



Communications de l'ère numérique

Le cloud "à-la-carte", une opportunité de changement



Sommaire

- | Introduction
- | Préparer un changement à long terme
- | Enjeux et questions à considérer
- | S'adapter au nouvel espace de travail numérique
- | Choisir le bon modèle
- | Un monde de cloud « à-la-carte »
- | L'heure du changement est venue



Introduction

Ces dernières années ont été déroutantes et chaotiques pour tout le monde. Du jour au lendemain, d'énormes changements se sont produits dans le monde entier. L'un des défis les plus importants auxquels de nombreuses organisations ont été confrontées a été de découvrir comment s'adapter rapidement à un monde en confinement et maintenir leurs activités. Elles ont dû prendre des mesures immédiates sous peine de voir leur entreprise disparaître.

Une enquête de Gartner en Ressources Humaines a révélé que 88 % des organisations avaient encouragé ou exigé des employés qu'ils commencent à travailler depuis leur domicile lorsque la pandémie a frappé.¹ Ceci a eu pour conséquence une progression rapide, mais mal planifiée, du télétravail. Les solutions de visio et d'audioconférence ont ainsi remplacé les réunions en présentiel. Les espaces de travail virtuels sont devenus de véritables fils d'Ariane qui ont permis de maintenir le lien entre les personnes, notamment hors

de leur bureau physique. Hélas, la plupart des entreprises n'a pas eu le temps de réfléchir aux conséquences à long terme de leurs investissements technologiques.

Aujourd'hui, alors que le monde s'installe dans une nouvelle normalité, les entreprises réexaminent ce à quoi ressemblera leur organisation à l'avenir pour s'assurer qu'elles investissent dans les outils les plus appropriés.

¹ - [Encourager les employés à télétravailler en raison de la COVID | Gartner](#)

Préparer un changement à long terme

Dans un premier temps, la principale préoccupation des entreprises plongées dans cet univers numérique a été de survivre au changement. Peu importe la technologie adoptée, tant qu'elle permettait de rester connecté. Et si, dans certains cas, les outils choisis par une entreprise étaient les plus adaptés à l'époque, il devient nécessaire de revenir à la théorie et de la tester pour se préparer à la suite de la transformation numérique.

Aujourd'hui, les organisations réévaluent la sécurité pour s'assurer qu'à l'avenir, elles ne se contentent pas de survivre avec la technologie, mais qu'elles prospèrent avec elle. Quelques éléments à considérer :

- La sécurité de vos nouveaux appareils de communication est-elle à la hauteur, ou des failles pourraient-elles affecter votre conformité à long terme ?
- Disposez-vous de toutes les fonctionnalités nécessaires dans le même environnement, ou bien tentez-vous d'assembler des outils hétérogènes qui ne donnent pas satisfaction ?

Dans la réalité, la pandémie a et continuera d'avoir des conséquences durables. Pour se donner les meilleures chances de réussite, les entreprises sont maintenant conscientes qu'elles doivent miser sur des solutions adaptées à leurs besoins actuels et futurs. Il ne s'agit plus seulement d'assurer la continuité des activités, les entreprises doivent être prêtes à affronter la concurrence à plus long terme.





Enjeux et questions à considérer

L'évolution de l'environnement de travail actuel amène les entreprises à se pencher sur cinq sujets cruciaux pour relever les défis actuels et réussir leur transformation. Ces dernières ont conscience qu'elles doivent se préparer à affronter les changements à venir.

Voici les principales questions que se posent les organisations qui travaillent à leur transformation numérique :

1. Comment puis-je créer ou renforcer l'espace de travail numérique de mes employés ? Mes équipes disposent-elles de tous les outils nécessaires pour être efficaces et engagées dans leur nouvel environnement de travail en tout lieu ? Mes employés se contentent-ils, au contraire, de « se débrouiller » avec les moyens du bord ?
2. Comment mon entreprise peut-elle continuer à offrir un niveau de performance identique ou supérieur pour répondre à l'évolution rapide des attentes des clients ? Que peut faire mon entreprise pour offrir le meilleur service possible afin de continuer à satisfaire les clients existants et d'attirer de nouveaux clients ?
3. Quel est le modèle de cloud le plus adapté aux applications et aux services de communication ? Quelle est la meilleure approche pour passer directement au cloud afin de gagner en évolutivité et flexibilité ? Combien coûte le passage au cloud ?
4. Comment puis-je m'assurer que mes données sont sécurisées dans le cloud ?
5. Mon organisation a-t-elle la capacité à gérer une infrastructure hébergée dans le cloud ou sur site ?

