



Quand Google lance Google+ en réaction à Facebook, cela ne fonctionne pas. Cela montre qu'il n'existe pas de place pour les numéros deux.

François Bourdoncle, président de FB&Cie et cofondateur d'Exalead

Le channel n'est pas qu'un modèle de vente, il représente un engagement pour toute notre entreprise.

Kris Hagerman, CEO de Sophos

L'informatique, la domotique et l'audiovisuel sont en train de converger. Notre rôle consiste à accompagner ce mouvement.

Jean-Marie Lesueur, secrétaire général du S2ICF (Syndicat des installateurs intégrateurs courant faible)

Pour la plupart des entreprises, le cloud n'est pas opérationnel.

George Kurian, vice-président de NetApp

Dans les prochains mois, nous allons nous concentrer sur la voix.

Cyril de Metz, président de l'opérateur Nerim

Avec l'explosion des données, on peut dire que le monde est enfin mondialisé.

Olivier Robinne, vice-président de Veeam Europe du sud

Pour l'ERP comme pour le CRM, l'enjeu du moment, c'est la mobilité.

Éric Orenes, directeur commercial de Wavesoft

L'appropriation des données est d'abord une question de souveraineté nationale.

Didier Renard, président de Cloudwatt

Pour nous, le terme « partenaires » désigne aussi bien les revendeurs que les éditeurs de logiciels.

Charlotte Petyt, product manager chez CloudSystem

Il n'y a pas de fatalité à ce que les réseaux sociaux soient en Californie et les plans sociaux en Picardie.

Pierre Bellanger, PDG de Skyrock



LA COMMUNICATION MIGRE DANS LE CLOUD

Le catalogue d'offres de communications et de téléphonie dans le cloud des opérateurs ne cesse de s'enrichir. Un marché foisonnant pour les revendeurs mais pas si simple à appréhender au vue de cette profusion d'offres et de services.

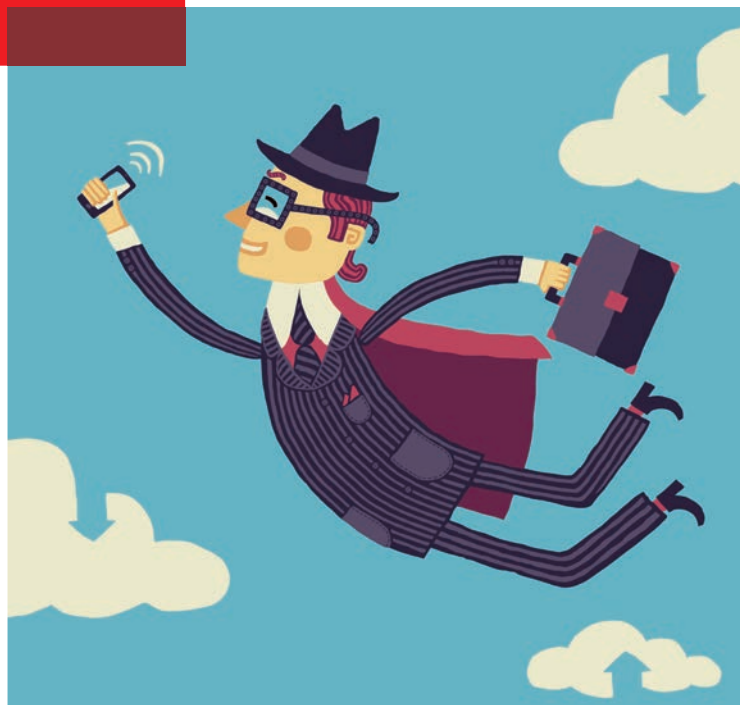
Le cloud devient-t-il le principal mode de commercialisation de la téléphonie et des communications unifiées ?

