



Gagnez en compétitivité grâce aux solutions XaaS

Sommaire

- | Un climat d'incertitude exige une approche innovante
- | Les modèles en tant que service aident les entreprises à atteindre leurs objectifs
- | Une stratégie XaaS complète tient compte de multiples facteurs
- | Le choix du fournisseur de technologies adapté est un gage de flexibilité et de simplicité



Un climat d'incertitude exige une approche innovante

Dans le contexte actuel marqué par des incertitudes, les entreprises et les administrations du monde entier rencontrent des difficultés à gérer leurs coûts tout en s'efforçant d'améliorer leur efficacité et agilité. Ces défis concernent tous les aspects des activités de ces organisations :

- **Aspect opérationnel** : la crise mondiale récente a rendu la conjoncture économique incertaine, ce qui perturbe l'évolution de l'activité des organisations de tout type et de toute taille. La modernisation des équipements et des outils nécessaires aux opérations quotidiennes a pris du retard, ce qui pourrait nuire à leur compétitivité. La pénurie de main-d'œuvre et la difficulté d'attirer et de fidéliser le personnel ont aggravé la situation.
- **Aspect financier** : l'inflation et les taux d'intérêt élevés compliquent la gestion de la trésorerie. Les chefs d'entreprise savent qu'ils doivent mieux contrôler leur budget et leur trésorerie, mais reconnaissent également qu'une mauvaise approche de la réduction des coûts peut affaiblir leur entreprise et freiner sa croissance.
- **Aspect client** : l'accroissement des exigences et l'évolution des habitudes d'achat compliquent l'attraction et la fidélisation des clients. Alors que les technologies progressent à un rythme jamais enregistré, les infrastructures et les applications de communication obsolètes nuisent à l'efficacité et à la productivité nécessaires au personnel pour accroître la satisfaction et fidéliser les clients.

Les modèles d'achat en tant que service sont essentiels pour améliorer la compétitivité

Pour relever ces défis, les entreprises doivent stabiliser leur trésorerie tout en améliorant l'efficacité opérationnelle et la simplicité. Il s'agit notamment d'explorer de nouveaux moyens de transformer leur culture des coûts en une culture qui fonctionne dans diverses situations économiques¹.

Dans cette perspective, de nombreuses entreprises abandonnent les modèles traditionnels d'achat et de possession de solutions technologiques pour passer à des modèles par abonnement dans lesquels les logiciels, le matériel et les opérations IT sont fournis en tant que service.

Cette approche est appelée **Everything as a Service** (XaaS). En adoptant l'approche XaaS, les entreprises ont la possibilité de souscrire à n'importe quelle combinaison de services de réseau, de communications unifiées, de collaboration et de centre de contact. Ces technologies et les solutions XaaS peuvent être déployées sur site, dans un cloud public ou privé ou une combinaison des deux modèles.

Le passage au XaaS offre aux entreprises le contrôle budgétaire et la souplesse dont elles ont tant besoin. Cette approche permet également d'accélérer les changements stratégiques et la compétitivité des entreprises afin de tirer le meilleur parti du cloud et de rationaliser les opérations.

Aucune entreprise ne peut se permettre d'ignorer le potentiel des solutions XaaS ou leur forte dynamique. Entre 2023 et 2030, la taille du marché mondial des solutions XaaS devrait afficher un taux de croissance annuel composé (TCAC) de près de 25%². Cette tendance est une question d'avenir pour les entreprises dans un monde post-pandémie³, l'IT en tant que service est considérée comme l'une des quatre tendances des technologies interconnectées qui façonneront le futur de l'IT et de l'entreprise⁴.

1 [Renverser le scénario de la réduction des coûts : 3 questions pour aider les PDG à engager leur entreprise sur la voie de la croissance](#), PwC.

2 [Rapport d'étude de marché sur Everything as a Service \(XaaS\)](#), Fortune Business Insights, juillet 2023.

3 [XaaS est l'avenir des entreprises dans un monde post-pandémie](#), IEEE Computer Society, novembre 2022.

4 [Technologie de pointe : les tendances qui façonneront l'avenir des technologies de l'information et des entreprises](#), McKinsey Digital, octobre 2022.



