



# CPaaS : le moteur des communications de l'ère numérique

**Livre blanc**

CPaaS : le moteur des communications de l'ère numérique

Alcatel•Lucent   
Enterprise

## Sommaire

Qu'est-ce que la solution CPaaS ? .....	3
Comment la solution CPaaS aide les organisations à réussir dans le monde numérique.....	3
La CPaaS et le pouvoir de tout connecter .....	4
Connecter les personnes : la CPaaS et le lieu de travail numérique hybride .....	4

## Qu'est-ce que la solution CPaaS ?

La plateforme de communications comme service (CPaaS) est un hub numérique proposant des API et SDK ouverts qui établissent des liens entre les personnes, les objets et les applications, en permettant à tous ces composants d'interagir et de se comprendre les uns les autres.

Grace aux CPaaS, les communications ne se limitent pas à de simples interactions personnelles, puisqu'elles exploitent le potentiel de l'Internet des Objets (IoT), de l'intelligence artificielle (IA) et des nouveaux modèles basés sur le cloud.

Le modèle CPaaS est en passe de devenir une pierre angulaire des stratégies de communication des entreprises, en apportant des avantages sans précédent grâce à la réduction des latences, à l'accélération du processus de prise de décision et à la mise en place de nouveaux modèles économiques intéressants.

Bien que l'application la plus populaire (et la plus visible) de la CPaaS soit les Communications unifiées comme service (UCaaS), ses capacités vont bien au-delà. Elles vous font découvrir le monde des bots et de l'intelligence artificielle (IA), où des réponses adaptées au contexte sont fournies aux clients, où les objets sont connectés et deviennent intelligents, et où le prochain niveau d'analyse est possible, alimenté par des moteurs intuitifs basés sur l'entreprise.

Construite sur le modèle comme service, la solution CPaaS utilise la flexibilité du cloud pour assurer la connectivité entre les applications, les personnes et les objets. Elle permet de tout connecter, donnant alors la possibilité aux machines et aux personnes de se comprendre.

- Au début, les premiers adeptes des CPaaS étaient les entreprises pionnières, transformées par le numérique et qui bénéficiaient d'une incroyable agilité. Aujourd'hui, **la demande pour la CPaaS ne cesse d'augmenter**. À l'horizon 2024, IDC prévoit que cette valeur atteindra 17,7 milliards de dollars<sup>1</sup>.

Une raison suffisante pour lui accorder toute notre attention sans plus attendre.

## Comment la solution CPaaS aide les organisations à réussir dans le monde numérique

La CPaaS ouvre une nouvelle ère d'accessibilité aux technologies modernes, notamment pour les entreprises et les organismes publics qui souhaitent transformer leurs services afin de mieux servir leurs employés et leurs clients dans le monde numérique.

Dans le passé, l'ajout de nouveaux services à un système impliquait d'investir dans un supplément de main-d'œuvre, une infrastructure plus coûteuse et de nouveaux logiciels et matériels. À titre d'exemple, parmi toutes les entreprises ayant investi dans des solutions de communications unifiées sur site, peu d'entre elles sont parvenues à démontrer clairement un retour sur investissement. Cette situation est due à une complexité de déploiement inattendue, à laquelle s'ajoutent de graves problèmes d'intégration qui perdurent dans le temps en raison de la maintenance d'un système très complexe composé de plusieurs couches et de logiciels provenant de différentes parties. Le modèle CPaaS basé sur le cloud permet d'éliminer ces inconvénients en offrant plus de flexibilité dans la manière dont les entreprises déploient et paient les outils d'engagement numérique.

**Aujourd'hui, environ 20 % des organisations mondiales utilisent des API CPaaS pour améliorer leur compétitivité numérique. Mais selon un rapport de Gartner sur le marché de la CPaaS, près de 90 % d'entre elles utiliseront la CPaaS d'ici à 2023<sup>2</sup>.**

« Dans un monde où les gens réalisent des recherches sur les entreprises avant de les contacter en ligne, la solution CPaaS est essentielle pour mener de meilleures discussions avec les clients. Des intégrations de chatbot aux notifications de l'état de la livraison envoyées sur un smartphone, la CPaaS permet de renforcer davantage la relation client-entreprise. » Jacques Der Ohanian, responsable marketing des solutions verticales, ALE