Peut-être, à voir la multiplication des offres chez tous les opérateurs. Dernière en date Orange Business Services (OBS) qui, en partenariat avec Microsoft, annonce au cours des derniers Techdays 2015 Business Together as a Service, une solution de communications unifiées et de collaboration en mode cloud basée sur Lync. « Nous étions déjà le premier intégrateur de Lync, il était assez logique de proposer ce service en mode cloud en complément de notre offre de communications unifiées Business Together as a Service. Nous voulons ainsi fournir aux utilisateurs une interface unifiée d'une ergonomie semblable à celle des outils grand public. Cet outil donne accès à toutes les fonctionnalités nécessaires pour communiquer efficacement : gestion de présence, téléphonie, messagerie unifiée, messagerie instantanée,



« Avec Office 365, une offre complémentaire à notre solution de communication, nous ciblons surtout les revendeurs au profil téléphonie qui désirent aller vers la suite en ligne de Microsoft »

David Brette,
cofondateur de Sewan Communications



services de téléconférence [audio, Net et vidéo]. De nombreuses sociétés sont en cours de migration de leur système de téléphonie, nous les encourageons aussi à s'orienter vers du collaboratif dans le cloud », résume Olivier Menez, directeur marketing chez OBS des solutions de communications unifiées et collaboration. Orange est un exemple parmi tant d'autres, car presque tous les opérateurs qu'ils soient historiques, alternatifs ou outsiders, comme Sewan Communications, Colt, Coriolis, Keyyo Communications, Viatel, Acropolis, Nerim (lire le tableau p. 62), proposent pour toute cible d'entreprise des offres de téléphonie et de communications unifiées dans le cloud qui vont

du Centrex aux IPBX virtuels en passant par des solutions 100 % logicielles (SaaS ou UCaaS), sans oublier les offres appelées « convergentes fixe-mobile » à l'image de celles créées par Sewan Communications ou par Futur (Futur 3D). Rappelons que l'avantage principal de ces dernières est d'associer plusieurs terminaux, fixes et mobiles, à un seul numéro.

La demande en Centrex multiplie les appels du pied Malgré le manque de chiffres concrets sur ce marché, on estime à environ 15 % les entreprises qui font appel à des solutions de téléphonie ou de communications dans le cloud. « Nous constatons effectivement une demande croissante sur des offres dans le cloud, notamment autour du Centrex [ndlr : Nerim exploite la plate-forme Istra



L'Opérateur Internet et Télécom des Entreprises



Retrouvez-nous lors de
notre Roadshow 2015
"Cloud Telephony" :

www.nerim.fr/roadshow2015

**Découvrez les offres Voix Nerim en Marque Blanche !
Offres analogiques T0/T2, Trunk SIP, Centrex, etc.**

Grâce à son **réseau** et son **infrastructure** propriétaire de dernière génération, Nerim met toute son expertise pour vous offrir :

- des offres fixe/mobile avec des forfaits adaptés ;
- tous les outils à votre disposition pour bien commencer (formation, gestion du parc, supervision, configuration, facturation client, etc.).

Rejoindre le programme Partenaires Nerim, c'est la possibilité d'offrir des solutions adaptées à vos clients et devenir Opérateur Télécom d'infrastructure via nos offres de COLLECTE !

Vous bénéficiez ainsi :

- d'un accompagnement personnalisé dans tous vos projets ;
- de formations et de mises à niveau régulières de nos produits grâce à Nerim Université aussi bien à Paris qu'en région ;
- d'outils et d'opérations de co-marketing pour vous aider dans vos actions de vente et de fidélisation ;
- d'une hotline dédiée 24h/24, 7j/7.

Pour en savoir plus sur le programme Partenaires Nerim :
01 80 400 508 / revendeur@nerim.com / www.nerim-partenaires.fr

Connexions Internet
et Réseaux

Hébergement
et Cloud Computing

Téléphonie
d'entreprise

Outils
de productivité

Services



www.nerim.fr



« L'accord que nous avons signé avec Salesforce permet aux clients de cette plate-forme, via leur AppExchange, d'aller plus loin dans l'optimisation de leur relation client »

Philippe Houdouin, président-directeur général de Keyyo Communications



des solutions Centrex pour des sites bien plus larges, de deux cents à trois cents collaborateurs. »

