



Comment optimiser vos communications professionnelles

Alcatel-Lucent Enterprise vous aide à libérer les superpouvoirs de votre plateforme de communication grâce à des options de transformation gagnantes



Introduction

Les entreprises sont aujourd'hui confrontées à une pression sans précédent pour **moderniser leurs solutions de communication** afin de rester compétitives, de mettre en place le travail hybride, de répondre aux attentes changeantes des clients, de garantir la cybersécurité et de rester conformes aux réglementations en vigueur. Ces multiples défis poussent les décideurs et les équipes informatiques à repenser les fondamentaux de leur plateforme de communication afin de l'optimiser et de gagner en efficacité.

Cependant, être conscient des défis est une chose, savoir **comment** les relever et choisir la voie de transformation optimale pour votre organisation en est une autre. Différentes options sont possibles,

chacune présentant des avantages en fonction de vos actifs existants, de vos besoins spécifiques, de votre budget et de vos objectifs stratégiques. La feuille de route ne peut pas être la même pour toutes les entreprises.

Cette fiche solution a pour objectif d'aider les décideurs et les équipes informatiques à révéler les « **superpouvoirs** » de leur système de communication, et à en libérer le potentiel dans le cadre d'un projet de modernisation. Afin d'éclairer leur décision, ce document présente le retour d'expérience de clients d'Alcatel-Lucent Enterprise, entreprises privées et administrations publiques de tailles diverses, situées dans différentes régions du monde.

Fiche solution

Comment optimiser vos communications professionnelles



Options de transformation gagnantes

Au fil des années, l'évolution des technologies de communication et de réseau a permis de réaliser des progrès considérables en fournissant plus de services aux entreprises, tout en réduisant la complexité de leur plateforme de communication. Les organisations qui ont suivi cette tendance ont réussi à optimiser leur infrastructure de communication, à réduire leurs coûts de maintenance et à intégrer plus efficacement leur écosystème d'applications, que ce soit sur site ou dans le cloud.

Fort de son expérience dans l'accompagnement de ses clients sur des projets de transformation, ALE a identifié plusieurs options gagnantes ayant fait leurs preuves :

- 1. Standardisation IP (Internet Protocol) et SIP (Session Initiation Protocol) :** l'IP est devenu la norme incontournable des réseaux de données, permettant d'optimiser l'infrastructure de communication en faisant converger les différentes utilisations de la voix et des données. Le protocole SIP s'impose de plus en plus comme la norme pour la VoIP (Voix sur IP), car il facilite l'interopérabilité des systèmes, en particulier avec les réseaux publics des opérateurs. Certaines organisations n'ont pas encore franchi le pas vers la standardisation IP et SIP en raison de contraintes techniques liées à leur environnement. La solution ALE vous offre la flexibilité de mixer des équipements IP et non IP sur la même plateforme de communication, selon vos contraintes.
- 2. Centralisation de la plateforme de communication :** cela concerne particulièrement les organisations possédant des sites distants. Historiquement, en l'absence de liens réseau suffisamment stables et efficaces, un système de communication installé sur chaque site permettait de répondre aux besoins de communications localement. Cependant, la maintenance de tous ces systèmes satellites s'avère compliquée et coûteuse. La centralisation profite de la fiabilité du

réseau IP pour regrouper la gestion de tous les sites distants à partir d'une plateforme de communication installée sur un site principal.