<sup>1</sup> IDC

<sup>2</sup> Gartner

## La CPaaS et le pouvoir de tout connecter

### Notre façon de communiquer a radicalement changé ces dernières années.

L'introduction de nouveaux services et de nouvelles applications facilite la connectivité. Toutefois, cela signifie également que les entreprises ont davantage de possibilités à prendre en compte lorsqu'elles décident de la manière de soutenir leurs employés et leurs clients. Selon la récente étude CPaaS d'ALE portant sur plus de 300 entreprises, 86 % des personnes interrogées estiment que la manière dont nous nous connectons aux objets a évolué au cours des dernières années. Cette transformation est alimentée par un appétit croissant pour l'architecture cloud, les organisations ne se demandant plus si elles doivent engager leur transformation numérique. Cela a conduit ces dernières à repenser leurs processus et à rechercher des moyens de tout connecter et de créer un environnement cohérent où les personnes et les objets jouent tous un rôle dans la performance globale de l'entreprise.

### Voici comment la solution CPaaS ouvre la voie à une nouvelle ère de connectivité.

## Connecter les personnes : la CPaaS et le lieu de travail numérique hybride

### 1. La solution CPaaS et le lieu de travail numérique hybride

Les communications unifiées comme service (UCaaS) rendent la mise à jour de votre lieu de travail exceptionnellement facile. Aucun déploiement n'est requis, et il n'est pas nécessaire d'investir dans des systèmes coûteux de type Capex. En effet, tout ce dont vous avez besoin est fourni via un modèle d'abonnement flexible, dont la facturation est basée sur votre consommation réelle. L'UCaaS est disponible soit comme un service autonome mis en œuvre par-dessus vos applications et processus existants, soit comme un complément à l'équipement de communication existant. Pour les entreprises qui se lancent dans le cloud pour la première fois, il s'agit d'une excellente introduction au concept d'architecture hybride. Cet accès à une version flexible, agile et personnalisée de la technologie cloud, signifie que vous pouvez adapter et améliorer votre lieu de travail de diverses manières.

Si la plupart des avantages les plus intéressants de la CPaaS concernent l'amélioration de l'expérience client, elle a également le pouvoir de transformer celle des employés. Par exemple, sur le lieu de travail numérique, où le nombre d'employés à distance et de travailleurs mobiles ne cesse d'augmenter, la CPaaS constitue un excellent moyen de tenir tout le monde informé. Les professionnels des RH pourraient ainsi utiliser la technologie CPaaS pour envoyer des notifications à l'échelle de l'entreprise via les canaux favoris des employés, lesquels peuvent ainsi rester au courant des dernières nouvelles du secteur. La solution CPaaS est également incroyablement utile dans les situations d'urgence, par exemple lorsque des intempéries risquent de toucher un travailleur de terrain, ou lorsque des chefs d'entreprise doivent vérifier la localisation de leur personnel. Si un agent de terrain doit être déployé pour aider à résoudre un problème, il peut télécharger des informations directement dans le système de l'entreprise, fournissant ainsi des informations essentielles à toute l'équipe. La CPaaS peut même améliorer l'engagement des employés dans votre organisation. Vous avez la possibilité d'extraire des informations d'un système RH pour envoyer automatiquement des cartes d'anniversaire ou des messages de commémoration afin que vos collaborateurs se sentent appréciés au sein de votre organisation. Vous pouvez également réaliser des enquêtes pour connaître les retours des employés.

### 2. Connecter les objets : la CPaaS et l'IoT

Actuellement, dans le monde, le nombre d'appareils compatibles avec l'IoT est supérieur à celui des personnes. Ce chiffre devrait atteindre 20,4 milliards d'ici à 2020 et comprend tout, des caméras de sécurité aux haut-parleurs, en passant par les ampoules électriques, etc. Ces objets connectés ne changent pas seulement notre vie quotidienne, ils affectent aussi notre mode de travail. McKinsey estime que le lien entre les mondes numérique et physique permettra de générer une valeur économique incroyable - jusqu'à 11 000 milliards de dollars par an d'ici à 2025<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> McKinsey

Bien que les appareils intelligents soient fascinants, ils sont finalement incapables de fonctionner seuls. Alors que nous découvrons de plus en plus que l'avenir des communications comprendra des discussions entre les personnes, les objets et les choses, il convient de noter que la CPaaS se trouve au cœur de ces connexions. Les objets de votre environnement professionnel ont la capacité d'agir au nom de votre entreprise, en recueillant des données essentielles et en envoyant des messages utiles. Toutefois, la grande majorité de ces objets ne sont pas dotés d'une intelligence propre, mais seulement d'un potentiel de connectivité, même si nous constatons que toujours plus d'objets présentent des capacités informatiques. Dans tous les cas, c'est la solution CPaaS qui libère le véritable potentiel de l'IoT. Grâce à elle, les entreprises peuvent tirer le meilleur parti des objets et des dispositifs de leur organisation. Cela peut consister à mettre en place des déclencheurs avec la technologie « si ceci, alors cela », à créer une automatisation sur le lieu de travail ou simplement à collecter des données utiles à partir des appareils.