Les modèles en tant que service aident les entreprises à atteindre leurs objectifs

Les entreprises adoptent les solutions XaaS pour de nombreuses raisons et les analystes du secteur tablent sur une croissance continue de cette tendance. Elles reconnaissent toutes que les modèles d'achat en tant que service les aident à :

- Surmonter les défis actuels, tels que les incertitudes économiques
- Tirer immédiatement parti de nouvelles opportunités commerciales
- Planifier plus efficacement leur évolution

Voici un examen plus approfondi des avantages d'une approche par abonnement pour l'infrastructure de réseau et de communications, les applications et les services.

Une meilleure planification budgétaire

Grâce à une approche par abonnement, les entreprises n'ont plus à planifier des dépenses IT considérables ou à faire face à des coûts imprévisibles pour les mises à jour de logiciels, le renouvellement du matériel, les opérations IT, la maintenance et l'assistance. Au contraire, elles ont une vue d'ensemble des coûts mensuels et annuels, ce qui leur permet de mieux hiérarchiser les dépenses et contrôler leur budget.

La possibilité de répartir dans le temps les investissements IT d'une manière uniforme permet d'adopter une approche durable en matière de coûts. Ceci élimine également le risque que les contraintes du budget d'investissement ne pèsent sur les résultats et les objectifs de transformation, qui dépendent des progrès technologiques des solutions de réseau et de communication.

Une plus grande souplesse

Grâce à des services technologiques disponibles à la demande, les entreprises peuvent faire évoluer rapidement et facilement les infrastructures, les applications et les services IT pour relever les défis et saisir les opportunités qui se présentent.

Les entreprises peuvent commencer par la combinaison de services dont elles ont besoin pour gagner en souplesse dès aujourd'hui puis évoluer quand elles le jugent approprié. Elles peuvent ainsi à tout moment :

- **Répondre aux demandes nouvelles, imprévues et temporaires du marché** en ajoutant instantanément des services adaptés à la situation.
- **Accéder à de nouveaux marchés** en fournissant au personnel sur d'autres sites des services de réseau sécurisés ainsi que des services de communications unifiées et de collaboration.
- **Optimiser les charges de travail liées aux opérations IT** en renforçant l'automatisation des flux.
- **Cibler leurs priorités** en adoptant les services nécessaires pour améliorer différents aspects, tels que le travail d'équipe, l'expérience client ou la connectivité des différents sites.

Livre blanc

Gagnez en compétitivité grâce aux solutions XaaS

Une cybersécurité renforcée

Le personnel IT et les chefs d'entreprise peuvent avoir l'esprit tranquille lorsque leurs applications de communication et infrastructures réseau essentielles sont protégées en permanence grâce aux dernières mesures de cybersécurité et mises à jour dans le cadre des services fournis.

Les problèmes de trésorerie n'augmentent plus le risque d'obsolescence des mesures de cybersécurité, qui évoluent rapidement, et de vulnérabilité des systèmes et données de l'entreprise.

Simplicité et efficacité opérationnelle accrues

Grâce aux offres en tant que service qui automatisent les tâches, les flux de travail et les processus de gestion des réseaux et des appareils, le personnel IT n'a plus besoin de gérer les licences logicielles ni de s'assurer que les logiciels incluent bien les dernières fonctionnalités et mises à jour.

Les équipes IT surchargées peuvent se concentrer sur les priorités stratégiques plutôt que sur les tâches manuelles courantes. Elles gagnent ainsi en productivité, peuvent contribuer à des projets plus gratifiants, ce qui contribue à fidéliser les ressources. Les postes sont aussi plus attrayants pour les nouveaux candidats.

Respect des exigences réglementaires

La flexibilité des offres en tant que service permet de garantir la conformité aux exigences relatives à la souveraineté des données, à la protection de la vie privée, à la cybersécurité et à d'autres réglementations. Ces offres peuvent combiner déploiement sur site, dans un cloud privé ou un cloud public.

Comme les réglementations et les stratégies évoluent, chaque solution peut passer d'un modèle de déploiement à un autre afin que les entreprises bénéficient continuellement des avantages des solutions XaaS sans compromettre la conformité.