Améliorer les communications et les performances

Les équipes deviennent véritablement efficaces lorsque les employés disposent des outils nécessaires pour être aussi productifs à leur domicile qu'au bureau.

Le nouvel espace de travail numérique ne devrait présenter aucune différence entre les outils utilisés au bureau et les solutions disponibles chez soi. Pour être efficaces et performants où qu'ils soient, les employés doivent pouvoir communiquer et donc compter sur des solutions de communication et de collaboration basées dans le cloud qui leur offrent une expérience complète, cohésive et identique partout, en télétravail, en déplacement en tout lieu ou dans un environnement de bureau collaboratif traditionnel.

De plus, les organisations doivent prendre en compte l'impact émotionnel et psychologique lié au nouvel espace de travail numérique. Pour certaines personnes, le télétravail peut en effet être source d'isolement. Offrir un soutien émotionnel devient clé en entreprise pour accompagner les employés, garantir leur bien-être et donc leur performance.

S'adapter au nouvel espace de travail numérique

Pour donner à vos employés les moyens de s'adapter à ce nouvel espace de travail numérique, il est important de comprendre les enjeux auxquels ils sont actuellement confrontés au sein des équipes. Le bureau s'est transformé en espace virtuel qui peut s'étendre aux quatre coins du globe. En effet, les employés peuvent interagir et travailler de partout. Les experts estiment que, lorsque la pandémie diminuera, la plupart des entreprises continuera à avoir recours au minimum à un environnement de travail hybride entre bureau et télétravail. Par exemple, 80 % des personnes interrogées par McKinsey ont déclaré qu'elles appréciaient le télétravail, et 41 % qu'elles étaient plus productives.² De nombreuses entreprises doivent aujourd'hui faire face aux nouvelles attentes et exigences des employés, maintenant qu'il a été démontré que certaines fonctions pouvaient être assurées en tout lieu et tout le temps.

L'heure est venue pour les organisations de repenser leur façon de travailler et de redéfinir leur espace de travail à l'ère du numérique.

La nature du travail et les habitudes en matière de mobilité influencent les besoins de communication de chacun. Afin de déterminer quand investir dans les solutions technologiques, les organisations doivent créer des profils d'utilisateurs pour comprendre leurs besoins.

Si les espaces de travail distants et numériques présentent des avantages, ils peuvent être aussi sources de défis à relever. Par exemple :

- Veiller à ce que les employés ne se sentent pas isolés ou surchargés lorsqu'ils ne sont pas au bureau
- Développer la culture d'entreprise dans un environnement distant

Les entreprises doivent réfléchir aux terminaux et aux outils nécessaires pour favoriser la circulation de l'information et le travail d'équipe dans un espace numérique. Pour la plupart des entreprises, la première étape pour amener les équipes vers le numérique consistera à définir un ensemble de profils d'utilisateurs et de recommandations opérationnelles applicables à chaque rôle. Parmi les questions à se poser :

- Combien de temps ces employés travaillent-ils au bureau par rapport au temps passé en déplacement ?
- À quelle fréquence viennent-ils sur le site de l'entreprise ?
- Doivent-ils se déplacer entre les bureaux, les entrepôts, les magasins ou des installations extérieures ?

- À quelle fréquence les membres de l'équipe doivent-ils accéder aux informations de l'entreprise à partir de bases de données et d'applications métier ?
- Tel employé est-il un contributeur individuel travaillant seul sur des projets, ou bien travaillant régulièrement avec des collègues et des spécialistes ?
- Quelles sont les besoins de cet employé en matière de téléphonie d'entreprise ? Doit-il simplement passer et prendre des appels, ou a-t-il besoin de fonctionnalités avancées comme la messagerie vocale, l'enregistrement et les fonctions de sécurité ? Les plans de numérotation ad hoc et la qualité audio avancée sont-ils essentiels ?

Il n'existe pas de modèle universel pour le cloud qui soit nécessairement meilleur qu'un autre. Aujourd'hui, une pléthore de possibilités s'offre aux entreprises. Vous devrez faire vos recherches et déterminer quelle stratégie est la plus judicieuse pour votre entreprise. Dans la mesure où rien ne vous oblige à vous engager dans une seule voie, vous pouvez envisager d'adopter différentes solutions jusqu'à ce que vous trouviez celle qui vous convient le mieux.

