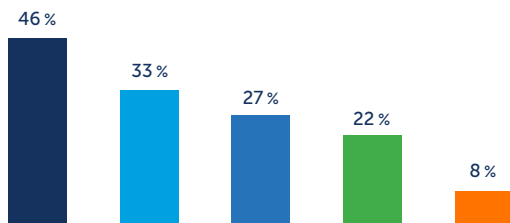


Graphique 10 : Criteria for the choice of cloud architecture.

- Cloud privé avec applis hébergées mes propres datacenters et un réseau d'accès dédié
- Cloud hybride avec mes applications et données stratégiques hébergées sur mes propres serveurs / datacenters, et des connexions avec des services tiers basés dans le cloud au besoin
- Cloud public avec un prestataire reconnu (AWS, Google, Microsoft) et un accès OTT (over-the-top)
- Cloud privé avec applis hébergées sur les datacenters habituels de mon intégrateur ou de mon partenaire, mais avec un réseau d'accès dédié
- Multicloud avec applications et données hébergées au travers de services tiers basés dans le cloud, quand et où cela est le plus approprié
- Autres

Les critères de choix de la relation contractuelle

Parmi tous les résultats de cette étude, c'est cette question qui a généré le taux de réponse le plus élevé à un critère de choix. Les entreprises européennes interrogées sont 46% à souhaiter pouvoir changer de fournisseur si leur contrat de service n'est pas respecté. Par ailleurs, deux autres critères ressortent dans les réponses données à cette question : la durée du contrat et l'absence de pénalité. Sans surprise, le développement du cloud et des applications en mode SaaS a installé dans l'esprit de la plupart des entreprises le besoin de bénéficier d'un modèle contractuel plus libre et ouvert. Cependant, les réponses données à cette question sont à croiser avec les besoins de résilience et de disponibilité des solutions de téléphonie en mode cloud qui ont été exprimés sur d'autres questions : il y a là sans aucun doute une contradiction à gérer pour les fournisseurs de technologies mais aussi pour les partenaires. On notera d'ailleurs que, dans les évolutions observées dans ce domaine, la qualité de service et la résilience se facturent par des services supplémentaires et non par un changement de la relation contractuelle.



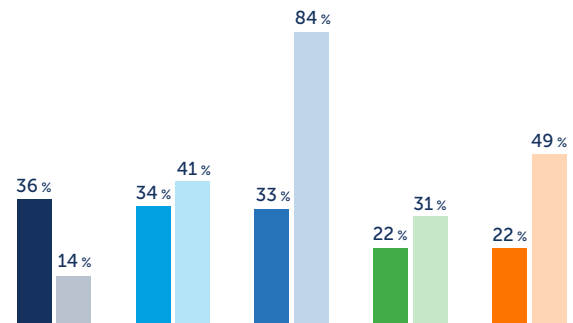
Graphique 11 : Les critères de choix de la relation contractuelle (plusieurs réponses possibles)

- La capacité de changer de fournisseur sans délai si le service fourni n'est pas conforme aux engagements contractuels
- La durée du contrat, s'il doit y en avoir une
- L'absence de pénalités en cas d'annulation
- Le processus et les conditions de réversibilité au cas où vous décidez de migrer vos données et applications ailleurs
- Les seuils minimaux en matière de nombre de positions ou de facturation

Les critères de choix exprimés en matière de ROI

Le premier critère exprimé par les entreprises européennes interrogées dans cette étude est celui du coût des équipements spécifiques attendus dans le cadre des projets de migration. Deux autres critères suivent ensuite avec des pourcentages de réponses très proches : celui des coûts de gestion du changement et de migration. Ces résultats amènent deux commentaires : il semble que les entreprises interrogées envisagent encore la migration de leurs solutions de téléphonie dans le cloud comme une migration classique avec notamment des changements d'équipements. Un sentiment qui vient en contradiction avec les usages habituels du cloud où finalement les évolutions technologiques sont intégrées dans le cloud et transparentes pour les entreprises. Le second constat est lié à l'importance accordée par les entreprises interrogées aux coûts de gestion du changement induits par ces migrations. Cette inquiétude est à rapprocher de la volonté -identifiée plus haut- des entreprises de diminuer le coût humain nécessaire au fonctionnement de leurs applications grâce à leur migration dans le cloud.

