

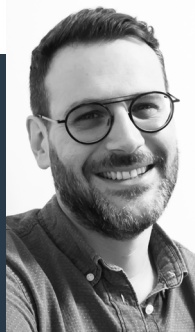
# Communications unifiées

1<sup>re</sup> étape de la transformation digitale

Livre

Blanc





“ Les employés consacrent plus des deux-tiers de leur journée de travail à communiquer et à collaborer. 14 % de ce temps serait perdu du fait de l’hétérogénéité et du manque d’interconnexion des solutions en place. La communication s’impose désormais comme un levier de compétitivité majeur pour l’entreprise. Un vecteur de performances qui s’inscrit dans une logique multicanale et oblige les organisations à adapter leur modèle en conséquence. ”

Juan Cullati  
Responsable Marketing chez Serveurcom

## Edito

Le marché français des communications dans le cloud est en pleine expansion avec une croissance de près de 12,4 % depuis 2017 et déjà plus d’1 million d’utilisateurs.

**En 2023, il devrait atteindre un taux de pénétration de 15 %<sup>1</sup>.**

Cette forte croissance, au sein des PME notamment, est liée à l’agilité, à la flexibilité et à la mobilité apportées par les communications unifiées. Des outils de communication et de collaboration optimisés qui en font le pilier de la transformation digitale des entreprises.

En intégrant l’ensemble des outils de communication interne – appels voix, messagerie email ou instantanée, chat, audio ou visioconférence, vidéo, webinaire, application smartphone, groupes de travail virtuels, partage de documents, réseau social d’entreprise... –, les communications unifiées améliorent à la fois la diffusion des informations et la collaboration entre

les employés. **Mais surtout, elles subliment l’expérience utilisateur et suscitent une autre relation au travail, au bureau comme à distance. Elles véhiculent une image plus moderne de l’entreprise.**

En mode cloud, elles s’adaptent à tout environnement de travail, offrant ainsi le choix à la direction Technique de déployer la solution la plus adaptée, en termes de coûts et d’architecture, à ses attentes et à ses enjeux. Une solution technologique et fonctionnelle complète qui permet de casser les barrières internes entre les directions métiers et IT, et de faire de la DSI le premier business partner de l’entreprise.

**À la clé :**  
**une productivité améliorée, un engagement plus important de la part des collaborateurs et une relation client optimisée.**

1 - Club des Dirigeants Réseaux et Télécoms (CRDR), novembre 2018  
<https://www.cdr.fr/images/documents/Market%20Research%20Brochure.pdf>



# Sommaire

Préambule	
<b>Les communications unifiées kézako ?</b>	<b>4</b>
chapitre 1	
<b>L'impact business des solutions de communications unifiées pour votre entreprise.</b>	<b>6</b>
chapitre 2	
<b>Les enjeux IT à adresser.</b>	<b>10</b>
chapitre 3	
<b>Pour quel retour sur investissement ?</b>	<b>14</b>
<b>Conclusion</b>	<b>18</b>

# les communications unifiées kézako ?

Les communications unifiées, aussi appelées UCAAS<sup>2</sup>, sont un ensemble d'outils de communication, hébergé en mode cloud et permettant d'échanger, d'améliorer la diffusion d'informations ainsi que la collaboration au sein d'une entreprise entre tous les utilisateurs (sédentaires, nomades et externes).

# Les communications unifiées

## moteur de l'entreprise agile

### Interopérabilité et administration

Les outils de communications unifiées sont compatibles sur tout type de terminaux (téléphone fixe, smartphone, ordinateur...) en usage sédentaire ou en mobilité. L'administration se fait simplement au travers d'interfaces accessible via le web.

### Fonctionnalités

#### Fonctions de base

- Mobilité
- Messagerie unifiée
- Téléphonie
- Conférence (web, voice, vidéo)
- Collaboration (partage d'application)
- Présence (messagerie instantannée)
- Call-jump



#### Fonctions avancées

- Contact Center
- Serveur vocal
- Webinar
- Gestion de présence



**75 % des DSI**  
sont conscients de  
l'impact de la qualité  
de l'environnement  
IT de travail sur la  
réussite commerciale  
de leur entreprise.

Thierry, DSI d'une PME de 250 collaborateurs en pleine croissance, a observé que de nombreux collaborateurs utilisaient leurs propres appareils et réseaux sociaux pour communiquer en interne.

*"J'ai mis en place un moyen pour fédérer tous ces nouveaux usages. Cette solution, nous apporte à la fois de la flexibilité et un coût maîtrisé par utilisateur. Libéré des tâches de maintenance et de mise à jour d'infrastructure, je peux alors me concentrer sur les demandes métiers des collaborateurs".*

# L'impact business des solutions de communications unifiées pour votre entreprise

Tous secteurs confondus, 81 % des ETI ont entamé leur transformation digitale.

