

# Pourquoi toutes les entreprises peuvent se priver de centrale téléphonique?

## Le « cloud voice » : l'avenir de la communication

### Introduction

Il fut un temps où, par définition, les entreprises devaient assurer leur propre production d'électricité. Ensuite, le principe de la centrale électrique, que nous connaissons encore de nos jours, a fait son apparition. Une centrale fournit de l'électricité de qualité constante. Le client paie ce qu'il consomme, sans devoir lui-même investir dans une centrale. À l'heure actuelle, celui qui branche une prise sur le secteur ne se soucie pas de connaître la provenance de l'électricité. Un mouvement comparable est en marche dans le monde de l'informatique. **Les entreprises quittent leur environnement informatique pour utiliser des applications, des serveurs et des espaces de stockage dans le « cloud ».** Elles préfèrent ne plus assumer les frais de leur propre centre de données ou de la maintenance des logiciels.

**L'étape suivante est la téléphonie.** Pourquoi une entreprise investirait-elle dans une centrale téléphonique coûteuse ? **Le cloud voice offre une alternative à cette solution : toutes les fonctionnalités de cette même centrale téléphonique sophistiquée, mais sans l'investissement important, sans la maintenance et sans les soucis techniques.** De plus, le cloud voice est la voie la plus simple vers une communication plus aisée et plus efficace avec les collègues, clients, fournisseurs et autres partenaires. Grâce au cloud voice, un interlocuteur est disponible sur un seul et même numéro, qu'il se trouve à proximité de son PC, de son ordinateur portable, de son smartphone ou encore de sa tablette. Mieux encore, l'interlocuteur détermine lui-même quand il est disponible et sur quel appareil. Le cloud voice optimise ainsi la communication, tant au sein qu'en dehors de l'entreprise.

## Convergence

Au cours des vingt dernières années, le monde de la téléphonie a connu des changements fondamentaux. La ligne téléphonique traditionnelle a laissé la place à la ligne ISDN. La téléphonie mobile et le VoIP ont ensuite fait leur apparition. Les entreprises utilisaient alors une centrale téléphonique sur site ou PABX, qui nécessitait des investissements pour la mise en œuvre, l'entretien et le développement d'une expertise interne. Lorsque l'entreprise intégrait une nouvelle fonction ou qu'un nouveau collaborateur était engagé, l'équipe en charge des télécommunications (ou un expert externe) procédait à une intervention sur la centrale téléphonique. Avance rapide jusqu'à notre époque. **Le monde des entreprises a très rapidement été inondé par de nouveaux appareils divers tels que les ordinateurs portables, les smartphones et les tablettes, qui ont plus que jamais étendu la notion de téléphonie à un concept très vaste, avec des fonctionnalités allant bien au-delà de la prise en charge de la traditionnelle conversation téléphonique entre deux personnes.**

Aujourd'hui, la « téléphonie » induit une plate-forme qui regroupe l'ensemble des canaux de communication. Des termes tels que *Unified Communications*, *Unified Messaging* et *Unified Collaboration* sont aujourd'hui courants. Ils sont la preuve vivante de la convergence entre téléphonie et informatique, entre vocal et données. Aujourd'hui, outre la téléphonie fixe et mobile, une plate-forme de communication comprend aussi des services de messagerie vocale, d'e-mail, de fax, de messagerie instantanée, de gestion de présence, de vidéoconférence, etc. Dans le même temps, le seuil d'accès à une solution sur site fonctionnelle et étendue de ce type reste relativement élevé pour bon nombre d'entreprises. Il faut non seulement tenir compte de l'investissement dans l'infrastructure, mais aussi du coût lié à l'acquisition de l'expertise et à la formation des collaborateurs.

