



# Avantages d'une solution hébergée de communications unifiées

Comment aider les entreprises de taille moyenne à réaliser d'importantes économies grâce à une solution hébergée par le télécommunicateur.

[Un livre blanc de Bell](#)

# Sommaire

Les communications unifiées permettent aux entreprises de regrouper leurs outils et services de téléphonie, de conférence et de collaboration afin d'améliorer la productivité des employés et l'expérience client. Le présent livre blanc examine les caractéristiques essentielles des communications unifiées ainsi que leurs trois modèles d'exploitation principaux : service sur place, géré ou hébergé. Il compare le coût total de possession (CTP) de chacun de ces modèles en étudiant un cas d'utilisation qui porte sur les déploiements de Bell au cours des cinq dernières années, le tout en montrant les avantages du modèle de solution hébergée par le télécommunicateur pour les moyennes entreprises par rapport à une solution sur place.

---

## Table des matières

Introduction .....	1
En quoi consistent les communications unifiées? .....	2
Principaux éléments .....	2
Déploiement .....	3
Examen détaillé du coût total de possession .....	5
Le rôle du CTP dans un cas concret .....	6
Quelle est la valeur d'un CER fonctionnant 24 heures sur 24? .....	7
Conclusion .....	8



# Introduction

Un système de communications unifiées peut se révéler fondamental pour offrir une expérience client sans pareil tout en stimulant la collaboration au sein des équipes. Toutefois, si de nombreuses entreprises au pays comprennent les avantages des communications unifiées, certaines d'entre elles ne savent toujours pas exactement en quoi elles consistent, ni comment elles peuvent être mises en place.

Le fait est que les communications unifiées se présentent sous bien des formes, chacune ayant ses propres qualités et défauts. Une solution a cependant gagné en popularité ces derniers temps : celle des communications unifiées hébergées par le télécommunicateur. Ce modèle d'exploitation offre des avantages considérables aux moyennes entreprises, en leur épargnant notamment le fardeau chronophage et coûteux de la gestion et de la mise à jour des équipements sur place.

Avant d'adopter un service hébergé, ou d'y transférer leur service actuel, les moyennes entreprises doivent examiner attentivement chacun des trois modèles d'exploitation ainsi que leur incidence, non seulement sur le coût total de possession (CTP) de leur solution de communications unifiées, mais aussi sur leur organisation dans l'ensemble.



# En quoi consistent les communications unifiées?

## Principaux éléments

Essentiellement, les communications unifiées désignent l'intégration des multiples flux de communications d'une entreprise afin d'enrichir l'expérience utilisateur et d'améliorer la productivité. En pratique, elles représentent une combinaison d'applications mobiles et de bureau qui permet de maintenir une communication et une collaboration constantes entre les employés. Elles offrent également la possibilité de gérer les communications d'affaires, quels que soient l'endroit et l'appareil.

Même si leur champ d'application est en constante évolution, les communications unifiées comprennent habituellement les éléments suivants :



### Téléphonie d'entreprise

Dans le cadre de leurs activités quotidiennes, les entreprises comptent sur de multiples fonctionnalités de téléphonie vocale et IP. Grâce aux communications unifiées, les utilisateurs finaux ont accès à ces fonctionnalités depuis leurs points d'extrémité de bureau ou mobiles, partout et en tout temps.



### Collaboration en équipe

Habituellement, la collaboration au sein des équipes se fait au moyen de systèmes de communication distincts : soit de manière asynchrone et différée (p. ex., courriel, messagerie vocale, sites wiki, médias sociaux), soit de façon synchrone et en temps réel ou quasi réel (p. ex., appels téléphoniques et vidéo, radio bidirectionnelle, messagerie instantanée, système de présence). Mais depuis quelques années, les systèmes synchrones et asynchrones sont de plus en plus intégrés, ce qui permet aux utilisateurs de passer facilement d'un mode de communication à l'autre en un clin d'œil.