- 3. Virtualisation :** au lieu d'installer plusieurs applications logicielles sur dix serveurs physiques, pourquoi ne pas les installer sur un serveur physique unique afin d'optimiser les ressources matérielles ? C'est la promesse gagnante de la virtualisation, permettant de réduire le nombre de serveurs, qui peut être facilement mise en œuvre pour les applications logicielles de la plateforme de communication ALE.
- 4. Connexion au cloud :** une plateforme de communication installée dans les locaux d'un client, standardisée en IP et SIP, permet une intégration facile avec les applications et les services externes, notamment ceux disponibles dans le cloud. Cependant, tous les constructeurs ne proposent pas cette option. ALE offre à ses clients la possibilité de connecter leurs systèmes de communication sur site aux services cloud ALE, dans une approche de type SaaS (Software as a Service). Ainsi, il est possible d'étendre les capacités sans avoir à installer d'application supplémentaire sur site, ni à déployer un nouveau serveur ou quoi que ce soit de nature à impacter leur système de communication existant.
- 5. Automatisation grâce à l'IA (Intelligence Artificielle) :** les opérations gérées par les équipes IT coûtent cher, et chaque possibilité d'automatiser l'installation, la configuration, l'exploitation ou la maintenance des systèmes constitue un réel gain. C'était déjà le cas avant les récents développements de l'IA, et c'est encore plus vrai aujourd'hui. ALE aide ses clients à tirer pleinement parti des possibilités d'automatisation offertes par sa plateforme de communication.

Dans les sections suivantes, découvrez comment mettre en œuvre chacune de ces options gagnantes, et inspirez-vous de clients qui en ont tiré de réels bénéfices.

Fiche solution

Comment optimiser vos communications professionnelles



1. Standardisation avec IP et SIP

Pour standardiser sa plateforme de communication sur un réseau IP et SIP pour la voix sur IP (VoIP), une entreprise peut suivre cette approche structurée :

- a. **Audit du ou des système(s) de communication actuel(s) :** selon la taille de l'organisation et l'emplacement des différents bureaux et bâtiments, il peut y avoir plus d'un système de communication. Tout d'abord, identifiez les systèmes existants, le matériel et les logiciels qui pourraient avoir besoin d'être mis à jour ou remplacés pour supporter la VoIP. Ensuite, il convient de déterminer les besoins spécifiques en matière de communication des différents départements et sites. Il s'agit notamment d'évaluer le volume d'appels, les fonctionnalités nécessaires (softphone, mobilité, vidéo, conférence, espaces de collaboration, centre de contact) et les préférences des utilisateurs.
- b. **Évaluation du réseau :** assurez-vous que l'infrastructure du réseau (filaire et sans fil avec Wi-Fi) dispose des capacités suffisantes pour supporter le trafic VoIP. Cela peut impliquer un accroissement de la bande passante, du nombre de routeurs et de commutateurs afin de donner la priorité au trafic VoIP et de réduire le temps de latence. Implémentez les paramètres de qualité de service (QoS) pour donner la priorité au trafic VoIP par rapport à d'autres types de données. Cela permet de maintenir la qualité des appels en réduisant la gigue et la perte de paquets pendant les pics d'appels.
- c. **Choix de la technologie adaptée :** mettez en œuvre le protocole SIP en tant que norme pour initier, maintenir et terminer des sessions en temps réel incluant des appels. Le protocole SIP permet l'interopérabilité entre différents appareils et systèmes, garantissant une communication transparente sur diverses plateformes, y compris les appels téléphoniques depuis et vers le réseau public.
- d. **Respect des politiques de sécurité :** protégez vos communications de bout en bout sur le réseau IP grâce au chiffrement. De plus, vous pouvez déployer des réseaux privés virtuels (VPN) afin de sécuriser davantage les communications entre les sites distants, en particulier s'ils utilisent Internet.

Grâce à son expertise en matière de réseaux de communication sécurisés, ALE peut aider ses clients à mettre à niveau leur infrastructure vers l'IP et à utiliser SIP en tant que standard VoIP pour leurs communications internes et externes, avec le support de partenaires fournisseurs de services partout dans le monde. La plateforme de communication d'ALE peut être adaptée à n'importe quel type d'infrastructure de réseau, IP ou non IP, filaire ou sans fil. ALE fait parti des rares constructeurs à pouvoir offrir à ses clients le choix de la technologie la plus adaptée, tout en garantissant une migration en douceur, sans interruption de leurs systèmes existants.