Le message des entreprises dans ce domaine semble clair et il représente une opportunité pour les partenaires qui peuvent répondre à cette demande d'externalisation soit par l'automatisation de la technologie, soit par des services d'accompagnement adaptés. En revanche, cela illustre aussi le sentiment (déjà mesuré lors de l'édition 2016 de l'étude) de complexité des applications de téléphonie dans leur ensemble.

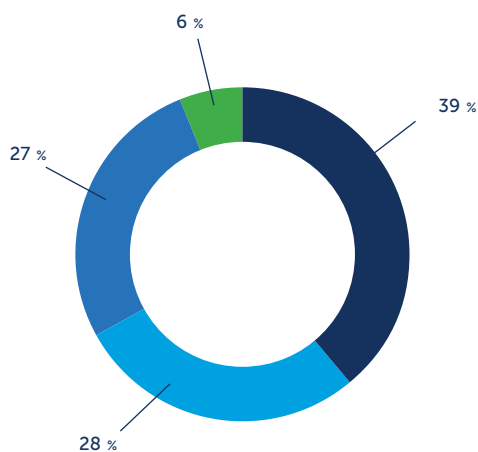


Graphique 12 : Les critères de choix exprimés en matière de ROI (plusieurs réponses possibles)

- Les coûts des équipements spécifiques et de leur maintenance pour les terminaux non-IP
- Les coûts de gestion du changement
- Les coûts de migration d'une architecture sur site à une architecture dans le Cloud
- Les coûts de migration ou de réversibilité des données
- Les coûts de personnalisation / d'intégration (y compris les coûts de personnel)

Les priorités exprimées quant aux données commerciale et métiers

Sans aucun doute, ce qui préoccupe les entreprises européennes interrogées dans le cadre de leur migration dans le cloud, c'est de pouvoir bénéficier d'une disponibilité 24/24h et 365/365 jours de leurs applications de téléphonie. En pourcentage c'est avec 39 % le premier critère de choix exprimé par les entreprises sur cette question. Ce besoin est complété par deux autres critères : la sécurité et la protection réglementaire des données. Sur ces deux derniers sujets, il nous semble que ces préoccupations sont en lignes avec les besoins des entreprises en matière de gestion de leurs données. Ce sont des questions qui ne se posaient pas avec un modèle de téléphonie traditionnel 'sur site', mais que se posent désormais naturellement les entreprises dans un modèle cloud appliqué à leurs applications de téléphonie.

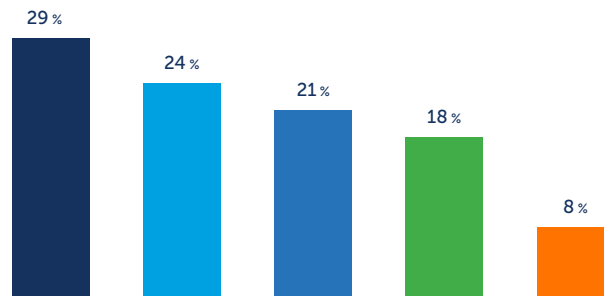


Graphique 13 : Les priorités exprimées quant aux données commerciale et métiers

- Une disponibilité 7x7, 24/24 et 365 jours par an
- Le recours aux meilleurs processus existants en matière de protection, de sécurisation et de recouvrement
- Le respect du cadre RGPD
- L'hébergement régional et souverain

Par qui souhaitent-elles être accompagnées dans leurs projets

Sans surprise les entreprises interrogées continuent de miser sur le couple vendeur/partenaire (à 29 %) pour les accompagner dans leur déploiement. Les entreprises cherchent à compenser la complexité perçue des projets (évoquée plus haut) en s'appuyant sur une relation de confiance avec leurs partenaires habituels. Ces derniers sont pour la plupart montés en compétence ou se sont même spécialisés sur les solutions basées dans le cloud et les procédures de migration. La 'prime aux spécialistes' déjà clairement identifiées lors de l'étude de 2016 est toujours présente. On note cependant dans les réponses données la volonté des entreprises de pouvoir gérer ces projets plus directement. Une manière de marquer leur volonté de s'affranchir des fournisseurs grâce à des usages simplifiés dans le cloud. Une volonté qui est aussi réaffirmée par les 22% de ceux qui souhaitent pouvoir choisir librement leur fournisseur.