Parmi les objectifs prioritaires : collaborer plus efficacement en interne et en externe. Une ambition qui fait écho aux attentes des salariés eux-mêmes. En effet, 80 % d'entre eux considèrent que plus de collaboration serait bénéfique pour l'entreprise et plus de la moitié d'entre eux aimeraient collaborer davantage.

Résultat, 57 % des directions générales envisagent d'adopter à court terme des outils de communications unifiées.



## Les communications unifiées impliquent une nouvelle relation au travail, plus user et client centric

Elles ne doivent pas être vues comme un ensemble de fonctionnalités

### Les outils collaboratifs, moteurs de l'entreprise agile

Chaque collaborateur consacre plus des deux-tiers de sa journée de travail à communiquer et à collaborer<sup>3</sup> via différents supports : email, réseaux sociaux, logiciels de téléphonie et de conférence, messagerie instantanée...

**Une diversité d'usages mais des solutions en silos** qui ne correspondent plus aux nouvelles pratiques de travail en mode agile et à distance. La mobilité n'est aujourd'hui plus une option : 57 % des salariés télétravaillent au moins un jour par semaine<sup>4</sup>.

En conséquence, près de trois employés sur cinq font de la mauvaise

communication interne leur principale source de perte de temps – jusqu'à 1h par jour – et 86 % réclament plus d'efficacité<sup>5</sup>. En intégrant dans une même solution l'ensemble des outils collaboratifs plébiscités par les employés, les communications unifiées facilitent et accélèrent les échanges internes, favorisent la collaboration, la réactivité et l'agilité des collaborateurs. En ce sens, **elles inversent la relation au travail et se positionnent comme un levier de productivité et un moteur de compétitivité.**

3 - Étude Scholè Marketing, octobre 2017

<https://www.docaufutur.fr/2017/10/24/schole-marketing-revele-dernieres-evolutions-matiere-de-communications-unifiees-entreprise/>

4 - Nouvelle vie professionnelle, août 2018 - <https://www.nouvelleviepro.fr/actualite/617/1-salarie-sur-3-fera-du-teletravail-en-2025>

5 - Efficacité au travail, 2017 - <http://www.efficaciteautravail.fr/2017/06/perdre-temps-travail/>



## Les communications unifiées, vecteur de fidélisation

Le numérique a un impact positif sur la motivation de 80 % des collaborateurs<sup>6</sup>. En ce sens, des outils de communications modernes contribuent à attirer et surtout fidéliser les meilleurs talents.

Un atout concurrentiel de taille alors que, en 2025, 75 % de la population active sera composée de millénials, plus mobiles et adeptes des nouvelles technologies<sup>7</sup>.

## Pour une expérience client multicanale et sans couture

Si les communications unifiées favorisent la collaboration en interne, elles renforcent également les relations

externes grâce à de nouveaux modes de relation au client. En s'interfaçant avec des solutions CRM et ERP, les communications unifiées permettent, par exemple, la remontée automatique et centralisée de fiches clients. En intégrant tous les canaux (téléphone, mail, chat) dans une seule et même application, un chef d'entreprise peut disposer d'une visibilité instantanée et précise de l'ensemble des contacts clients pour un meilleur pilotage de la relation.

Pour l'utilisateur, c'est l'assurance d'une expérience fluide et d'un suivi client personnalisé. Et pour l'entreprise, c'est le gage d'une réactivité et d'une efficacité, gages de valeur ajoutée en termes de satisfaction client.

6 - Selon une étude Edenred-Ipsos de 2015

7 - Insee, février 2018 - <https://www.forbes.fr/management/comment-les-millennials-dessinent-l-entreprise-de-demain/>

# 58 % des salariés

plébiscitent les solutions de  
collaboration en entreprise<sup>8</sup>

## Use case

Paul, directeur général d'une PME, reçoit sur son téléphone de bureau un appel important d'un de ses partenaires. Or, il doit se rendre en rendez-vous chez un client. Il bascule alors l'appel en cours sur son téléphone mobile sans coupure de communication afin de poursuivre la conversation en route.

Une fois en rendez-vous, il accède directement aux documents dont il a besoin depuis son application et peut alors les modifier pour finaliser le contrat. Le document final peut ensuite être partagé directement avec ses équipes.