Donner des atouts aux revendeurs

Pour les revendeurs et les clients finaux, cette profusion d'offres brouille parfois leur perception des communications IP et attise la défiance envers la pérennité de certaines solutions. Un exemple : il est très difficile de comprendre, de connaître et d'analyser avec une certaine objectivité les grilles tarifaires des offres Centrex (forfait, compteur, etc.) des opérateurs. Cela dit, une chose est sûre, pour commercialiser toutes ces offres variées, la majorité des opérateurs comptent bien sûr sur leurs partenaires revendeurs en mettant en avant les avantages du cloud. Premier argument : il est déjà financier. En effet, en choisissant le cloud, les revendeurs bénéficient d'un complément de revenus récurrents à leur activité. Ensuite, vu que les clients s'affranchissent de lourds investissements matériels, il est plus aisé pour les revendeurs de recruter des nouveaux clients – les projets se concrétisant plus rapidement. Le revendeur a donc plus un rôle d'apporteur d'affaires. D'autre part, les revendeurs n'ont plus de maintenance à réaliser car les plates-formes de téléphonie dans le cloud sont pour la majorité hébergées chez l'opérateur. Enfin, les revendeurs peuvent aussi réaliser, autour de ces offres, de la personnalisation – surtout en Centrex souvent commercialisé

multisites (comme les agences). « Le but de Centrex est de faire du volume, dès qu'une entreprise formule des besoins plus spécifiques, il convient mieux de s'orienter vers des solutions IPBX virtuelles ou physiques hébergées ». Xavier Grossetête, chez Nerim, tient à préciser que « Jusqu'à présent le Centrex était destiné à des entreprises de moins de cinquante postes. Aujourd'hui, avec le développement des technologies comme la fibre, nous pouvons répondre, sans problème, avec

de Centile pour son offre] que l'on considère comme une offre cloud. Mais nous commercialisons encore beaucoup de lignes "traditionnelles" analogiques TO-T2 et des Trunk SIP », constate Xavier Grossetête responsable commercial des ventes indirectes et opérateurs chez Nerim – qui organise un roadshow dans plusieurs villes en 2015 pour promouvoir ses offres d'accès et de téléphonie en marque blanche incluant le Centrex. Un avis que partage Maxime Denis, responsable marketing et commercial chez l'opérateur IP Connect : « C'est vrai, la demande augmente sur les offres Centrex. Il ne faut pas oublier que le Centrex existe depuis longtemps, bien avant l'avènement du Cloud. Si cette plate-forme a subi, par le passé, quelques aléas techniques, les offres sont devenues, depuis, matures et stables. » Pour certains de nos interlocuteurs, le Centrex reste surtout une solution de facilité qui vise principalement les sociétés de petite taille. Le cloud n'est pas forcément adapté à la gestion de parcs composés de trente postes à quarante postes car la facture peut vite grimper pour le client final. De plus, sa richesse fonctionnelle serait certes satisfaisante mais limitée. Par exemple, il serait plus difficile d'intégrer des solutions de CRM, de centre d'appels ou de supervision dans du Centrex. Dans ce cas, il serait préférable de se tourner vers une offre d'IPBX virtuel qui ouvre plus de possibilités en termes d'interopérabilité et d'intégration avec des applications métier. Pour Sylvain Charron, président de l'opérateur Lasotel, le Centrex est idéal pour les petites entreprises et les petites structures

Environ 15 % des entreprises font appel à des solutions de téléphonie ou de communications dans le cloud.