Cette « connexion permanente » se fait au moyen d'outils de collaboration dernier cri, connus sous l'appellation *workstream communications and collaboration – WCC* (« collaboration et communication des axes de travail ») ou encore *workstream communications services – WCS* (« services de communication des axes de travail »). Simples services de messagerie collectifs et permanents à l'origine, ces systèmes intègrent désormais des fonctionnalités multimédia d'appels et de conférence, des messages structurés et regroupés, des outils de recherche et de gestion des tâches, des espaces de stockage individuels et collectifs, et autres applications d'affaires fournies par des tiers. Parmi ces outils de collaboration, on compte Slack, Cisco Spark, Broadsoft Team-One et Microsoft Teams.



### Services de conférence

Les outils de conférence ont eux aussi évolué rapidement ces dernières années, les fonctionnalités audio, Web et vidéo, autrefois distinctes, ont depuis fusionné en des systèmes de conférence multimédia tout inclus et adaptables à tous les points d'extrémité : applications de bureau (p. ex., téléphones IP, téléphones logiciels sur ordinateur de bureau, caméras Web), traditionnelles (p. ex., téléphones RTPC), mobiles (p. ex., tablettes, téléphones intelligents) et de salle (p. ex., point d'extrémité vidéo, tableau blanc interactif). La frontière entre outils de collaboration et de conférence ne cessera de se réduire, nombre de fonctionnalités de conférence étant en passe d'être intégrées aux outils de collaboration.



### Applications d'entreprise basées sur les communications

Ce vaste élément englobe les outils d'analyse et de production de rapports, ainsi que les applications de centres de contact, de notification, de flux de travail et de processus d'affaires (p. ex., planification des ressources d'entreprise, gestion de la continuité des affaires, gestion de la relation client). Tous ces éléments sont intégrés à ceux qui composent les communications unifiées.

# Déploiement

## Les services de communications unifiées sont habituellement déployés selon trois modèles d'exploitation principaux :

### Communications unifiées sur place (possédées et gérées par le client)

Dans ce modèle, l'entreprise exerce un contrôle total. Elle possède les systèmes d'application de communications unifiées, conçoit et entretient sa propre infrastructure, tout en gérant l'exploitation quotidienne des services de communications unifiées offerts aux employés.

Un tel contrôle engendre cependant de lourdes responsabilités :

- L'entreprise doit choisir et se procurer les technologies de communications unifiées qui répondent à ses propres besoins d'affaires. Bien souvent, ce processus est long et mobilise beaucoup de ressources, et peut nécessiter la présentation d'une demande de renseignements, puis d'une demande de proposition ou encore d'une demande de soumission.
- Afin d'offrir la qualité du service (QS), la disponibilité et la sécurité requises, l'entreprise doit posséder l'infrastructure nécessaire à ses applications de communications unifiées, ce qui inclut :
  - Des centres de données capables d'héberger les systèmes d'application.
  - Des Centres d'exploitation du réseau (CER) pour la gestion « des fautes, de la configuration, de la comptabilité, de la performance et de la sécurité » (FCAPS) des systèmes d'application.
  - Des Centres de gestion de la sécurité (CGS), habituellement partagés avec les fonctions de sécurité des couches réseau et application.
  - Des systèmes de soutien des affaires et des systèmes de soutien à l'exploitation visant l'exécution et l'assurance du service.
  - Une connectivité de réseau IP pour relier : les sites de l'entreprise aux centres de données (pour garantir l'accès des utilisateurs aux systèmes d'application), les centres de données aux CER et aux CGS, l'entreprise au RTPC (au moyen d'une liaison IDP RNIS) ainsi qu'aux autres réseaux VoIP de l'entreprise (au moyen de liaisons SIP).
- Du fait de la présence de l'infrastructure sur place, l'entreprise est responsable du déploiement et de la mise en œuvre de la solution de communications unifiées.
- Pour maintenir ses applications à jour, l'entreprise devra régulièrement mettre à niveau ses équipements et ses logiciels. Elle devra aussi gérer les opérations de soutien habituelles, telles que les modifications de comptes d'utilisateurs ou encore les demandes DAMD (déplacements, ajouts, modifications et débranchements).

Pour offrir correctement toutes ces fonctions, l'entreprise doit disposer d'une équipe de TI nombreuse et compétente. Elle devra également prendre en compte le coût des biens immobiliers, de l'exploitation, de la maintenance et du personnel liés au soutien de l'infrastructure. Pour ne pas avoir à se soucier de certaines de ces questions, l'entreprise peut aussi choisir de virtualiser ses solutions de communications unifiées dans un nuage privé, exclusif et spécialisé.