2 - [Reimagining-the-office-and-work-life-after-COVID-19-final.pdf \(mckinsey.com\)](#)

Choisir le bon modèle

Pour profiter pleinement des opportunités de changement qui s'offrent désormais à toutes les entreprises, il est essentiel que chacune détermine le modèle pour sa propre transformation. La crise sanitaire a eu notamment pour corollaire immédiat d'accélérer la transition vers le cloud d'un grand nombre d'applications et de services.

Selon le Synergy Research Group, les dépenses liées au cloud pour 2021 ont atteint 178 milliards de dollars, soit une hausse de 37 % par rapport à 2020.³ De nombreuses entreprises ont dû instantanément adopter des solutions cloud pour assurer la collaboration entre les équipes et les conférences. Le marché des communications d'entreprise a commencé à offrir un nombre sans précédent de modèles potentiels pour le travail en équipe.

Malheureusement, la ruée vers le cloud a soulevé des problèmes de sécurité et de conformité dans certaines entreprises. Une étude de Bain and Company a révélé que seules 18 % des entreprises environ avaient transféré leur charge de travail dans le cloud. En effet, pour de nombreuses entreprises, la sécurité constituait un véritable point de blocage. Or, 74 % des directeurs financiers envisagent aujourd'hui de faire évoluer leurs employés sur site vers un environnement de travail à distance.

Si la stratégie d'adoption du cloud choisie au début de la pandémie n'est peut-être pas celle que vous souhaitez poursuivre, vous pouvez désormais adopter le modèle qui vous convient, qu'il soit public, privé ou

hybride, et un modèle CAPEX ou OPEX. Si la productivité et la rentabilité sont vos priorités, une solution cloud complète est peut-être le modèle qu'il vous faut. Cependant, une option intéressante pourrait être un modèle de cloud hybride qui vous permet de conserver certains éléments de votre système de communication existant et de les enrichir par des services cloud. Un modèle de cloud hybride peut également vous permettre de répondre à vos préoccupations concernant le cadre réglementaire, notamment comment et où les données sont stockées et traitées.

Comme dans la plupart des processus de transformation, il est essentiel de poser les bonnes questions pour réussir :

- Quels services êtes-vous prêt à transférer dans le cloud ?
- Qui va opérer ces services ? Avez-vous besoin d'un fournisseur de services cloud ou d'un intégrateur de systèmes ? Allez-vous tout gérer vous-même ?
- Comment allez-vous gérer le trafic des communications, et quels sont les avantages et les inconvénients du point de vue de la qualité du service et des coûts ?
- Quelles mesures allez-vous prendre pour maintenir des normes élevées de sécurité, d'intégrité des données, de souveraineté et de conformité ?

3 - [As Quarterly Cloud Spending Jumps to Over \\$50B, Microsoft Looms Larger in Amazon's Rear Mirror \(en anglais\)](#)



Un monde du cloud « à-la-carte »

Dans un monde du cloud « à-la-carte », les entreprises ont la possibilité de choisir un modèle de cloud selon leurs besoins. Quelle que soit votre décision, vous devez garantir un niveau de service constant et la continuité de vos activités, quoi qu'il arrive. Que vous envisagiez un cloud public, privé ou hybride, Alcatel-Lucent Enterprise peut vous proposer une solution.

Un cloud public

Rainbow Hub offre une solution complète et compétitive de communication et de collaboration pour les entreprises qui recherchent une solution cloud intégrale. Il propose une plateforme de communications en tant que service (CPaaS) moderne et complète pour répondre à l'évolution des besoins et des modèles de consommation des entreprises d'aujourd'hui. En outre, il comprend la collaboration en temps réel, les réunions en ligne et la téléphonie d'entreprise, notamment les appels internationaux entrants et sortants, afin d'offrir une solution complète alliant simplicité d'utilisation, mobilité, confiance et ouverture. Cette plateforme de communication d'entreprise dans le cloud booste les performances de vos employés grâce à la messagerie, aux visioconférences et aux appels vidéo, en tout lieu et depuis tout appareil.

Rainbow Hub est exploité conformément aux certificats de conformité internationaux et s'engage à protéger les données et les communications des clients. Rainbow Hub est conforme au règlement

général sur la protection des données (RGPD) en assurant la souveraineté et la transparence totales des données.