DE L'IMPORTANCE DU DÉBIT ET DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Toutes ces offres de téléphonie dans le cloud ne doivent pas faire oublier qu'il est nécessaire de se fonder sur un débit musclé pour répondre aux exigences de ces usages. « Le cloud, la vidéo, les communications unifiées, la visioconférence ou la téléphonie sont très consommateurs en bande passante. La seule limite est la taille et la qualité du tuyau Internet. La démocratisation de la fibre libère de la bande passante », souligne Xavier Grossetête responsable commercial des ventes indirectes et opérateurs chez Nerim. Une bonne garantie du débit passe aussi par une gestion rigoureuse

de la qualité de service souvent négligée. Ainsi, quand on parle de QoS, on pense d'abord à la priorisation des flux. Par exemple, le prestataire privilégiera un accès dans le tuyau avec une très faible latence pour des flux voix. À l'inverse, ce même prestataire orientera les accès avec des délais plus longs pour les applications moins sensibles comme le streaming ou le téléchargement. En somme, les flux doivent être affectés aux bonnes classes de services. C'est donc au prestataire de s'assurer du bon fonctionnement de ses services via des logiciels d'analyse de la QoS ou des équipements dotés d'une vraie gestion de la QoS.



« Grâce à la fibre, nous répondons, sans problème, avec des solutions Centrex pour des besoins de téléphonie de deux cents à trois cents collaborateurs »

Xavier Grossetête responsable commercial des ventes indirectes et opérateurs chez Nerim



d'Office 365 qui souhaitent ajouter une brique de téléphonie mais surtout les revendeurs ayant plus un profil téléphonie qui désirent aller vers la suite en ligne de Microsoft », précise David Brette, cofondateur de Sewan Communications.

Toujours plus de nouveaux services en ligne

À côté des offres qui gravitent autour d'Office 365, rappelons qu'il existe deux alternatives open source, l'une développée par Avencall avec sa solution de téléphonie IP XiVO ; l'autre, BlueMind, une application de messagerie, d'agendas, de contacts et d'espaces collaboratifs. Ensemble, les deux acteurs offrent une solution de messagerie unifiée et collaborative commercialisée en mode indirect. La diversification autour des offres de téléphonie passe aussi par de nouveaux services de collaboration en ligne à l'image de l'opérateur Nerim qui lance BoostConnect, solution SaaS dédiée aux échanges collaboratifs et qui lance

des applications web en mode hébergé (clients lourds) ; ou de Colt avec son application Workspace as a Service pour accéder aussi à un espace de travail collaboratif sécurisé, aux applications et aux données à tout moment depuis n'importe quel terminal. Enfin, n'oublions pas les offres de sauvegarde en ligne qui se multiplient chez les opérateurs à l'image d'Adbackup Mac et PC chez Completel, de Colt Enterprise Backup and Recovery ou de Futur Go ! chez Futur, une solution permettant de sauvegarder et de partager des données sur une clé USB et de les répliquer dans le cloud. ■

en marque blanche – et des ventes additionnelles (postes fixes IP, services d'intégration et d'accompagnement, solutions logicielles, etc.) Les ventes additionnelles sont un point très important pour le revendeur, car elles leur donnent une occasion de définir leurs propres packages de fonctionnalités et ainsi créer de la valeur. Par exemple, nous avons pu constater, à l'occasion d'IT Partners, l'engouement des opérateurs autour d'Office 365 (incluant Lync).

« Chez Voice 365, notre offre de téléphonie sécurisée et pérenne est complémentaire d'Office 365, elle permet donc aux utilisateurs d'interagir à partir d'une interface unique totalement intégrée à la suite en ligne de Microsoft », souligne Franck Maloubier, directeur général de Voice 365. Hormis ce dernier, Sewan Communications, Orange Business Services ou encore SFR – pour ne citer que ces quelques opérateurs –, via leur solution de téléphonie dans le cloud, sont très liés aux outils de Microsoft. « Office 365 est un vrai service complémentaire, nous avons développé des passerelles vers la suite de Microsoft pour plus d'intégration. Nous ciblons à la fois les revendeurs



TROIS QUESTIONS À HERVÉ LEGAY, DIRECTEUR DU DÉVELOPPEMENT POUR LA FRANCE DE VIATEL

« Je ne vois pas pourquoi la voix ne s'externaliserait pas, elle aussi »

Pouvez-vous nous présenter Viatel ?