8 - Étude Scholè Marketing, octobre 2017  
<https://www.docaufutur.fr/2017/10/24/schole-marketing-revele-dernieres-evolutions-matiere-de-communications-unifiees-entreprise/>

# Les enjeux IT à adresser

**En tant qu'ambassadeur IT de l'entreprise, le DSI joue un rôle moteur dans sa transformation digitale.**

Il alloue en moyenne entre 10 et 50 % de son temps à l'innovation et aux décisions stratégiques<sup>9</sup>. Une position qui l'amène à prendre part à l'amélioration des performances globales et à modifier sa relation avec les métiers, véritables clients internes, en devenant leur fournisseur de services. Aux communications unifiées d'accompagner cette transformation, 86 % des managers estiment en effet que l'absence de collaboration et le manque de communication représentent deux des problèmes majeurs de leur entreprise<sup>10</sup>.

# Faire du DSI le partenaire de la transformation digitale

## Offrir la même expérience aux collaborateurs qu'aux clients

Aujourd'hui, les usages ont évolué. 70 % du temps en ligne se passe sur smartphone<sup>11</sup> et les « Digital Native » utilisent différents outils high-tech 80 % de leur temps<sup>12</sup> ! Si, dans un contexte professionnel, l'expérience n'est pas fluide et intuitive, alors, les collaborateurs n'hésitent pas à utiliser leurs propres outils de communication aux dépens de la sécurité de l'entreprise. **Un Shadow IT dont la maîtrise échappe à la DSI et qui peut représenter 60 % des dépenses IT globales dans certaines entreprises<sup>13</sup>.**

## Les communications unifiées, clés de la transformation digitale

En intégrant l'ensemble des usages de collaboration – email, chat, vidéo, téléphonie mobile... –, les communications unifiées répondent à un double enjeu du DSI :

Comment allier performance des communications et sécurité informatique ?

Comment assurer la continuité d'exploitation pour une expérience fluide et efficace ?

11 - Les Échos, avril 2018 <https://solutions.lesechos.fr/com-marketing/c/transformation-numerique-communications-unifiees-formule-gagnante-booster-entreprise-11463/>

12 - Source : Chambre de commerce et d'industrie Paris Île-de-France, <https://www.entreprises.cci-paris-idf.fr/web/rh/capital-rh-nov-2015-generation-y-management-entreprise>

13 - IT Social, novembre 2016 – <https://itsocial.fr/enjeux/strategie-enjeux-dsi/gouvernance/entreprises-gaspillent-25-de-leurs-depenses-logiciels-couts-caches/>



### Rapidité de déploiement et de mise à jour

Une solution de téléphonie Centrex « Plug and Call » a l'avantage de s'installer très rapidement. Une fois les postes téléphoniques paramétrés, il suffit de les brancher pour qu'ils fonctionnent. Ensuite, à l'opérateur de gérer les mises à jour et la maintenance. Pour le DSI, c'est l'assurance de disposer des versions logicielles les plus performantes et de dégager du temps pour des tâches à plus forte valeur ajoutée.

### Sécurité renforcée dans le cloud

Les infrastructures et données sont par nature redondées et protégées par des taux de disponibilité supérieurs à 99,99%. De même, les datacenters sont eux aussi soumis à des normes

de sécurité très strictes renforçant la sécurité des données. Les points de faiblesses physiques sur site utilisateur sont réduits au minimum dans une architecture de type cloud.

### Flexibilité

Le DSI peut, à la demande, activer ou désactiver telle fonctionnalité, ouvrir de nouvelles lignes... Une « **Administration as a Service** » qui lui offre une vue globale de son parc de téléphonie IP Centrex et une autonomie de gestion totale depuis une interface unique : création des groupes d'appels, gestion des plages d'appels, des annuaires, des lignes et des sites de l'entreprise, attribution des téléphones aux utilisateurs, gestion des extensions et des licences des utilisateurs de la société, paramétrages des messageries vocales (SVI)...

# 75 % des DSI

sont conscients de l'impact de la qualité de l'environnement IT de travail sur la réussite commerciale de leur entreprise<sup>14</sup>

## Use case

Carole, DSI d'une PME de 60 collaborateurs a constaté que de nombreux employés utilisaient leurs appareils personnels pour communiquer en interne. Elle décide donc de mettre en place une solution de communications unifiées dans le cloud pour leur apporter les outils de collaboration dont ils ont besoin au bureau, mais aussi à distance : messagerie instantanée, emails, conférence téléphonique, visioconférence, bascule automatique entre téléphone fixe et mobile...

Libéré des tâches chronophages de maintenance et de mise à jour de l'infrastructure, elle peut alors se concentrer sur les demandes « métier » des collaborateurs et faire de l'IT le partenaire des directions opérationnelles.