Voici l'exemple du [Gouvernement de l'Etat d'Hidalgo](#) au Mexique. Le client utilisait plusieurs systèmes de communication vieillissants pour couvrir les besoins de l'ensemble de ses agents sur le territoire. L'ancienne technologie non IP ne permettait pas de rationaliser l'utilisation du réseau de données IP existant, qui devait également être modernisé pour migrer vers une nouvelle solution VoIP. Le client a choisi [Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Communication Server Purple](#) (OXE Purple) comme plateforme de communication et une gamme de téléphones IP, ainsi que les produits réseau filaire et sans fil d'ALE. [Lire l'histoire complète du client ici.](#)

Fiche solution

Comment optimiser vos communications professionnelles

2. Centralisation de la plateforme de communication

Les organisations avec des sites dispersés au niveau national ou international (comme des succursales, des bureaux ou des usines répartis sur un vaste territoire) sont inévitablement confrontées au défi de la centralisation ou de la décentralisation de leurs systèmes de communication.

Une **approche décentralisée**, dans laquelle chaque site ou succursale est doté de son propre système de communication, laisse le choix de la technologie, l'installation et la maintenance à l'équipe informatique locale. Les sites sont alors autonomes et indépendants les uns des autres, les communications entre sites passant généralement par le réseau public d'un opérateur national ou international. Si une approche décentralisée peut s'avérer judicieuse lorsque les liens réseau inter-sites manquent de fiabilité, il est important de tenir compte des contraintes et des coûts liés au bon fonctionnement et à la résilience du système de communication de chaque site.

Une **approche centralisée**, en revanche, offre de nombreux avantages, à condition que le lien réseau inter-sites soit suffisamment fiable. La centralisation aide l'équipe informatique à rationaliser l'infrastructure du réseau pour les communications. En passant d'une solution de communication dispersée, multi-systèmes et hétérogène à une plateforme centralisée et unique, l'ensemble des besoins de l'entreprise peut être satisfait de façon uniforme en utilisant le réseau filaire et sans fil, en tenant compte des spécificités de l'environnement de chaque bureau, bâtiment ou entrepôt. Chaque site distant est attaché à un site central, généralement un centre de données dédié aux services et opérations informatiques de l'organisation, qui donne accès à des ressources de communication partagées. En cas de rupture accidentelle du lien réseau, une unité de secours installée localement prend le relais afin d'assurer la continuité du service et les appels d'urgence.

La migration peut être gérée au rythme de l'organisation, en plusieurs étapes, par site ou groupe de sites, en fonction de l'infrastructure réseau existante et du budget alloué au nouveau projet, selon le rythme de déploiement de liens inter-sites à haut débit ou du Wi-Fi sur site.

En termes de **réduction des coûts**, les bénéfices sont immédiats :

- Moins d'infrastructures de communication (PABX, serveurs, châssis, équipement matériel) et de systèmes à gérer, éliminant ainsi les coûts associés
- Moins d'investissements et de frais redondants puisque toutes les applications et tous les appareils de la plateforme de communication sont connectés à un réseau unique
- Coûts réduits de communications inter-sites en utilisant le réseau privé de l'organisation ou Internet (à l'aide de liens sécurisés spécifiques et de pare-feu dédiés aux communications IP)

Fiche solution

Comment optimiser vos communications professionnelles

Le Conseil Départemental de la Seine-Saint-Denis, avec près de 7 000 agents, est l'un des principaux employeurs publics de la région Île-de-France (France).

Les défis

Le client devait faire face à une infrastructure téléphonique vieillissante et extrêmement hétérogène. Le système desservait environ 3 000 employés dans les services centraux, tandis que les 4 000 autres étaient répartis sur des PABX locaux (un par site). Le champ d'application s'est étendu ensuite à 130 collèges, portant le nombre total de sites à plus de 400.

Cette configuration a conduit à :

- Une obsolescence importante du matériel
- Une gestion complexe des compétences techniques
- Des coûts de maintenance élevés
- Une flexibilité limitée pour s'adapter à l'évolution des besoins

La solution

Un plan de modernisation ambitieux a été lancé afin d'optimiser la plateforme de communication avec le produit [Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communications Server Purple \(OXE Purple\)](#). La centralisation de tous les systèmes PABX satellites a été réalisée au même rythme que la transformation de l'infrastructure du réseau du client vers l'IP. Le support à la gestion du changement a été essentiel pour assurer la formation technique des utilisateurs à la nouvelle technologie.