Depuis dix ans, Viatel s'était recentré sur la vente en gros à d'autres opérateurs. Pour résumer, Viatel, c'est aujourd'hui huit mille cinq cent kilomètres de fibre optique dans toute l'Europe : nous interconnectons d'ailleurs les plus gros data centers en Europe comme Telehouse, Teletcity, Interxion ou encore Equinix. Depuis notre rachat par l'opérateur irlandais Digiweb, nous ouvrons notre catalogue aux entreprises européennes multisites qui choisissent parmi plusieurs services qui s'étendent du MPLS à la voix en passant par le cloud et l'hébergement. De plus, nous sommes à même d'investir, avec le soutien de notre partenaire financier Proventus Capital Partners, 125 M € dans un grand projet d'expansion dont une série d'acquisitions. La Grande-Bretagne et la France constituent nos deux marchés de développement prioritaires.

Comment se traduira ce développement sur le terrain ?

Pour attaquer le marché français, nous construisons

un réseau de distribution qui sera en charge de la vente de nos offres entreprises. Notre objectif est de recruter une vingtaine de revendeurs dès cette année. Notre force est de fournir un service de qualité et maîtrisé de bout en bout, à valeur ajoutée. En France, une véritable place existe pour un opérateur plus petit, plus flexible et capable de proposer des services européens.

Quel est votre point de vue sur les offres de téléphonie et de communications accessibles dans le cloud ?

La téléphonie, qu'elle soit dans le cloud ou hébergée, connaîtra un destin tout tracé : celui de la croissance. Prenons l'exemple des solutions Centrex : on constate qu'elles se sont techniquement stabilisées ; que les offres sont mieux finalisées ; et que, de surcroît, les débits ont augmenté. Je ne vois aucune raison, à l'heure de l'externalisation, qui empêcherait que la voix s'externalise, elle aussi. Chez Viatel, nous présentons, dans notre catalogue, des offres Centrex et IPBX hébergé.



QUELQUES OFFRES DE TÉLÉPHONIE DANS LE CLOUD

(Liste non exhaustive)

| OFFRES ET SERVICES | OPÉRATEUR | TYPE D'OFFRE SELON L'OPÉRATEUR | DESCRIPTION (ENGAGEMENTS/POINTS FORTS/PRIX) |
|--|--------------------------------------|---|---|
| IPCentrex | OpenIP | Centrex | Garantie de temps de rétablissement (GTR), mise en place d'un lien de secours, support technique basé en France, de 8h à 20h reporting sur les appels entrants et sortants, etc. A partir de 5 €/mois/utilisateur. |
| Futur 3D | Futur | Offre de communications unifiées convergente fixe-mobile | Numéro unique pour tous les terminaux fixes-mobiles, communication enrichie (vision et conférence), etc. |
| IP Voice | Colt | IPBX hébergé | Interlocuteur Colt unique en matière de services, réseau pan-européen entièrement redondant, disponibilité du service de 99,95 %, etc. |
| VoIP Centrex | Nerim | Centrex | Disponibilité du service supérieure à 99,99 % et un rétablissement sous quatre heures, QoS, lien secondaire, statistiques en temps réel, interface utilisateur dédiée, groupes d'appels, etc. |
| Voice 365 | IP Directions | Centrex + accès aux offres de Microsoft Office 365 | Support technique dédié, garantie de service 99,98 % du temps de disponibilité, etc. Prix : à partir de 12,9 €/mois/utilisateur. |
| C-Centrex | Completel | Centrex | Service client dédié, taux de disponibilité de 99,9 %, temps de rétablissement en quatre heures, réseau supervisé 24h/24 et 7j/7, outil de pilotage web, etc. |
| UCCaaS Powered by Mitel | Acropolis | IPBX virtuel hébergé | Prix par mois par poste variant selon le profil utilisateur, possibilité de mixer les types de profil utilisateur et possibilité de changer de profil utilisateur en cours de contrat, etc. |
| Business Together as a Service Microsoft | Orange Business Services | Téléphonie dans le Cloud basée sur Microsoft Lync pour les entreprises de cinq cents à cinq mille utilisateurs | Portail d'administration dédié, interface unifiée et facturation à l'usage (prix mensuel, par utilisateur et par profil), etc. |
| Cloud UC | Centile | Plate-forme multientreprises et multiniveau d'administration de communications unifiées hébergées dédiée aux opérateurs | Solution infogérée avec un point de contact unique, portail web avec gestion centralisée et multiniveau, rapidité de déploiement des utilisateurs finaux, facturation aux entreprises déployées dès le premier mois, mise à disposition d'API, etc. |
| Xivo Cloud | Avencall en partenariat avec Hexatel | Solution logicielle de téléphonie dans le cloud | Interface d'administration, maîtrise des coûts, suite logicielle en open source, etc. |
| Pack Business Entreprises | SFR | Téléphonie dans le Cloud | Gestion du temps de rétablissement en quatre heures 6j/7, prestations de services sur mesure, possibilité de packs « découvertes » pour faciliter la collaboration avec SFR Sync et Microsoft Office 365, etc. |
| Standard téléphonique évolutif | Keyyo Communications | Standard téléphonique hébergé (Centrex) | Modulation des forfaits, gestion poste à poste du parc téléphonique, facilité de mise en œuvre, etc. A partir de 9,9 € par mois par poste. |
| Coriolis Centrex | Coriolis | Centrex | Interface unique dédiée, formule adaptée à chaque collaborateur (compteur ou illimité), qualité audio HD, accompagnement de bout en bout, etc. A partir de 7 €/mois/poste. |
| Cloud IPBX | Lasotel | IPBX virtuel ou physique hébergé | Solution adaptée aux besoins spécifiques, liens privés, etc. |
| Fullsphere | Sewan Communications | Centrex | Support d'un grand nombre de terminaux, intégration complète avec d'autres outils de communications (Office 365 et Lync). Prix par licence : 8 € par mois incluant les communications vers les fixes, les mobiles et plus de quarante destinations internationales, etc. |
| Hosted IP Voice | Viatel | Centrex | Nouveau sur le marché français, gestion de 8 500 km de fibre noire, maîtrise des coûts de téléphonie, services managés 24h/24, supervision de la qualité de service, etc. |
| IP Connect Centrex | IP Connect | Centrex | Solution pour les entreprises de un à dix postes, accompagnement personnalisé, etc. |