## Téléphonie vs informatique

La convergence entre vocal et données place le monde de l'entreprise devant un choix crucial. L'entreprise doit-elle opter pour la téléphonie, qu'elle étend aux Unified Communications ? Ou préfère-t-elle quitter son environnement informatique et y ajouter le vocal ? Dans le même temps se pose la question de l'échelle de la plate-forme de communication. Dans le meilleur des cas, la plate-forme ne répond pas seulement aux exigences actuelles, mais aussi aux besoins des années à venir. Il va de soi que cette prévision n'est pas aisée à faire. Par ailleurs, est-il raisonnable, d'un point de vue économique, d'investir aujourd'hui dans une capacité supplémentaire qui sera vraisemblablement (mais

sans aucune certitude) nécessaire à l'avenir ? Les entreprises qui se sont posé la même question à propos de la capacité de serveur et de stockage ou au sujet de l'utilisation de logiciels spécifiques, ont fait le pas du cloud. Elles utilisent ainsi tout simplement les services et la capacité dont elles ont besoin à ce moment précis, à un prix fixe par utilisateur et sans investissement préalable important. **Le principe du cloud voice est identique : toutes les fonctionnalités de Unified Communications et Unified Messaging sont disponibles à portée de main dans le cloud. Dans la mesure où ce fonctionnement ne nécessite aucun investissement préalable, les coûts de la téléphonie sont convertis de dépenses en capital en frais d'exploitation.** Ainsi, grâce au cloud voice, la téléphonie fait uniquement partie des coûts opérationnels de l'entreprise.

## Qu'est-ce donc que le cloud voice ?

Le cloud voice est une forme de cloud computing. L'utilisateur final a accès à un service qui fonctionne sur une infrastructure virtuelle ou encore « dans le cloud ». Dans le cas du cloud voice, les utilisateurs disposent de la fonctionnalité d'une centrale téléphonique, d'une plate-forme de Unified Communications, etc. (en fonction de la solution choisie), tandis que l'infrastructure ne se trouve pas sur site, mais dans le cloud. **L'utilisateur final a accès, par l'intermédiaire d'un navigateur sur Internet, à l'application de téléphonie. Le logiciel et les données se trouvent quant à eux dans le cloud.**

Le cloud voice est une solution dite « multi-tenant ». Les utilisateurs de plusieurs entreprises utilisent alors une seule et même installation. L'étendue de la solution permet d'avoir des coûts opérationnels par utilisateur beaucoup moins élevés que pour une centrale téléphonique utilisée par les seuls collaborateurs d'une entreprise. Elle offre également un autre avantage, dans la mesure où le fournisseur du service de cloud voice prévoit aussi des mesures étendues destinées à assurer la continuité de la prestation de service. Lorsque la centrale téléphonique sur site d'une entreprise tombe en panne, dans la pratique, cela signifie systématiquement que la communication est interrompue jusqu'à ce que la centrale soit réparée. **Dans le cas du cloud voice, par contre, la fiabilité est toujours garantie. Le fournisseur de service de cloud voice sécurise le système en utilisant des solutions de back-up et de fail-over. La durée de disponibilité garantie du cloud voice est dès lors de 99,9 pour cent.** L'étendue de l'environnement multi-tenant permet aussi à un client d'ajouter ou de supprimer des utilisateurs pratiquement à l'infini, en fonction de l'évolution de ses besoins. Par ailleurs, le cloud voice garantit toujours une connexion de qualité supérieure, indépendamment du nombre d'utilisateurs. Chaque organisation, quelle que soit sa taille, a ainsi accès à une infrastructure et à des fonctionnalités qui semblaient jusqu'alors réservées aux plus grandes entreprises.

# Pourquoi passer au cloud voice ?

## **1. Entrée sans investissement**

Le cloud voice facilite le choix de l'entreprise entre téléphonie et informatique. Dans le cloud, plus question d'investissement initial. Des solutions préalablement intégrées sont disponibles immédiatement, ce qui n'est pas sans avantages. Tout d'abord, plus besoin d'investir dans une centrale téléphonique sur site. Et cette économie touche bien plus que la budgétisation des coûts d'achat et d'installation. En l'absence de centrale, il n'est en effet plus nécessaire de recruter et de former des experts internes en téléphonie, ni d'assumer le coût d'un contrat de maintenance d'une centrale.