Accès sécurisé à de nouvelles technologies en constante évolution

L'époque actuelle se caractérisant par la rapidité de l'innovation technologique, les solutions en tant que service qui incluent des mises à jour continues représentent la meilleure garantie de durabilité pour l'entreprise. L'intelligence artificielle (IA) en est une parfaite illustration. La technologie offre un potentiel commercial important, mais ses avancées sont rapides et leur mise en œuvre coûteuse.

Lorsque les technologies en constante évolution sont disponibles en tant que service, les entreprises ont accès immédiatement à des fonctionnalités innovantes malgré les contraintes liées aux dépenses d'investissement (CAPEX). De plus, il n'y a pas de risque qu'un investissement important soit réalisé dans une technologie qui deviendrait obsolète avant d'être rentabilisée.

Livre blanc

Gagnez en compétitivité grâce aux solutions XaaS





Une stratégie XaaS complète tient compte de plusieurs facteurs

Dans la stratégie XaaS d'une entreprise, plusieurs éléments doivent être pris en compte, notamment :

- Les contraintes budgétaires et les besoins opérationnels actuels
- Les architectures de déploiement actuelles et la nécessité de se conformer à la réglementation
- Les plans visant à développer les capacités de communication, de collaboration et de réseau et à profiter des offres en tant que service ainsi que du cloud

Les contraintes budgétaires et les besoins opérationnels actuels

Grâce aux solutions en tant que service, les entreprises stabilisent leurs dépenses dans un ou plusieurs domaines IT, tout en améliorant les fonctionnalités associées. Cela veut dire tenir compte à la fois des restrictions potentielles de budget IT et des exigences opérationnelles.

Commencez par évaluer les offres en tant que service qui contribueront à répondre aux besoins les plus urgents de votre entreprise :

Besoin opérationnel	Offre en tant que service à évaluer
Permettre aux employés de communiquer et de collaborer instantanément pour gagner en efficacité et en productivité	Les offres de communications unifiées en tant que service (UCaaS) supportant de manière sécurisée les communications voix, texte et vidéo, qui sont simples à utiliser tout en étant disponibles partout
S'intégrer aux applications, aux objets IoT intelligents et aux services spécifiques à un secteur (éducation, santé, transport...) dans l'écosystème de l'entreprise	Les plateformes de communication en tant que service (CPaaS) offrant des capacités d'intégration dans le cloud, ainsi qu'un kit de développement logiciel (SDK) et une interface d'intégration
Simplifier le service client et accroître la satisfaction client grâce à des interactions plus efficaces et plus souples	Les offres de centre de contact en tant que service (CCaaS) supportant tous les types d'interactions, notamment les nouveaux canaux de conversation et les réseaux sociaux, le chat en direct et les chatbots ou voicebots avancés, avec une qualité, une efficacité et une disponibilité élevées
Améliorer la connectivité des campus, des succursales, des télétravailleurs et des Data Centers	Les offres de réseau en tant que service (NaaS) supportant de manière sécurisée les points d'accès, les commutateurs réseau au niveau périphérique et au cœur, avec des mécanismes de cybersécurité solides et de bout en bout

Étudiez ensuite les services qui aideront l'entreprise à répondre à d'autres besoins opérationnels, comme par exemple :

- **Accélérer et rationaliser la gestion IT, rechercher des services d'automatisation IT** qui offrent une gestion et une visibilité complètes de la santé du réseau et des systèmes, une meilleure protection contre les cybermenaces et des services fiables pour « travailler en tout lieu ».
- **Répondre aux demandes temporaires, saisonnières et imprévues, rechercher des services de communication d'entreprise** qui sont facturés en fonction d'indicateurs ou de l'utilisation, tels que l'occupation d'une salle de classe ou d'une chambre d'hôtel.
- **Réduire la charge qui pèse sur les équipes IT rechercher des services opérationnels IT** qui offrent une assistance client 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et un remplacement avancé du matériel.