14 - Blog Econocom, décembre 2017 - <https://blog.econocom.com/blog/lux-transforme-les-collaborateurs-en-veritables-clients-de-leur-entreprise/>

# Pour quel retour sur investissement ?

La téléphonie d'entreprise représente le 2<sup>e</sup> centre de coût pour un tiers des TPE/PME<sup>15</sup>. Et l'entrée en vigueur de l'Eurotarif en juin 2017 n'a rien changé.

Au contraire, les volumes d'échanges de données ont été multipliés par 2,5 entraînant une hausse des coûts télécoms<sup>16</sup>. En ce sens, la mise en place des communications unifiées constitue un enjeu compétitif majeur en intégrant l'ensemble des dépenses de communications d'entreprise, et en répondant aux besoins de collaboration et de mobilité internes. Les communications deviennent alors un investissement au service de la productivité des collaborateurs et non plus un centre de coûts.

15 - Source : Blog SCT, septembre 2016 – <https://sct-telecom-blog.fr/telephonie-cout-petites-entreprises/>

16 - Selon le Baromètre du Numérique réalisé par l'ARCEP, le Conseil général de l'économie et l'Agence du Numérique, avec le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Credoc) – décembre 2018 – [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/barometre-du-numerique-2018\\_031218.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/barometre-du-numerique-2018_031218.pdf)





## Améliorer la productivité

**Les entreprises françaises perdent en moyenne 9 000€ par an et par salarié à cause d'outils de communication interne et de collaboration inadaptés<sup>17</sup>**

Un coût exorbitant lié à une organisation inefficace du travail. En cause : les open spaces, la multiplicité des réunions et le mauvais usage des applications de communication : email, vidéoconférence, messageries instantanées, médias sociaux... Des outils démultipliés, décentralisés et disparates qui ont un impact négatif sur la productivité du fait du temps passé à naviguer entre les (trop) nombreuses applications. En conséquence, près de 14 % du temps de travail serait ainsi gaspillé.

Dès lors, en rassemblant l'ensemble des canaux de communications internes sur une même plateforme, les solutions de communications unifiées participent pleinement à réorganiser l'entreprise vers un modèle transverse et moins siloté, plus apte à favoriser la collaboration, et par conséquent la productivité des collaborateurs, notamment en situation de mobilité. Et la productivité d'un salarié heureux augmente de 12 % par rapport à un salarié témoin<sup>18</sup> !

17 - Forbes, janvier 2019 – <https://www.forbes.fr/management/quand-la-productivite-en-entreprise-est-remise-en-question/>

18 - Étude du Journal of Labor Economics, 2017 – <https://www.digitalrecruiters.com/blog/marque-employeur/satisfaction-collaborateurs-augmente-marge-de-entreprise.html>

## Anticiper les coûts indirects

Au-delà des gains financiers liés à des outils de communication adaptés – moins de turn over, moins d’heures supplémentaires, motivation et efficacité renforcées, etc. –, la téléphonie sur IP en mode cloud favorise également une meilleure maîtrise des dépenses en intégrant un maximum de tâches dans le forfait proposé.

**En général, les coûts indirects – temps lié à la maintenance, aux mises à jour, à l’ouverture de nouveaux postes, à la facturation... – représentent entre 5 et 20% des dépenses du poste de coût concerné<sup>19</sup>.**

Or, dans le cloud computing, les tarifs fixés en amont offrent au DAF une vision précise des coûts liés à l’ouverture de nouveaux postes ou d’un nouveau site. Le paiement à l’usage permet ainsi d’éviter les mauvaises surprises. De plus, les tâches de gestion quotidienne sont gérées par le fournisseur et intégrées au forfait. Toutes les mises à jour sont ainsi mutualisées sur la plateforme et donc totalement transparentes pour l’entreprise.

**Un ROI très rapide :** avec une solution Centrex, le DAF réduit drastiquement ses coûts d’investissement car ils sont directement proportionnels au nombre d’utilisateurs. Ramenés ainsi à l’utilisateur, les retours sur investissement sont ainsi quasi immédiats. Et c’est le même modèle pour l’exploitation.

**Une facture et un interlocuteur uniques pour tous les services télécoms :** un gain de temps conséquent – près de la moitié des heures travaillées<sup>20</sup> sont consacrées au traitement administratif – qui permet au DAF de se recentrer sur les tâches à plus forte valeur ajoutée.