## Communications unifiées gérées (possédées par le client et gérées par le télécommunicateur)

Selon ce modèle d'exploitation, l'entreprise possède les systèmes d'application de communications unifiées et reste responsable de la conception de l'infrastructure de soutien nécessaire. Cependant, la gestion et l'exploitation de ces systèmes sont confiées à un fournisseur de service (télécommunicateur) en vertu d'un contrat de services gérés. Si les ententes prévues par ces contrats peuvent varier d'un télécommunicateur à l'autre, la gestion et l'exploitation des systèmes de communications unifiées sont généralement assurées par le CER du télécommunicateur.

## Communications unifiées hébergées (possédées et gérées par le télécommunicateur)

Selon ce modèle d'exploitation, l'entreprise sous-traite l'ensemble de sa solution de communications unifiées. Le télécommunicateur possède les applications, conçoit et gère les services de communications unifiées dans ses centres de données, et offre ces services aux entreprises en leur proposant un abonnement (avec frais mensuels) régi par un contrat de services hébergés. Le télécommunicateur fournit également aux entreprises une connectivité IP avec qualité de service garantie, afin qu'elles puissent accéder aux services de communications unifiées et s'interconnecter avec les RTPC et autres réseaux VoIP auxquels le télécommunicateur a accès.

Dans ce contexte, le télécommunicateur assume la plupart des responsabilités liées au modèle d'exploitation sur place. L'entreprise peut alors se concentrer sur ses objectifs d'affaires, plutôt que sur des tâches habituelles de gestion des TI.



**Voici d'autres avantages de ce modèle :** Facturation prévisible et selon l'utilisation : En payant des frais mensuels d'abonnement au service par poste, l'entreprise paie uniquement pour ce qu'elle utilise, et peut faire varier sa consommation de service en fonction de ses besoins d'affaires. En privilégiant les dépenses d'exploitation plutôt que les dépenses en immobilisations, l'entreprise est en mesure de mieux prévoir ses coûts, ce qui n'est pas le cas dans un modèle d'exploitation sur place.



**Aucun risque technologique ni opérationnel :** Selon le modèle d'exploitation sur place, une fois que le fournisseur a vendu sa technologie à l'entreprise, celle-ci en assume tous les risques technologiques et opérationnels. Selon le modèle d'exploitation hébergée, le télécommunicateur assume ces risques : étant donné que l'entreprise ne possède plus les systèmes d'application, le télécommunicateur a la responsabilité de choisir les meilleures technologies, d'exploiter adéquatement les services et de maintenir le tout à jour.



**Aucun investissement préalable dans l'infrastructure :** Si le télécommunicateur gère l'ensemble des applications et services dans ses propres infrastructures, l'entreprise n'a pas à concevoir ni à entretenir de centres de données, de CER, de CGS, de systèmes de soutien des affaires ou de soutien à l'exploitation, ni de connectivité de soutien.



**Aucune équipe d'exploitation spécialisée à gérer :** Les entreprises qui optent pour une solution hébergée par le télécommunicateur n'ont plus besoin d'une équipe nombreuse et spécialisée, chargée de la sécurité et d'activités d'exploitation coûteuses, pour travailler dans des centres de données, des CER ou des CGS.

# Examen détaillé du coût total de possession

Étant donné qu'il permet d'éviter de lourds investissements dans l'infrastructure et de réduire les dépenses d'exploitation engendrées par une équipe nombreuse, le modèle d'exploitation hébergée par le télécommunicateur se traduit certainement par un CTP moindre pour la plupart des moyennes entreprises. Mais dans quelle mesure est-il avantageux par rapport aux modèles d'exploitation sur place ou gérée?