## **2. Dans le cloud, les coûts de la téléphonie sont plus transparents et prévisibles.**

L'entreprise dispose des mêmes fonctionnalités qu'avec une centrale téléphonique traditionnelle. Au lieu de consentir un investissement non négligeable au début du projet, elle débourse un montant mensuel par utilisateur. Le modèle du cloud permet aussi d'harmoniser la fonctionnalité au profil de l'utilisateur, toujours en bénéficiant d'un tarif adéquat.

Grâce au cloud voice, l'entreprise se libère de l'investissement en capital qui va de pair avec la téléphonie traditionnelle. Dans le cloud, les frais des communications sont des frais purement opérationnels. C'est donc un frein important qui disparaît pour bon nombre d'entreprises. Avec le cloud voice, les fonctionnalités d'une centrale téléphonique onéreuse sont aussi à la portée de toutes les entreprises, même des start-ups et des PME. Le cloud voice permet l'utilisation immédiate de toutes les fonctionnalités souhaitées, tout en laissant la place à une évolution ultérieure de la solution en fonction des besoins de l'entreprise, le tout sans investissement préalable.

## **3. Pas besoin d'expertise interne**

La mise en œuvre de toute nouvelle fonctionnalité sur une centrale téléphonique sur site nécessite une intervention technique. De plus, l'ajout de nouveaux utilisateurs est souvent une opération fastidieuse. Les mises à niveau sont onéreuses et l'entreprise doit assurer elle-même la disponibilité de la solution, ce qui génère des frais supplémentaires de back-up et de fail-over. Dans la mesure où l'entreprise gère la centrale téléphonique sur site, elle doit également la sécuriser. Toutes ces exigences disparaissent dans le cadre d'une solution cloud voice.

La mise en œuvre des fonctionnalités se fait dans le cloud. L'entreprise gère elle-même les utilisateurs par le biais d'une interface web. L'entreprise peut ainsi parfaitement harmoniser la solution à ses besoins. Inutile dès lors de se demander si le cloud voice mène à une application rigide. L'entreprise conserve son autonomie et sa flexibilité, comme avant avec une centrale téléphonique sur site. La grande différence est que l'hébergement, la gestion, la sécurisation et la garantie de disponibilité de l'infrastructure relèvent de la responsabilité du fournisseur de service cloud voice, de même que les mises à niveau, les back-ups et les fail-over. Une fois encore, un obstacle de taille disparaît, de sorte que le cloud voice rend les fonctionnalités et les avantages des centrales téléphoniques accessibles aux petites et moyennes entreprises.

#### 4. La solution idéale pour le BYOD

La percée des smartphones et des tablettes a été plus rapide que les entreprises ne le pensaient. Il y a une bonne raison à cela. Les appareils ont d'abord fait leur apparition sur le marché des consommateurs, après quoi ces derniers ont commencé à les utiliser à des fins professionnelles. Cette tendance est connue sous le terme de « *consommérisation de l'informatique* ». Le fait que de nombreux collaborateurs utilisent leur propre appareil à des fins professionnelles pendant leurs heures de travail a une incidence de taille sur le développement et la gestion de l'environnement informatique des entreprises. Cette tendance au *Bring Your Own Device* ou BYOD crée souvent un défi de taille, en termes de sécurité, de coût d'utilisation, etc. Le cloud voice peut offrir une solution en la matière, notamment en étant proposé aux clients pour les divers appareils. L'utilisateur final peut ainsi choisir librement un appareil, tandis que la solution apporte à l'utilisateur une expérience identique quel que soit l'appareil utilisé. Ce point est important, puisque l'utilisateur final se sert d'un autre périphérique en fonction du lieu et du moment.