Grâce aux abonnements NaaS, les problèmes de location d'équipements réseau sont supprimés

Les abonnements NaaS ont un prix et une durée fixes ; il n'y a plus de contrat de location ou de financement et pas d'actifs ou passifs à suivre. Aucun intermédiaire n'étant impliqué, il n'y a pas de coûts indirects, ce qui permet de préserver les scores de solvabilité. De plus, l'entreprise a toute latitude pour augmenter ou réduire ses services, et cela sans signer de contrat.

Objectifs du cloud et exigences de conformité

De nombreuses entreprises ont recours à des offres en tant que service pour accélérer leur passage au cloud. Cependant, en fonction de sa région géographique et de son secteur d'activité, chaque entreprise aura également des exigences particulières qui détermineront les données à stocker sur place et si les données du cloud doivent être stockées dans un cloud privé plutôt que dans un cloud public. Une combinaison de scénarios de déploiement est souvent nécessaire pour répondre à toutes les exigences.

À titre d'exemple, les entreprises des secteurs de la santé, de la finance et du secteur public demandent généralement que leurs données soient conservées sur site ou dans un cloud privé afin de respecter les réglementations en matière de cybersécurité et de conformité pour les données à caractère personnel. D'autres entreprises peuvent avoir besoin d'une combinaison de cloud privé à une ou plusieurs instances, et de cloud public multi instances. D'autres doivent s'assurer que leurs données sont stockées dans un pays particulier.

Avant d'opter pour des offres en tant que service, assurez-vous que le fournisseur peut mettre en place l'architecture dans le cloud et les options de déploiement qui répondent à vos besoins actuels et futurs en fonction de l'évolution de votre entreprise.

Objectifs plus larges

Au-delà des considérations relatives à la technologie et au déploiement, les entreprises doivent s'assurer que leur stratégie XaaS est en accord avec les objectifs globaux de l'entreprise et contribue à leur réalisation.

À cette fin, il convient d'écarter les solutions standards en matière de services IT. La possibilité de choisir des services, de les personnaliser et d'adapter les déploiements aujourd'hui et au fil du temps est essentielle pour atteindre des objectifs plus importants. Par exemple, les offres en tant que service permettent de déplacer facilement des services vers le cloud au moment approprié selon la stratégie globale de l'entreprise en matière de cloud.

La cybersécurité est un autre point essentiel. Dans une approche globale de la cybersécurité à tous les niveaux de l'entreprise, tous les logiciels et le matériel inclus dans les offres en tant que service doivent inclure des mécanismes de sécurité avancés et respecter un plan bien défini pour les mises à jour de sécurité.

Pour la croissance de l'entreprise, des fonctionnalités XaaS avancées sont nécessaires afin de gagner en compétitivité. Il faut également considérer les différents rôles, habitudes de travail et lieux de travail des employés, la bande passante requise pour exécuter les applications essentielles ainsi que la capacité à augmenter ou diminuer les services en fonction des besoins de l'entreprise.

Enfin, il convient d'évaluer si l'expérience, l'expertise et la flexibilité du fournisseur de technologies sont suffisantes. Le fournisseur doit proposer les services et les options du modèle d'achat qui sont nécessaires aujourd'hui et faire évoluer ses offres pour répondre à vos besoins futurs.



La technologie par abonnement accélère la transformation numérique

Les technologies de communication et de réseau en tant que service donnent aux entreprises un moyen rapide, flexible et abordable de mettre en œuvre leur stratégie de transformation numérique malgré les contraintes liées aux dépenses d'investissement.

Voici quelques exemples :

- **Les écoles et les universités** peuvent réduire la dette technique qu'elles ont accumulé pour créer un campus connecté plus intelligent, plus sûr et plus résilient contribuant à la réussite des étudiants, des professeurs et du personnel. Grâce à la possibilité de choisir des services basés sur les besoins actuels et émergents et de garantir une approche «confiance zéro» de bout en bout en matière de cybersécurité, la transformation est toujours en phase avec les impératifs éducatifs et opérationnels.
- **Les établissements de santé** peuvent adopter des technologies de pointe visant à optimiser les flux de travail, à offrir des services de télé médecine, à utiliser des systèmes de dossiers médicaux électroniques (DME), des outils d'analyse pilotés par l'IA, des appareils IoT médicaux et non médicaux qui améliorent l'expérience des patients et du personnel. La transformation numérique est ainsi plus efficace, flexible et rentable, et l'établissement peut maintenir en permanence sa conformité aux réglementations du secteur et en matière de cybersécurité.