Les avantages

La centralisation vers la plateforme unique OXE Purple desservant tous les sites et utilisateurs a permis de simplifier la maintenance et les opérations de façon considérable. Il en résulte une diminution des pannes et une amélioration de la stabilité, de l'évolutivité et de la capacité de mise à jour.

Le principal avantage est d'ordre financier : les coûts opérationnels annuels ont été divisés par plus de quatre.

« À l'époque, les collèges, c'était une dotation d'à peu près 800 000 euros par an. On l'a ramenée à 150 000 euros. C'est donc un gain économique très très important pour le Département ».

THIERRY CAUCHETEUR, RESPONSABLE DU SERVICE DE L'INGÉNIERIE DES INFRASTRUCTURES, CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA SEINE-SAINT-DENIS

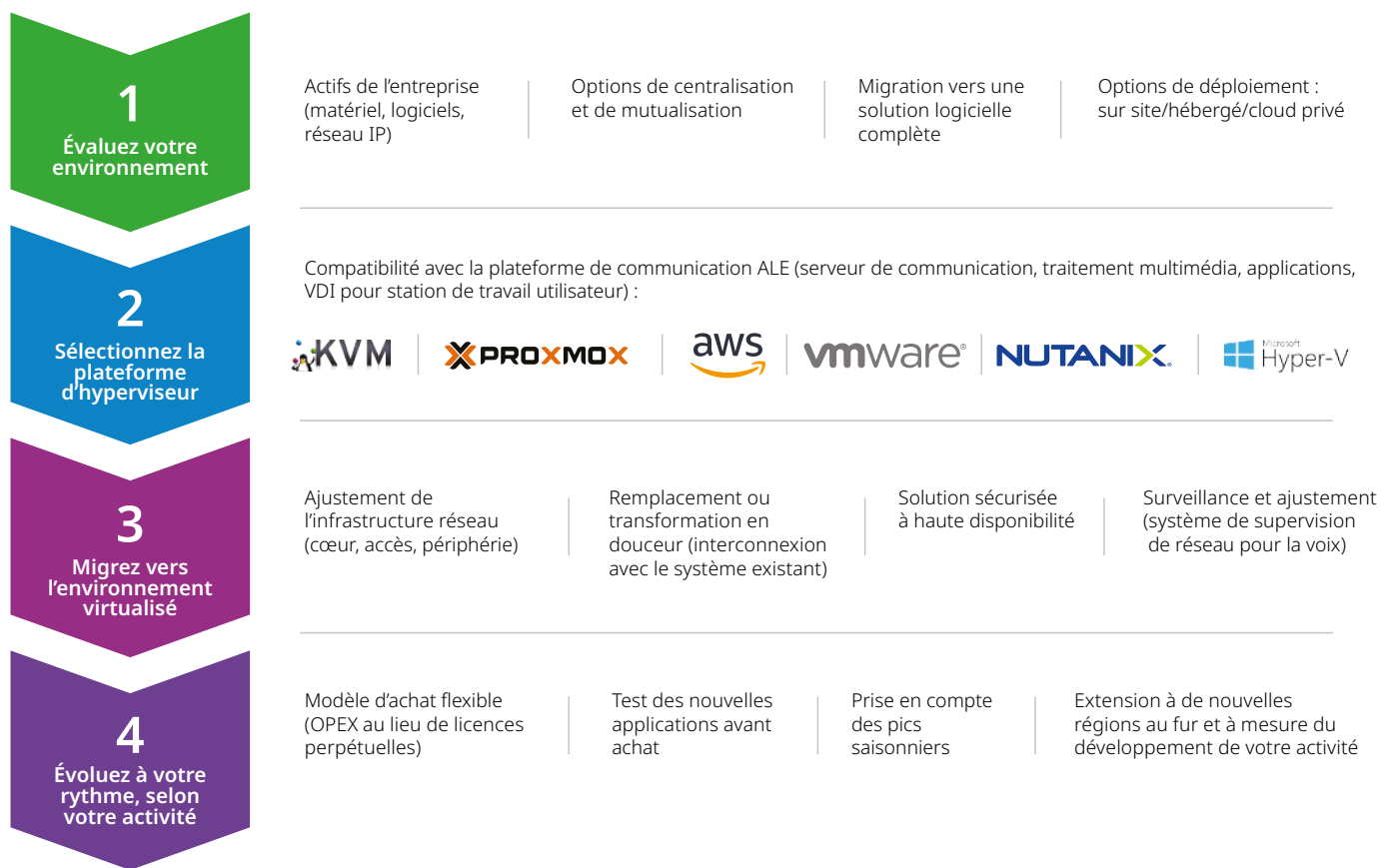
[Lire l'histoire complète du client ici.](#)