PETIT LEXIQUE DE LA TÉLÉPHONIE DANS LE CLOUD

Centrex Plate-forme mutualisée de téléphonie hébergée chez l'opérateur, le Centrex ciblait essentiellement les petites entreprises d'un à vingt postes, alors que certaines offres conviennent à de plus grandes structures. En effet, étant donné que les plates-formes Centrex sont mutualisées entre tous les clients, elles peuvent aisément supporter plusieurs milliers de lignes. En revanche, les fonctions restent limitées en termes de configuration. Deux avantages du Centrex : pas d'investissement matériel à réaliser, ni de maintenance à opérer.

IPBX hébergé dans le cloud Qu'il soit virtuel ou physique, ce système est d'abord dédié à l'entreprise, le standard téléphonique n'est pas mutualisé contrairement au Centrex. De plus, il ouvre bien plus de possibilités en termes de configuration et d'intégration vers les applications métiers par exemple. À l'instar du Centrex, les clients n'ont pas d'investissement à réaliser et d'infrastructure à administrer.

Trunk SIP C'est un service permettant aux entreprises qui disposent d'un standard IP (IPBX / PBX IP) d'utiliser la VoIP afin de faire transiter leurs appels entrants et/ou sortants à partir d'une connexion sur le réseau Internet *via* le protocole SIP. Une solution Trunk SIP est intéressante si l'entreprise gère une masse importante d'appels entrants et sortants. Cette solution permet aux entreprises de téléphoner gratuitement entre leurs sites distants, et vers l'extérieur, à des prix très avantageux.

UCaaS Mode de commercialisation des solutions de communications unifiées dans le SaaS. C'est donc un moyen permettant d'intégrer, en mode « *as a service* », des fonctions de communications ou collaboratives comme la gestion de la présence, le fax sur IP, la messagerie instantanée ou encore la conférence (web, audio et vidéo).