Le choix du fournisseur de technologies adapté est un gage de flexibilité et de simplicité

Le fournisseur idéal de solutions XaaS est capable de comprendre le contexte propre à chaque secteur et accompagne chaque entreprise dans le choix, la mise en œuvre et le déploiement de ses solutions en tant que service. Ces fournisseurs de technologies apportent une plus grande flexibilité et simplicité en proposant :

- **Des services complets**, comprenant un ensemble de services UCaaS, CCaaS, NaaS et CPaaS de bout en bout qui peuvent être combinés. Des services unitaires peuvent également être ajoutés facilement en fonction des besoins
- **Des déploiements flexibles**, notamment des solutions et des services à la carte pour les déploiements sur site, dans un cloud privé, dans un cloud public ou dans un cloud hybride. Il est également possible de déplacer des services vers le cloud, conformément aux stratégies en matière de cloud
- **De multiples modèles d'achat**, notamment la possibilité de combiner dépenses d'investissement et d'exploitation afin que l'entreprise puisse adapter les modèles de paiement à ses priorités budgétaires et répondre aux besoins des différents groupes d'employés
- **Divers plans d'abonnement**, notamment des plans annuels ou pluriannuels pour les employés permanents et des abonnements mensuels renouvelables pour les employés saisonniers afin de s'assurer que les entreprises paient seulement pour les services utilisés
- **Des applications de service client** qui répondent à des besoins spécifiques et permettent aux entreprises de fournir un service client de premier ordre

- **Des plateformes ouvertes et des API** afin que les applications et les services puissent être entièrement adaptés aux besoins de l'entreprise
- **Des responsables du succès client** qui aident les entreprises à adopter les nouveaux outils, à en tirer le meilleur parti et à optimiser en permanence leur abonnement

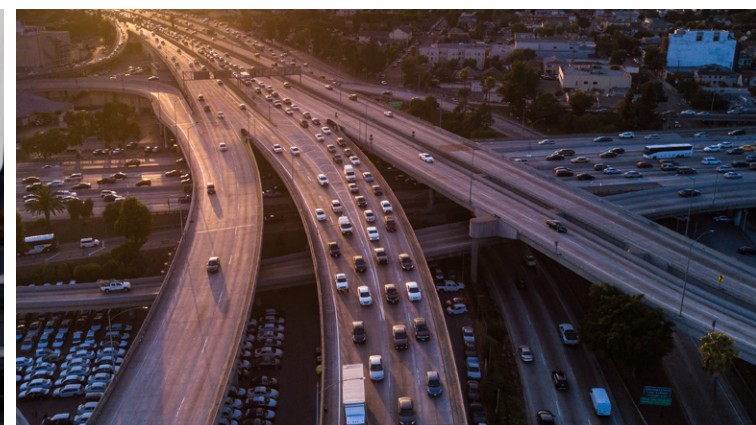
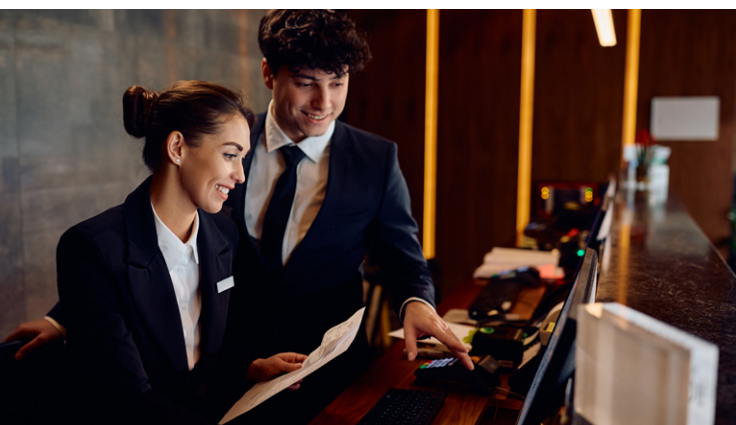
Alcatel-Lucent Enterprise est reconnu comme innovateur dans le domaine des solutions XaaS

Alcatel-Lucent Enterprise fournit tout ce dont les entreprises ont besoin pour mener à bien leur stratégie XaaS, et est l'un des rares fournisseurs de solutions XaaS à proposer des services NaaS, UCaaS, CCaaS et CPaaS de bout en bout.