3. Virtualisation

Aujourd'hui, de plus en plus d'entreprises déploient leur système de communication dans des environnements virtualisés. En voici quelques raisons :

- **Utilisation optimisée de la plateforme.** Elle permet la réduction des coûts généralement associés à la consommation d'énergie, au refroidissement et à l'espace requis pour les serveurs physiques.
- **Diminution du coût des contrats de maintenance du matériel et des risques liés aux ruptures d'approvisionnement et à l'obsolescence,** ce qui entraîne une réduction des coûts d'exploitation.
- **Déploiement du matériel en toute indépendance.** Cela permet d'utiliser n'importe quelle plateforme serveur standard disponible sur le marché. Le client peut ainsi sélectionner le produit le plus économique de son choix.
- **Externalisation simplifiée auprès d'un fournisseur de services pour l'hébergement de machines virtuelles.** Elle réduit le besoin de compétences et de ressources coûteuses au sein de l'organisation.

Voici les quatre étapes clés de tout projet de virtualisation réussi :



La plateforme de communication proposée par ALE est un atout majeur pour votre organisation. En offrant une compatibilité totale avec de nombreux hyperviseurs (tels que Microsoft Hyper-V, Nutanix, KVM, Proxmox, VMware, AWS) disponibles sur le marché, ALE vous assure qu'elle peut faire partie de votre plan de transformation IT vers un environnement entièrement virtualisé. Elle est idéale pour les organisations qui doivent s'adapter rapidement au changement, qu'il s'agisse d'une augmentation ou d'une réduction des effectifs ou d'une expansion dans de nouvelles zones géographiques, il suffit de déplacer ou de répliquer des actifs virtualisés.

Fiche solution

Comment optimiser vos communications professionnelles



4. Connexion au Cloud

ALE offre la possibilité de connecter la plateforme de communication sur site à des services cloud, ce qui permet d'étendre la capacité globale grâce à des services innovants. ALE développe, exploite et fournit son propre SaaS pour les communications unifiées, la collaboration et les conférences (UCaaS - Unified Communications as a Service), pour le centre d'appel et le service client avec sa solution de centre de contact à la demande (CCaaS - Contact Center as a Service) et pour la gestion unifiée de la plateforme de communication.

Ces services innovants apportent des bénéfices aux clients d'ALE lorsqu'ils interconnectent leur système de communication privé avec le cloud ALE dans un modèle de cloud hybride.

Voici trois exemples de la manière dont les services SaaS d'ALE peuvent être mis en œuvre dans une architecture cloud hybride :

- 1) La mobilité totale des utilisateurs leur permettant de prendre des appels de n'importe où et de rester joignables sur n'importe quel appareil. C'est l'un des facteurs qui poussent les clients d'ALE à adopter une solution UCaaS, qui relie leur système de communication robuste et performant OXE Purple sur site à [Rainbow d'Alcatel-Lucent Enterprise](#) dans le cloud. C'est le cas de l'Eurométropole de Strasbourg, dans l'est de la France, qui a capitalisé sur son système de communication existant et étendu ses capacités grâce aux services cloud de mobilité et de softphone de Rainbow. [Lire l'histoire complète du client ici.](#)
- 2) La satisfaction renforcée des clients grâce à la possibilité de contacter votre organisation comme ils le souhaitent : par téléphone, par e-mail, par chat ou via les réseaux sociaux.