Le tableau 1 ci-dessous propose une comparaison approfondie du CTP pour les trois modèles d'exploitation de communications unifiées :

Tableau 1. Comparaison du CTP des communications unifiées, du point de vue de l'entreprise

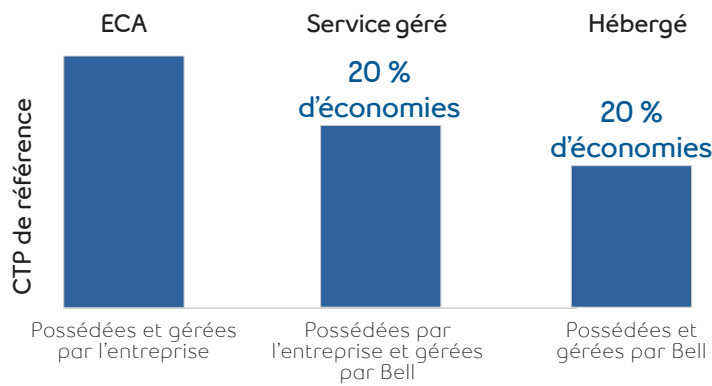
Type de CTP	Éléments du CTP	Sur place	Service géré	Hébergé
Systèmes d'application	Dépenses d'investissement initiales	Oui	Oui	Non
	Maintenance continue	Oui	Oui	Non
	Mise à niveau de l'équipement	Oui	Oui	Non
Infrastructure de soutien	Centres de données : dépenses en immobilisations initiales et dépenses d'exploitation continues	Oui	Oui	Non
	CER : dépenses en immobilisations initiales et dépenses d'exploitation continues	Oui	Oui	Non
	CGS : dépenses en immobilisations initiales et dépenses d'exploitation continues	Oui	Oui	Non
	Connectivité (p. ex., RE, Liaisons SIP et IDP)	Oui	Oui	Non
Dotation en personnel	Exploitation du centre de données, des CER et des CGS	Oui	Non	Non
	Soutien habituel (p. ex., planification, gestion de la capacité, DAMD)	Oui	Oui	Oui
Frais mensuels		Non	Oui (frais de gestions mensuels par système)	Oui (frais mensuels par poste d'abonnement au service)
Autres coûts		Services professionnels (p. ex., interventions du fournisseur, installation)		Frais ponctuels de mise en service, téléphones IP

# Le rôle du CTP dans un cas concret

Prenons une moyenne entreprise comptant un total de 1300 employés répartis sur neuf sites. Son siège regroupe 1100 employés, tandis que chacun de ses huit bureaux régionaux en emploie 25.

La figure 1 montre les différences relatives d'un CTP sur cinq ans selon les modèles d'exploitation de communications unifiées sur place, gérées ou hébergées, d'après l'expérience réelle de Bell en matière de possession et de gestion de solutions de ce type pour le compte d'entreprises au Canada.

Figure 1. Comparaison de CTP pour une moyenne entreprise (CTP par poste sur cinq ans)



Si l'on prend pour référence un modèle d'exploitation sur place, notre moyenne entreprise économiserait 20 % de ses dépenses avec un service géré, contre 24 % avec un service hébergé. Les économies réalisées grâce à la solution hébergée découlent des exigences minimales relatives à l'équipement sur place, aux frais moins élevés de services professionnels et de mise en service, à la diminution des besoins en personnel et à la tarification forfaitaire liée à l'accès à la connectivité.

Sans oublier que ces chiffres ne prennent pas en compte les dépenses considérables de conception et de personnel lié à l'infrastructure de soutien (centres de données, CER et CGS).