### **3. Connecter les applications : la CPaaS et les processus métiers**

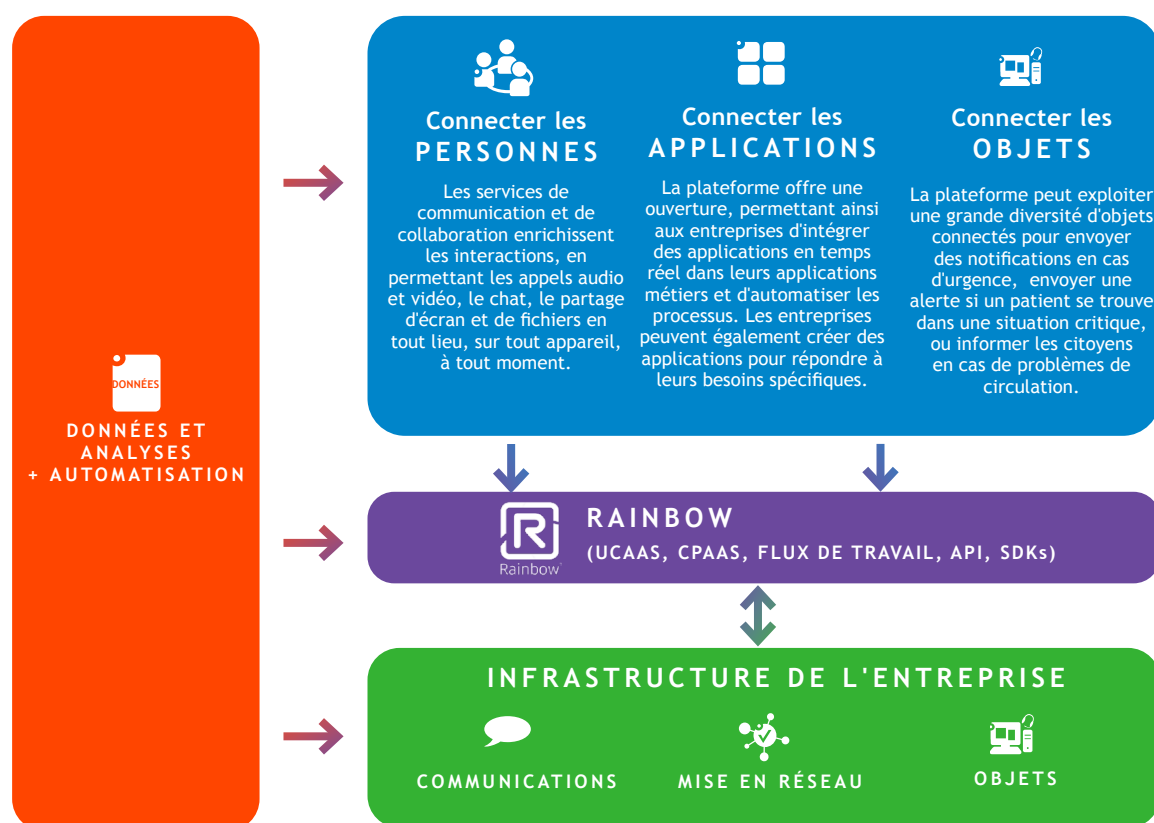
Pour la plupart des entreprises, la valeur ajoutée de la CPaaS provient de sa capacité à améliorer les processus opérationnels. La transformation numérique change la façon dont nous accompagnons les employés et engageons les clients. La CPaaS a le pouvoir de renforcer les processus d'entreprise comme jamais auparavant. Par exemple, lorsqu'il s'agit de servir les clients, les employés ne sont plus limités aux appels téléphoniques et aux centres de contact. Nous pouvons nous connecter avec les clients grâce à une grande variété de canaux, qu'il s'agisse de chatbots et de programmes en libre-service, ou de la messagerie instantanée et des réseaux sociaux.