## Les nombreux avantages du cloud voice

### INGÉNIEUX

- Une communication aisée entre les collaborateurs, les clients, les fournisseurs et les partenaires
- Une solution correspondant à vos besoins en télécommunication qui respecte votre budget
- Pas besoin d'expertise interne en matière de télécommunication
- Liberté de choix : le cloud voice fonctionne quels que soient le matériel et l'opérateur
- Disponibilité grâce à un numéro unique

### SIMPLE

- Une configuration self-service très simple
- Modularité illimitée
- Gestion des fonctionnalités et des utilisateurs par le biais d'un navigateur web
- Pas de souci de mise à niveau du matériel et du logiciel
- Une expérience d'utilisation identique sur n'importe quel appareil.

### SÛR

- Le fournisseur de cloud voice se charge de tester et de sécuriser l'architecture
- La solution est hébergée dans un centre de données sécurisé
- Des mesures strictes sont adoptées en matière de protection de la vie privée des utilisateurs
- Le fournisseur assure le back-up et le fail-over.

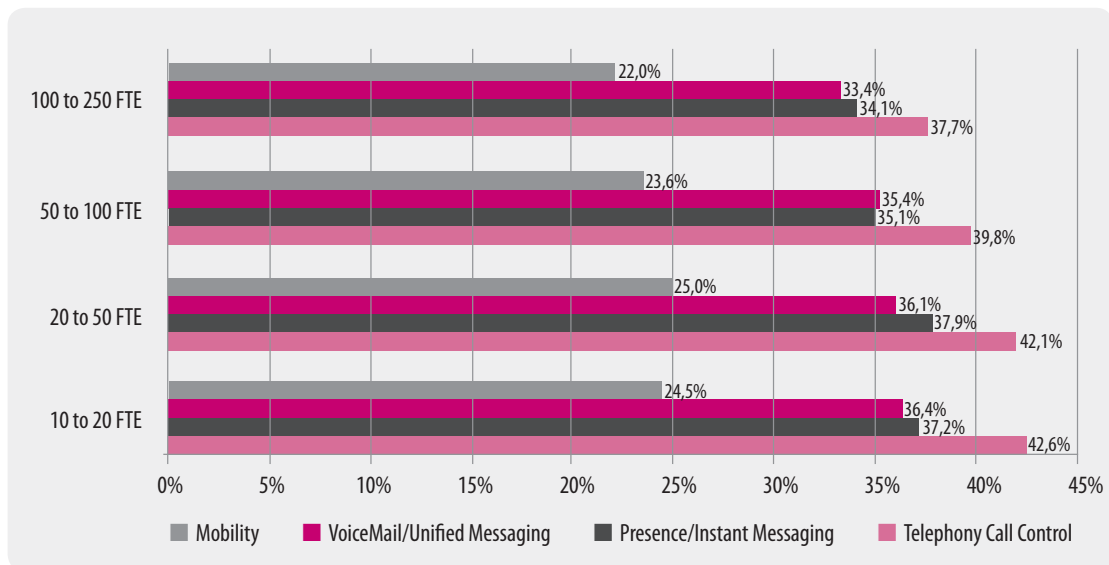
## Qui opte pour le cloud voice ?

**Le cloud voice est en soi profitable pour toutes les entreprises : tant les grandes entreprises qui disposent déjà d'une centrale téléphonique que les petites et moyennes entreprises (comme les start-ups)** qui souhaitent disposer, rapidement et sans rencontrer de problèmes techniques, d'une solution de télécommunication à bon rapport qualité/prix et aisément modulable. Pour les entreprises qui disposent d'une centrale téléphonique, le cloud voice permet de faire passer le support de la téléphonie des dépenses en capital vers les frais d'exploitation. Les start-ups et les petites entreprises qui ne disposent pas de centrale accèdent, grâce au cloud voice, à des fonctionnalités qui étaient précédemment hors de leur portée.

Le bureau d'étude MarketCap a étudié le potentiel de marché du cloud voice auprès des PME. Cette étude montre que plus de 42 % des petites et moyennes entreprises se montrent intéressées par l'utilisation de la fonctionnalité de contrôle d'appel (Telephony Call Control) dans un modèle en nuage. Les fonctionnalités de gestion de présence (Presence) et de messagerie instantanée (Instant messaging) suscitent l'intérêt de 37 % des PME interrogées. Près de 36 % des PME se montrent intéressées par la messagerie vocale (Voicemail) et la messagerie unifiée (Unified messaging) passant par le cloud, et elles sont plus de 24 % à affirmer vouloir utiliser la fonction Mobility (l'intégration complète des appareils mobiles) à partir du cloud.