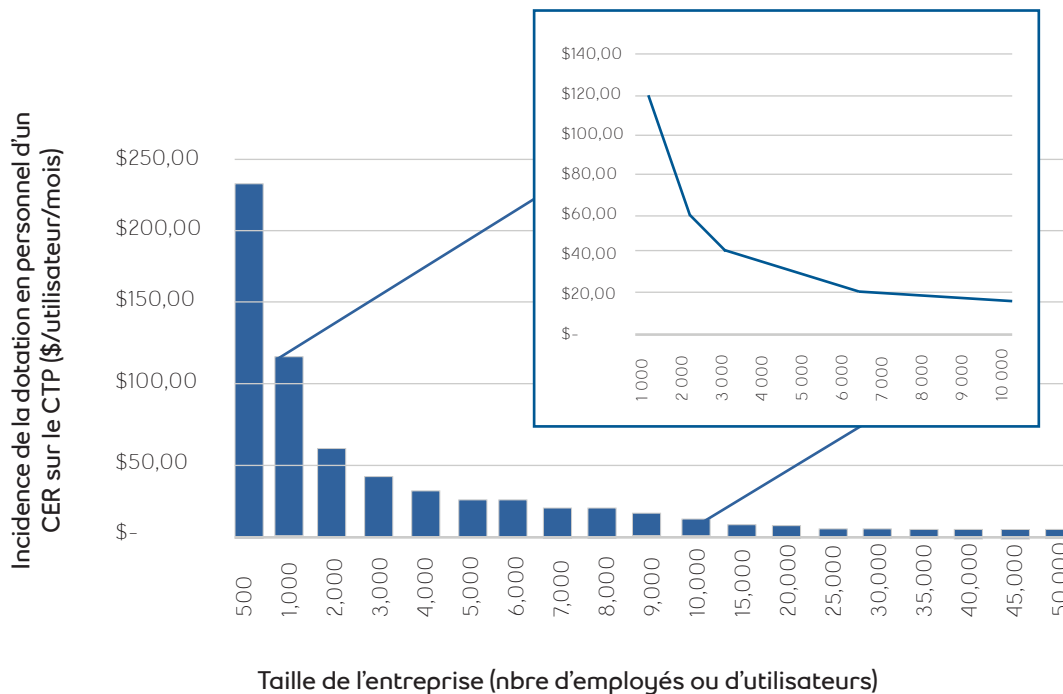


# Quelle est la valeur d'un CER fonctionnant 24 heures sur 24?

L'un des principaux avantages de la solution de communications unifiées hébergées par le télécommunicateur réside dans la disponibilité du service et le soutien permanent offert au client, et ce, grâce à un CER fonctionnant 24 heures sur 24.

Si elle souhaite profiter de la gestion totale offerte par le modèle d'exploitation sur place, une entreprise doit se doter d'une équipe de 10 à 12 employés qualifiés pour exploiter son propre CER 24 heures sur 24. La constitution d'une telle équipe est relativement dispendieuse. La figure 2 montre que si l'on estime les frais de main-d'œuvre maximaux à 140 000 \$ par an et par personne, le seul maintien d'un CER augmenterait le CTP mensuel par utilisateur de 117 \$ dans une entreprise de 1000 employés.

Figure 2. Incidence de la dotation en personnel d'un CER sur le CTP d'une entreprise



Selon ces données, cela revient beaucoup trop cher pour une petite ou une moyenne entreprise de gérer un CER 24 heures sur 24 pour ses communications unifiées. De plus, même pour une entreprise de taille plus grande, l'incidence d'un CER sur le CTP reste importante. Ainsi, dans une entreprise de 10 000 employés, le maintien d'un CER augmenterait le CTP de 12 \$ par utilisateur et par mois.

# Conclusion

En optant pour les communications unifiées, les entreprises peuvent améliorer leur expérience utilisateur et augmenter sensiblement la productivité de leurs employés. Pour les entreprises canadiennes, chaque modèle d'exploitation de communications unifiées possède ses propres avantages et inconvénients : l'exploitation sur place permet un contrôle accru, tandis qu'une solution hébergée diminue le coût total de possession en permettant d'éviter les dépenses liées aux infrastructures sur place et au personnel qualifié.

Sur le marché actuel, Bell dispose de la meilleure gamme de services de communications unifiées hébergés, mais aussi de consultants compétents pour aider les entreprises canadiennes à atteindre leurs objectifs dans ce domaine. Grâce au service Bell Connexion totale, tout votre système de communications unifiées est hébergé et géré dans les centres de données sécurisés de Bell, situés au Canada, en plus d'être connecté à votre entreprise au moyen de notre réseau offrant un service vocal incomparable ainsi qu'un large éventail d'outils de messagerie, de collaboration et de conférence.

Pour savoir quelle serait la meilleure solution de communications unifiées pour votre entreprise, prenez contact avec votre conseiller en communications de Bell ou visitez [entreprise.bell.ca](http://entreprise.bell.ca) pour en savoir plus.