Rainbow Hub peut-être complété en option par des postes téléphoniques et des produits d'infrastructure réseau d'Alcatel-Lucent Enterprise. Il fournit :

- **Des fonctions de collaboration complètes :** de la visioconférence aux conversations d'équipe
- **Une interface unique :** accédez à toutes les fonctions de communications unifiées à partir d'une interface de bureau, Web ou mobile
- **De la téléphonie d'entreprise cloud native :** offrez la téléphonie d'entreprise directement dans Rainbow à partir de notre PCX cloud ALE
- **Une ouverture :** s'intègre facilement aux applications tierces et aux environnements Microsoft et Google

Une sécurité, une fiabilité et une confidentialité des données de classe mondiale

Des mesures de protection rigoureuses sont mises en œuvre à tous les niveaux de l'architecture et des processus de Rainbow Hub. Notre département sécurité et prévention des fraudes assure la protection physique et environnementale de votre service, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Travaillez en toute sérénité : notre réseau distribué est totalement redondant sur tous les sites que nous desservons. Nous sommes ainsi en mesure d'offrir une véritable infrastructure mondiale qui assure en permanence la continuité et la qualité du service, dans le respect des normes les plus strictes en matière de SLA.

Rainbow Hub maintient toute une série de certifications et d'attestations de conformité du Royaume-Uni et de l'UE, y compris les normes HIPPA et FERPA aux États-Unis afin de protéger les données et les communications des clients. Rainbow Hub est conforme au règlement général sur la protection des données (RGPD) et assure la souveraineté et la transparence totales des données. Les clients sont néanmoins tenus de procéder à leurs propres évaluations des risques liés au transfert de données et de déterminer eux-mêmes si le transfert est suffisamment protégé.

Un cloud privé

Pour des besoins spécifiques, **Rainbow Edge** offre des services de communication et de collaboration basés sur le cloud (instance unique) et des données pouvant être hébergées dans vos locaux ou dans un centre de données de votre choix. Avec Rainbow Edge, une solution de cloud privé sur site basée sur une architecture flexible, vous pouvez sélectionner un centre de données local ou national.

Caractéristiques de la solution Rainbow Edge :

- **Sécurisée** : plateforme hautement sécurisée avec possibilité d'hébergement sur la plateforme de centre de données de votre choix
- **Personnalisée** : confidentialité garantie avec des options en fonction de vos exigences de protection de la vie privée
- **Flexible** : architecture conçue pour s'adapter à toutes les tailles d'entreprise
- **Adaptable** : offres de souscription variées pour optimiser vos coûts

Alcatel-Lucent OpenTouch® Enterprise Cloud (OTEC) :

L' [Alcatel-Lucent OpenTouch Enterprise Cloud \(OTEC\)](#) (multi-instance) propose un modèle économique 100 % OPEX. Il est idéal pour les entreprises à la recherche de modèles basés sur la consommation et qui souhaitent remplacer leur modèle CAPEX existant. Les utilisateurs d'OTEC bénéficient de l'expérience de communication d'ALE selon un modèle facturé par utilisateur et par mois. L'informatique permet d'automatiser facilement les opérations et d'adapter les coûts tout en bénéficiant d'un niveau de service exceptionnel.

La solution OTEC peut être redimensionnée en fonction des besoins de votre entreprise. Par exemple, les outils/ services de collaboration tels que le chat, les appels audio et vidéo, la conférence, le partage de fichiers et d'écran peuvent rapidement être mis à disposition sans planification à l'avance et sans dépense supplémentaire en matériel ou en logiciels additionnels. Les coûts peuvent également être rapidement adaptés à la baisse si la demande de ces services diminue.



Un cloud hybride

Une solution de communications cloud hybride vous permet de capitaliser sur les investissements existants en matière de communications avec la possibilité d'ajouter des services de collaboration dans le cloud pour vos équipes.

Notre solution de cloud hybride, [Rainbow™ d'Alcatel-Lucent Enterprise](#), [maintes fois primée](#), offre de multiples capacités

de communication et de collaboration, notamment : messagerie instantanée, conférence audio/vidéo, partage d'écran et de fichiers, numéro unique, chaînes d'information, présence téléphonique, etc.

Le modèle hybride transforme **Rainbow** en une **plateforme de communication** en ajoutant simplement une « couche de collaboration » au-dessus de votre écosystème pour garantir une transition en douceur vers le cloud tout en capitalisant sur votre plateforme de communication existante.