19 – GPO Mag, octobre 2016 – <https://www.gpomag.fr/web/actu-finance-gestion/L-optimisation-de-couts-indirects-comme-source-de-financement-pour-la-r-d>

20 – Rapport Sage/Plum Consulting sur « À la recherche du temps perdu : impact du poids de la bureaucratie », septembre 2017 – [https://www.iterop.com/wp-content/uploads/2017/10/resultats\\_de\\_L\\_etude\\_a\\_la\\_recherche\\_du\\_temps\\_perdu\\_sage\\_plum\\_consulting-1.pdf](https://www.iterop.com/wp-content/uploads/2017/10/resultats_de_L_etude_a_la_recherche_du_temps_perdu_sage_plum_consulting-1.pdf)

En moyenne, une solution Centrex  
permet de réduire les frais  
d'exploitation de  
**30 à 50 %**<sup>21</sup>

## Use case

73 % des entreprises ont pour priorité de fiabiliser leurs prévisions de trésorerie<sup>22</sup>. C'est pourquoi, Olivier, DAF d'une PME de plus de 100 salariés, a besoin d'une meilleure anticipation des dépenses liées aux communications d'entreprise. Désormais, avec sa solution de communications unifiées, l'ensemble des coûts associés sont forfaitaires et consolidés au sein d'une facture unique. De plus, grâce au catalogue tarifaire établi par son fournisseur, il peut facilement consulter et anticiper les coûts à venir dans le cas d'un recrutement, de l'ouverture d'un nouveau bureau ou d'une filiale. Il peut ainsi accompagner sereinement la croissance de son entreprise et se positionner en tant que business partner des directions opérationnelles.

21 - Companeio – <https://www.companeio.com/standard-telephonique/FAQ/combien-co-te-un-standard-telephonique>  
22 - Étude PwC, Priorités 2019 du Directeur Financier, Acteur de la croissance – <https://www.pwc.fr/fr/assets/files/pdf/2018/12/fr-pwc-priorites-2019-du-directeur-financier-2.pdf>

# Conclusion

Transformation digitale et communications unifiées, la formule gagnante pour une entreprise étendue

Réduction des frais d'investissement et d'exploitation, facture et interlocuteur uniques, augmentation de la productivité des employés, amélioration de la collaboration interne, relation client renforcée, rapidité de déploiement, sécurité des données, facilité d'administration...

Les solutions de communications unifiées s'imposent comme un pilier de la transformation technologique et organisationnelle. Le changement de paradigme qu'elles opèrent dans l'entreprise engendre une nouvelle approche, plus transverse, du travail en interne mais aussi une stratégie consumer centric vectrice de satisfaction et de fidélisation client.

# 57 % des collaborateurs

utilisant une solution de communications unifiées déclarent gagner du temps et 50 % constatent un gain de productivité<sup>23</sup>.

La flexibilité proposée par le cloud permet d'adapter les téléphonies d'entreprise au plus près des besoins réels, et ce à chaque étape de développement de l'activité. Une mise en œuvre rapide en **deux ou trois mois** selon la taille de l'entreprise et qui intègre toutes les phases du projet : analyse des besoins, déploiement ou upgrade des accès, planification des portabilités, préparamétrage, déploiement physique, test, portabilités définitives, installation des applications utilisateurs, formations et recettage de l'outil.

Une relation gagnante et multipartite s'instaure, entre la direction technique, la direction financière, la direction générale, les directions métiers et les collaborateurs, et les clients, partenaires ou fournisseurs externes.

Les communications unifiées ne sont pas une étape de la transformation de l'entreprise, elles en sont le moteur !

23 - Étude Scholà Marketing, octobre 2017 - <https://www.docaufutur.fr/2017/10/24/schola-marketing-revele-dernieres-evolutions-matiere-de-communications-unifiees-entreprise/>



## Serveurcom un lien unique entre nous

**Notre mission : vous permettre de réaliser  
votre aventure collective**

Opérateur de télécommunications d'entreprise depuis 2004, nous pensons que la technologie doit d'abord permettre aux professionnels de mieux collaborer.

Pour cela, chaque jour, nous travaillons pour rendre disponibles les meilleurs usages de collaboration dans l'entreprise, les plus fiables. Nous les mettons à disposition de la manière la plus simple, la plus fluide.

Notre ambition est d'être l'acteur de référence en matière de qualité de service et d'expérience client.

**Découvrez  
notre offre  
communications  
unifiées dès à  
present**

“Les gagnants seront ceux qui restructurent la manière dont l’information circule dans leur entreprise.”

Bill Gates



3 place des lfs  
72000 Le Mans

01 75 00 02 20  
[contact@serveurcom.com](mailto:contact@serveurcom.com)

[www.serveurcom.com](http://www.serveurcom.com)

Suivez-nous sur