**Cette étude montre clairement que le cloud voice quelles sont les fonctionnalités bénéficiant du plus grand intérêt, notamment de la**

**part des petites et moyennes entreprises.** Les catégories d'entreprises qui comptent jusqu'à 20, 50 et 100 collaborateurs se montrent les plus intéressées. L'explication est aisée : il s'agit d'entreprises qui ne disposent pas encore d'une centrale téléphonique sur site, car elles ne trouvent pas de justification commerciale à un investissement aussi lourd. Le seuil d'accès reste donc particulièrement élevé, non seulement en termes de coûts, mais aussi en raison du besoin d'expertise interne que génère cet investissement. Jusqu'à présent, ces entreprises ont été obligées de se débrouiller avec des lignes téléphoniques classiques, sans centrale et sans les fonctionnalités étendues qu'un tel système peut offrir. Maintenant que ces fonctionnalités sont disponibles par le biais du cloud voice, sans qu'il soit nécessaire de faire d'investissement préalable et sans qu'il faille disposer d'une expertise technologique interne, il n'est pas étonnant que les petites et moyennes entreprises soient les premières à se montrer conquises par ce modèle.



L'étude réalisée par MarketCap indique que **les grandes entreprises se montrent elles aussi très intéressées par le cloud voice.** Nous pouvons partir du principe que ces entreprises (dans l'enquête il s'agit des catégories d'entreprises de plus de 250 et de plus de 500 collaborateurs) disposent de leur propre centrale téléphonique. Le passage au cloud voice signifie dans ce cas **un glissement des dépenses d'investissement vers les coûts d'exploitation.** Dans le même temps, ce système soulage les sociétés d'une grande complexité interne. Quelque 30 % des grandes entreprises se montrent intéressées par le déplacement des fonctionnalités de contrôle d'appel, de gestion de présence et de messagerie instantanée vers le cloud. Les scores des fonctionnalités pour les services de messagerie vocale (Voicemail), de messagerie unifiée (Unified messaging) et de mobilité (Mobility) montrent également que le cloud voice a un grand potentiel dans les entreprises de plus de 250 et de plus de 500 collaborateurs.

## Conclusion

**Le cloud voice offre de toute évidence une alternative aux centrales téléphoniques actuelles ou aux start-ups qui ne souhaitent pas investir dans l'achat d'une centrale téléphonique. Les avantages énumérés dans ce white paper sont clairs.** Le cloud voice n'offre pas seulement des avantages financiers et technologiques, c'est aussi la voie la plus simple vers une communication plus aisée et plus efficace avec les collègues, clients, fournisseurs et autres partenaires.





## **A propos de VoXX ([www.voxxcloud.com](http://www.voxxcloud.com))**

VoXX propose des services de cloud voice aux entreprises par le biais d'un réseau de partenaires qualifiés. Notre société dessert ses clients du Benelux depuis la Belgique, où est établi le siège principal. C'est aussi depuis là que la société coordonne son expansion en Europe. Les services de cloud voice proposés par VoXX s'appuient sur la plate-forme de Telepo. Ils fonctionnent en totale indépendance par rapport à la technologie et à l'opérateur. Les services proposés par VoXX garantissent une expérience d'utilisation supérieure et comparable sur toutes les plates-formes et tous les appareils. VoXX a décidé de proposer le cloud voice sous la forme de plusieurs progiciels préalablement intégrés. Il est ainsi plus simple pour une entreprise d'adapter son choix à ses besoins en fonctionnalités spécifiques, en fonction du profil de l'utilisateur.

- ***VoXX Light***

VoXX Light est destiné aux employés de bureau. Ce progiciel comprend toutes les fonctionnalités d'une centrale téléphonique traditionnelle : transfert d'appels, mise en attente, accès à la liste des contacts téléphoniques de l'entreprise, renvois vers un autre appareil, conférences téléphoniques, etc.