Cela doit être réalisé de manière stratégique, idéalement en tirant parti de l'infrastructure existante du centre d'appel afin d'éviter toute perturbation technologique qui pourrait affecter les agents du front-office de leurs tâches quotidiennes. En outre, vous pouvez offrir aux agents de nouveaux services, tels que l'IA, afin de les aider dans leurs interactions avec les clients, l'intégration avec les applications CRM pour accéder aux données contextualisées lors d'une conversation, et la collaboration d'équipe pour favoriser la communication entre le front et le back-office. Ce sont ces mêmes avantages qui ont incité la société française Eberhardt, spécialisée dans la distribution d'appareils électroménagers pour les professionnels, à adopter la solution CCaaS [ALE Connect](#) pour son service client. [Lire l'histoire complète du client ici.](#)

- 3) La gestion de la plateforme de communication est souvent négligée lors du choix d'une technologie, car elle n'offre pas directement de services à valeur ajoutée aux utilisateurs finaux, à l'exception des administrateurs du système, qui sont souvent des prestataires externes chargés de la gestion dans le cadre d'un contrat. En réalité, lorsque la configuration et l'administration sont simples, que l'automatisation des opérations est optimisée et que les utilisateurs peuvent avoir un degré d'autonomie sur certains réglages au quotidien, cela constitue une véritable valeur ajoutée pour votre organisation. Si la gestion est simplifiée et peut être déléguée, les coûts de gestion seront réduits, voire négligeables. C'est dans cette optique qu'ALE a conçu [Unified Management Center \(UMC\)](#), le service cloud pour gérer OXE Purple et sa suite d'applications.

Fiche solution

Comment optimiser vos communications professionnelles



5. Automatisation avec l'IA

Les meilleures pratiques en matière de cybersécurité et le renforcement des cadres réglementaires dans tous les secteurs d'activité ont établi une base solide pour les systèmes automatisés. Parallèlement, les progrès rapides de l'IA s'avèrent inestimables pour les équipes informatiques, en automatisant les tâches quotidiennes répétitives de gestion et de maintenance, et en fournissant une assistance de plus en plus performante pour les opérations plus complexes telles que l'installation et la configuration des systèmes. L'autoprovisionnement et la simplification de la gestion des droits par profil permettent également de déléguer certaines tâches de configuration aux utilisateurs, ce qui les rend plus autonomes et agiles. Les capacités d'automatisation dans les applications de service client, avec l'utilisation croissante des chatbots et des voicebots basés sur l'IA, réduisent le coût total du service et améliorent l'expérience, la satisfaction et la fidélisation des clients.

La plateforme de communication est souvent utilisée pour gérer la diffusion automatique des alertes auprès des intervenants identifiés dans l'entreprise, par exemple lorsqu'un problème est détecté au niveau d'un objet connecté (IoT), de sorte que les ralentissements et les défaillances des appareils sont détectés au plus tôt. Il est également possible de créer automatiquement des espaces de collaboration où les personnes concernées peuvent communiquer (par messagerie instantanée, audio ou vidéo) et recevoir des notifications et des alarmes en temps réel provenant d'appareils connectés. Ainsi, les informations sont distribuées aux personnes qualifiées pour prendre des décisions rapides et éclairées dans n'importe quelle situation. L'application [Alcatel-Lucent Visual Notification Assistant](#) (VNA) intégrée à la plateforme de communication d'ALE peut être particulièrement efficace dans les situations où un grand nombre de personnes doivent

être alertées automatiquement et simultanément, quelle que soit leur localisation dans un bâtiment, à leur bureau ou dans les couloirs.