La CPaaS permet également d'optimiser les processus métiers en améliorant la manière dont les tâches sont déléguées et exécutées. Par exemple, le routage intelligent garantit que les clients sont dirigés vers les bons agents pour résoudre leurs problèmes dès la première fois. Les intégrations avec le CRM et les informations sur la chaîne d'approvisionnement garantissent que les équipes ont toujours accès à des informations contextuelles. Même les API collaboratives garantissent que le personnel peut travailler ensemble à la résolution de problèmes complexes. Les agents peuvent même accéder aux données historiques afin de débloquer de nouvelles opportunités de ventes croisées et de proposer des recommandations pertinentes aux clients. La CPaaS peut transformer l'ensemble de la pile de communication, en améliorant les processus technologiques internes, la communication externe, etc. La maintenance automatique des outils et des machines peut être mise en place dans un environnement industriel afin que les chefs d'entreprise soient les premiers informés lorsqu'un système est sur le point de tomber en panne. Des stratégies préventives peuvent alors être mises en place pour minimiser les interruptions. Grâce aux connexions entre les informations sur la chaîne d'approvisionnement et l'intelligence artificielle, vos machines pourraient commander automatiquement de nouvelles pièces et de nouveaux équipements en cas de besoin.

L'ensemble de l'entreprise peut fonctionner de manière plus fluide sans l'apport constant de travailleurs humains.



Figure 1. Tout connecter avec la solution Rainbow CPAAS



## Connaissances : la CPAAS et l'intelligence augmentée

L'intelligence augmentée (IA) constitue probablement l'une des prochaines étapes importantes de la révolution numérique. La combinaison des capacités de l'IA avec les communications est en passe de complètement transformer le paysage des entreprises, libérant des domaines inexplorés dans lesquels les humains et les robots travailleront et interagiront ensemble, et faisant des communications cognitives une réalité. Les communications cognitives font entrer les organisations dans l'ère « centrée sur l'humain », où les systèmes de collaboration et de communication s'adaptent aux différents comportements, attentes et préférences.

Dans ce nouveau lieu de travail, les employés peuvent utiliser des commandes vocales pour interagir avec des robots en langage naturel et obtenir de l'aide pour leurs besoins et problèmes quotidiens. Guidés par l'intelligence artificielle, les bots intelligents peuvent également anticiper les besoins des utilisateurs en fonction du contexte. Ces bots intelligents peuvent rationaliser les flux de travail en fournissant des réponses et des solutions immédiates aux questions et aux problèmes.

Heureusement, l'un des avantages de la CPaaS est qu'elle donne accès à des informations qui vous aideront à mieux comprendre votre organisation. Grâce à l'IA et à l'apprentissage automatique (AA), les entreprises pourront exploiter les informations qu'elles recueillent à partir d'interminables interactions cruciales pour prendre des décisions à l'échelle de l'entreprise. Certaines d'entre elles peuvent même décider de construire leurs propres solutions d'IA, sur la base des informations qu'elles recueillent sur les expériences de navigation des clients, les conversations, etc.

Bien entendu, l'IA basée sur la CPaaS offre de nombreuses autres applications dans tous les domaines. La reconnaissance des visages et de la voix, l'apprentissage automatique, la reconnaissance des formes et les arbres décisionnels sont des domaines d'exploration illimités qui permettent aux organisations de mettre leurs communications en contexte et d'embrasser la révolution numérique. Connecter les personnes, les processus, les applications et les connaissances pour les transformer en intelligence présente de multiples applications au sein de l'organisation, et nous en avons détaillé trois (service client, opérations efficaces et maintenance proactive).

## Le parcours de développement de la CPaaS

Le potentiel et la flexibilité de la CPaaS en font un élément essentiel de la transformation numérique pour de nombreuses entreprises aujourd'hui. Grâce à elle, les entreprises de toute taille ont la liberté d'explorer les nouvelles technologies basées sur le cloud au rythme qui leur convient le mieux. Le cloud et la CPaaS leur permettent de convertir leurs anciennes méthodes de connexion avec les objets, les personnes et les processus sans investissement excessif. De plus, lorsqu'elles mettent en œuvre une nouvelle technologie, elles peuvent recueillir des informations sur le parcours de développement pour déterminer quelles stratégies ont l'impact le plus positif. Selon le livre blanc de Wainhouse et ALE sur les CPaaS, 95 % des organisations interrogées suggèrent qu'elles sont en train de procéder à une transformation numérique aujourd'hui. Seules 2 % ont déclaré ne pas être du tout concernées par la transformation numérique. Il est crucial de garder à l'esprit que la plupart des entreprises ne peuvent pas se permettre de simplement remplacer leur ancienne stratégie par une nouvelle méthode de travail.

**C'est l'une des raisons pour lesquelles la solution CPaaS est si attrayante. Elle permet d'offrir aux organisations une approche flexible, progressive, pour mettre en œuvre des communications hybrides, des stratégies d'engagement numérique, etc.**