Un téléphone IP fixe et une licence pour VoXX Light suffisent pour se lancer. Les appareils analogiques peuvent également être utilisés, à condition qu'ils soient équipés d'un convertisseur IP. VoXX Light comprend par ailleurs l'utilisation d'un Phone Assistant. Il s'agit d'une solution qui raccorde le téléphone et le PC, ce qui permet à l'utilisateur de disposer simultanément de nombreuses possibilités de communication supplémentaires, par exemple le Click-to-dial (appeler un numéro d'un simple clic de souris à partir de toutes les applications).

- ***VoXX Standard***

VoXX Standard comprend l'offre VoXX Light, complétée par des fonctionnalités de messagerie unifiée. Ce progiciel offre entre autres la possibilité de recevoir des messages vocaux et fax sous la forme d'un e-mail. L'utilisateur peut également enregistrer ses conversations. La formule VoXX Standard ne se limite pas à la téléphonie IP fixe, elle peut aussi être utilisée à l'aide d'un softphone sur ordinateur portable ou PC, ou encore à l'aide d'un « client mobile » sur smartphone ou tablette. VoXX dispose de clients adaptés à tous les types d'appareils.

- ***VoXX Advanced***

VoXX Advanced offre toutes les fonctionnalités de VoXX Standard, complétées de fonctionnalités de communication unifiée (Unified communications). Sont entre autres intégrés dans ce progiciel la possibilité d'utiliser la messagerie instantanée et l'acheminement des appels basé sur la présence (Presence-based call routing). Ce progiciel est destiné aux profils qui entretiennent une collaboration particulièrement intense, mais qui, dans la pratique, sont souvent difficilement joignables, par exemple parce qu'ils voyagent beaucoup.

L'un des principaux avantages de VoXX Advanced est que le destinataire peut décider quand et par quel canal il souhaite être disponible. Le

destinataire peut entièrement définir le trajet de l'appel et le faire dépendre de son agenda et de son statut de présence. Il peut ainsi décider de faire arriver un appel au bureau sur son softphone, pour ensuite le rediriger, par exemple après trente secondes, vers son smartphone. Si le collaborateur indique dans son statut de présence qu'il est en réunion, le système sait comment il doit traiter l'appel, par exemple en le redirigeant vers la messagerie vocale.

Un utilisateur de logiciels VoXX dispose d'un compte SIP auquel un numéro unique est attribué. VoXX connecte simultanément tous les clients SIP sur ce compte SIP unique, de sorte que l'utilisateur est toujours disponible sur un seul numéro, indépendamment de l'appareil qu'il utilise au moment de l'appel. Cette approche permet à l'utilisateur de passer d'un appareil à l'autre, même pendant une conversation. Grâce au compte SIP, la conversation est toujours active simultanément pour les divers clients SIP. Une personne qui débute une conversation en voiture, sur son téléphone portable, peut la poursuivre sans interruption sur le softphone du bureau. VoXX propose ainsi toutes les fonctionnalités sur les divers appareils de l'utilisateur, mais toujours à partir d'une plate-forme, d'une installation et d'un environnement de gestion uniques.



**Vous êtes intéressé ou souhaitez obtenir de plus amples informations ?**

Consultez le site [www.voxxcloud.com](http://www.voxxcloud.com)

**Contactez-nous.**

[sales@voxxcloud.com](mailto:sales@voxxcloud.com) pour les questions liées aux ventes

[press@voxxcloud.com](mailto:press@voxxcloud.com) pour les questions liées aux RP

**VoXX Experience Center Belgique**

Graaf van Egmontstraat 15, bus 4 – 2800 Mechelen

Tel: 0800 9 8699 ou 0800 9 VOXX

**VoXX Experience Center Pays-Bas**

Plein 1945, nr 27 – 1251 MA Laren

Tel: 0800 235 8699 ou 0800 BEL VOXX