L'automatisation basée sur l'IA, combinée à des modèles de déploiement flexibles (sur site, dans le cloud ou en mode hybride) et à l'intégration complète des processus, permet de créer un environnement dans lequel les employés et les clients peuvent interagir de manière autonome et efficace avec les ressources de l'organisation. Cette transformation permet non seulement de réduire les coûts opérationnels et d'améliorer la qualité des services, mais aussi de permettre aux entreprises de se concentrer sur les initiatives stratégiques et l'innovation, tandis que les tâches de configuration et de support quotidiennes sont gérées par les systèmes automatisés.

L'automatisation ne se limite pas aux interactions humaines : elle peut aussi englober les communications avec les objets connectés (IoT). C'est le cas du client d'ALE, Jeju Shinhwa World, en Corée, qui avait besoin d'une plateforme de communication efficace pour son complexe étendu sur 2,5 millions de kilomètres carrés d'hôtels et de parcs à thème. Le complexe souhaitait offrir une expérience de « Smart Connecting Room » (chambre intelligente connectée), avec l'automatisation du contrôle de la climatisation, de l'éclairage et des messages « Ne pas déranger », ainsi que l'accès aux services téléphoniques via un écran tactile. Dans ce cas précis, les interactions homme-machine sont gérées par des téléphones et des smartphones contrôlés par le client, et les précieuses données d'utilisation sont recueillies afin d'améliorer la qualité du service et de garantir des opérations fluides. [Lire l'histoire complète du client ici.](#)

Fiche solution

Comment optimiser vos communications professionnelles

L'aspect économique de la modernisation

Alors que de nombreux fabricants ne proposent que des modèles de financement par abonnement pour leur solution de communication, ALE offre de la flexibilité, permettant aux clients de choisir parmi différentes options d'achat et différents modèles de déploiement. Avec ALE, les entreprises peuvent déployer leur plateforme de communication sur site, dans le cloud (privé ou public) ou en mode hybride. Elles peuvent ensuite choisir le modèle de paiement qui répond le mieux à leurs besoins : CAPEX (pour le matériel et les logiciels), OPEX (pour les logiciels) ou à l'utilisation ("pay-per-use").

Un projet de modernisation implique souvent le coût de la transformation des anciens systèmes et équipements et leur remplacement par des versions plus modernes, à la pointe de la technologie. Avec ALE, les clients ont l'avantage de capitaliser sur leurs investissements passés :

- La compatibilité ascendante des logiciels avec le matériel (téléphones, combinés mobiles, bornes radio, etc.) est garantie autant que possible, selon l'état d'obsolescence des composants. Les clients déjà équipés de matériel ALE peuvent en réutiliser une partie ou bénéficier de conditions avantageuses pour leur mise à niveau si nécessaire.
- Les licences logicielles existantes sur un ancien système de communication ALE peuvent permettre au client de bénéficier de promotions sur les abonnements pour la mise à jour vers la dernière version. C'est le cas pour le modèle par abonnement [Purple on Demand](#), qui comprend l'accès à tous les services de la plateforme de communication d'ALE, ainsi que le support et les mises à jour incluant les dernières fonctionnalités et les correctifs de sécurité. Purple on Demand offre une solution pertinente à une entreprise qui souhaite se moderniser sans investir dans des licences logicielles permanentes (modèle CAPEX classique).

Fiche solution

Comment optimiser vos communications professionnelles





Prêt à libérer tout le potentiel de votre plateforme de communication ?

La feuille de route pour moderniser son système de communication ne peut pas être la même pour toutes les entreprises. Elle doit tenir compte du point de départ, des contraintes et des objectifs propres à chaque organisation. Les options gagnantes décrites dans ce document sont comme des superpouvoirs intégrés à votre plateforme de communication.

Et le meilleur avec les superpouvoirs ?

C'est qu'ils rendent l'impossible possible !

Contactez un expert ALE pour évaluer votre situation actuelle et concevoir ensemble les étapes de votre plan de transformation, que vous commenciez par la standardisation IP/SIP, la centralisation, la virtualisation ou l'automatisation de la gestion, tout en tenant compte de l'aspect économique de votre projet.