Graphique 14 : Par qui souhaitent-elles être accompagnées dans leurs projets

- Vous appuyer sur votre prestataire de maintenance habituel pour les acheter et les installer ?
- Acheter et déployer les terminaux SIP de votre choix (type et marque) par vous-même ?
- Pouvoir choisir le fabricant de terminaux SIP pour accéder aux prix les plus bas ?
- Vous appuyer sur un professionnel des télécoms pour les installer dans vos bureaux ?
- Acheter les terminaux du même vendeur que votre système pour vous assurer de disposer des fonctionnalités téléphoniques complètes ?

Conclusion

Cette 3^{ème} édition du Baromètre Mitel confirme la maturité croissante des entreprises face aux technologies Cloud. Les risques perçus sont dorénavant moins associés aux capacités des plateformes basées dans le cloud qu'aux capacités d'acheminement des réseaux. Les questions concernant les différences fonctionnelles entre solutions sur site et solutions dans le cloud semblent s'estomper au profit de points plus opérationnels tels que la continuité des services en situation de mobilité. Avec 44% des entreprises prêtes à migrer, cette tendance est notamment confirmée pour les centres de contact basés dans le cloud. Sur le plan financier, les entreprises ont aujourd'hui une compréhension plus exhaustive et affinée des postes de coûts et des bénéfices de leurs projet Cloud : les coûts de migration ne sont plus les seuls points d'attention dans le calcul du retour sur investissement.

Au final, même si certains freins sont encore présents – comme par exemple la question de la durée d'engagement et les conditions de sortie d'un contrat - l'enquête confirme que la 'cloudification' de la téléphonie d'entreprise est en marche et en mesure de répondre aux enjeux de productivité, d'adaptation des modes d'organisation des entreprises et de souplesse face aux nouvelles attentes de leurs clients.

A propos de SpokingPolls

SpokingPolls est une solution de sondage automatisée et une société d'études indépendante d'analyse. Dans le cadre de ses services, elle offre à la fois des prestations techniques, des aides à la définition des études et exploite ses questionnaires sur différentes bases de contacts. Dans le cadre de ces activités elle peut être amenée à effectuer un travail de desk research provenant de différentes sources de manière individuelle ou

en complément de ses études de terrain. SpokingPolls s'assure notamment que les experts qui interviennent pour son compte sur différents sujets soient reconnus par leurs compétences dans chaque domaine.

Clause de non-responsabilité, Droits d'utilisation

Clause de non-responsabilité

Le travail d'enquête de cette étude a été élaboré avec le plus grand sérieux dans le cadre d'entretiens téléphoniques et web réalisés auprès d'entreprises. Si vous trouvez sur ce document des informations qui vous paraissent erronées ou qui peuvent prêter à confusion, merci de nous le signaler en nous écrivant à l'adresse suivante : ggamiochipi@spokingpolls.com.

Droits d'utilisation

Cette étude est protégée par les droits d'auteur. Toute reproduction ou communication de son contenu à des tiers, même en partie, requiert l'autorisation explicite préalable des sponsors. La publication ou la diffusion des tableaux, graphiques, etc. dans d'autres publications requiert également une autorisation préalable.

A propos de Mitel

Chaque jour, des entreprises du monde entier comptent sur Mitel pour assurer les 2 milliards de connexions qui leur permettent de se connecter, de collaborer et de satisfaire leurs clients. Nous vous aidons à optimiser le parcours client en vous fournissant les technologies qui offrent aux clients la flexibilité de s'engager auprès de votre entreprise lorsqu'ils le décident, n'importe où et depuis leurs terminaux préférés. Offrez une expérience client personnalisée sans pareil grâce à une solution Mitel adaptée à votre secteur. Pour en savoir plus, rendez-vous sur mitel.com/fr-fr/produits/systemes-de-telephonie-professionnelle/cloud.