Grâce à notre expertise, à nos offres flexibles et à notre réseau mondial de partenaires commerciaux, les entreprises du monde entier ont accès à une gamme complète de services de communications, de réseau et d'intégration d'écosystèmes. Elles peuvent ainsi accélérer l'adoption de technologies sécurisées tout en opérant leur transformation numérique à leur façon et à leur rythme.

Notre approche novatrice dans le domaine des solutions UCaaS visant à donner la possibilité aux entreprises de personnaliser leur usage a été récompensée par un prix de l'innovation décerné par TechRound SaaS66 lors de son édition 2023.⁵

⁵ [Alcatel-Lucent Enterprise figurant parmi les lauréats du SaaS66 de TechRound](#), Alcatel-Lucent Enterprise, octobre 2023.



Des entreprises de premier plan font confiance à nos solutions XaaS

Des entreprises de tous les secteurs font confiance à Alcatel-Lucent Enterprise pour leurs solutions UCaaS, CCaaS, NaaS et CPaaS. Voici quelques exemples de notre engagement pour la réussite de nos clients :

- En France, plusieurs services médicaux d'urgence font confiance à notre solution de communications en mode souscriptif [Purple on Demand d'Alcatel-Lucent Enterprise](#) pour fournir une solution robuste de secours pour les communications d'urgence
- En Italie, une société internationale de bateaux de croisière utilise [Rainbow™ Edge d'Alcatel-Lucent Enterprise](#), notre solution phare de cloud privé sur site, pour fournir au personnel de bord des communications multimédias fiables et les fonctionnalités de collaboration dont il a besoin pour travailler efficacement pendant les traversées
- En France, une société de distribution utilise notre solution de centre de contact par abonnement [ALE Connect](#) pour personnaliser ses interactions client, créer un sentiment de proximité et nouer des relations authentiques avec ses clients
- Aux États-Unis, un fournisseur de solutions logistiques d'envergure nationale s'appuie sur nos [commutateurs Ethernet](#) et [OmniVista® 2500 Network Management System d'Alcatel-Lucent Enterprise](#) en tant que service pour accéder aux dernières fonctionnalités technologiques sans dépenses d'investissement majeures
- Aux Pays-Bas, [Future Mobility Park](#) utilise notre infrastructure NaaS et nos solutions de gestion de réseau pour le contrôle des feux de circulation et des bus sur un site d'essai et de certification pour les véhicules autonomes afin d'accélérer la mise en service de bus sans conducteur
- Sur la côte méditerranéenne, un groupe innovant de stations balnéaires de luxe en pleine expansion a choisi notre modèle [NaaS](#) pour suivre le rythme des avancées technologiques avec un investissement initial minimal et des coûts récurrents prévisibles

Livre blanc

Gagnez en compétitivité grâce aux solutions XaaS



En savoir plus

Pour en savoir plus sur :

- Les atouts de la solution Purple on Demand pour les communications unifiées et la collaboration, consultez notre brochure « [Accélérez votre transformation numérique grâce aux communications professionnelles à la demande](#) ».
- Les avantages de la solution NaaS et son rôle essentiel dans la transformation numérique, consultez notre livre blanc : « [Accélérez votre transformation numérique grâce au modèle de réseau en tant que services \(Network as a Service\)](#) ».
- Le rôle et les avantages des responsables du succès client lors du passage à des solutions en tant que service, consultez notre livre blanc (en anglais) : « [Grow your business with technology subscriptions and customer success teams](#) ».
- Pour garantir la sécurité des solutions de communications, réseau et Cloud, consultez la page web [Sécurité d'ALE](#).

Pour en savoir plus sur nos offres en tant que service et leurs avantages, [consultez notre page web](#) ou [demandez à être rappelé par un représentant commercial](#).