Les services de Rainbow sont proposés dans un modèle « as a Service » qui vient compléter les serveurs de communication existants, notamment [Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple](#) et [Alcatel-Lucent OXO Connect](#). Ces services de qualité professionnelle, avec



[Alcatel-Lucent Enterprise a reçu le prix de l'innovation TMC Labs 2021 pour les communications unifiées](#)



[ALE a reçu le prix 2021 « Pionnier du télétravail » \(Remote Work Pioneer\)](#)

une disponibilité à 99,999%, respectent les normes de sécurité les plus élevées telles que Common Criteria.

Trois options de déploiement sont disponibles sous forme d'abonnement pour Rainbow (Essential, Business et Enterprise), chacun offrant un niveau différent de fonctionnalités et de capacités sécurisées qui permettent à votre personnel de collaborer efficacement et rapidement, quel que soit son lieu de travail.

Caractéristiques de la solution Rainbow :

- **Sécurisée** : plateforme hautement sécurisée avec possibilité d'hébergement sur la plateforme de centre de données de votre choix. Rainbow est certifié ISO 27001, SecNumCloud grâce à notre partenaire hébergeur OVH, ENS et ISO 27001 - 017/18 et autres certifications obtenues dans des secteurs d'activité (voir encart ci-dessous).
- **Facile à déployer** : il suffit d'un clic pour [télécharger et installer Rainbow](#) et bénéficier de riches fonctionnalités telles que la gestion des contacts, la présence, le chat, l'appel audio/vidéo, le partage d'écran et de fichiers.
- **Hybride** : Rainbow adopte une approche de cloud hybride, en s'intégrant à Alcatel-Lucent OXO Connect et OmniPCX Enterprise Purple, ainsi qu'à des PABX

tiers. Il permet aux entreprises de migrer vers le cloud à leur propre rythme.

- **Ouverte** : Rainbow est aussi [plateforme de communication ouverte CPaaS \(communications platform as a service\)](#), offrant un ensemble d'API qui vous permet d'intégrer les services de collaboration en temps réel dans vos applications et processus métier.

Rainbow est une solution 100 % sécurisée, quel que soit votre modèle de souscription. Qu'il s'agisse d'une souscription Freemium, Business ou Enterprise, vous êtes assuré de bénéficier d'une expérience sécurisée.

Nous respectons votre vie privée. Nous n'utilisons pas vos données pour monétiser des services supplémentaires et nous respectons les lois internationales portant sur la protection de la vie privée, y compris le RGPD européen (règlement général sur la protection des données). Chez nous, les données de nos clients sont privées, sûres et sécurisées. Seuls nos clients ont accès à leurs données. La transparence et la traçabilité sont des éléments essentiels de Rainbow. Toutes les exigences réglementaires sont respectées et gérées de manière éthique.

Certifications

- Certifié HDS, ce qui permet à ALE de stocker des données de santé
- Conforme au RGPD
- Certifié ANSSI - CSPN
- Certifié HiPAA
- Certifications FERPA en cours d'acquisition



eBook

Communications de l'ère numérique – Le cloud « à-la-carte »



L'heure du changement est venue

Bien que les entreprises du monde entier ont dû réagir rapidement et modifier leur mode de fonctionnement, la situation est loin d'être définitive. Alors que le monde entre dans le rythme de la nouvelle normalité, les entreprises doivent désormais procéder à une réévaluation afin de s'assurer que les décisions prises en temps de crise résistent à l'épreuve du temps en armant votre entreprise des bonnes ressources pour le futur.

Rien ne sera plus jamais comme avant. En revanche, vous pouvez faire en sorte de disposer de tous les outils nécessaires pour améliorer la productivité, l'efficacité et les performances de vos employés. L'heure n'est plus simplement à la survie, mais bien à la croissance.

Découvrez comment Alcatel-Lucent Enterprise peut vous aider à choisir la bonne solution cloud pour vos communications de l'ère numérique.

www.al-enterprise.com/fr-fr Le nom et le logo d'Alcatel-Lucent sont des marques commerciales de Nokia utilisées sous licence par ALE. Pour en savoir plus sur les marques utilisées par les sociétés affiliées de la Holding ALE, veuillez consulter: <https://www.al-enterprise.com/fr-fr/documentation-juridique/marques-copyright>. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs titulaires respectifs. Ni la Holding ALE ni ses sociétés affiliées ne peuvent être tenues responsables de l'éventuelle inexactitude des informations contenues dans ce document, qui sont sujettes à modification sans préavis.
© 2022 ALE International. Tous les droits sont réservés. DID22111602FR (décembre 2022)