

ÉTUDE SUR L'ADOPTION DES SOLUTIONS DE COMMUNICATION UNIFIÉE PAR LES PME



ÉDITO

Comprendre les usages, les attentes et les besoins des PME en matière de solutions de communication est un enjeu majeur.

Si l'attention se focalise souvent sur les Grands comptes, les TPE, PME, et ETI se situent souvent dans une zone de flou. **Et pourtant, ces entreprises de 1 à 249 salariés sont bien la colonne vertébrale de l'économie française !** ALE International (Alcatel-Lucent Enterprise) a ainsi lancé une étude portant sur les nouveaux besoins des PME en matière d'outils de communication en 2016-2017.

152 répondants ont participé à l'enquête. 30% d'entre eux se réclament du secteur Industrie/BTP, 30% du secteur commercial. 27% des services aux entreprises et 13% des services aux particuliers. 86% des participants revendiquent un effectif compris entre 1 et 9 salariés, 12% entre 10 et 49 salariés et 2% de 50 à 249 salariés. De cette enquête OpinionWay découle des enseignements forts.

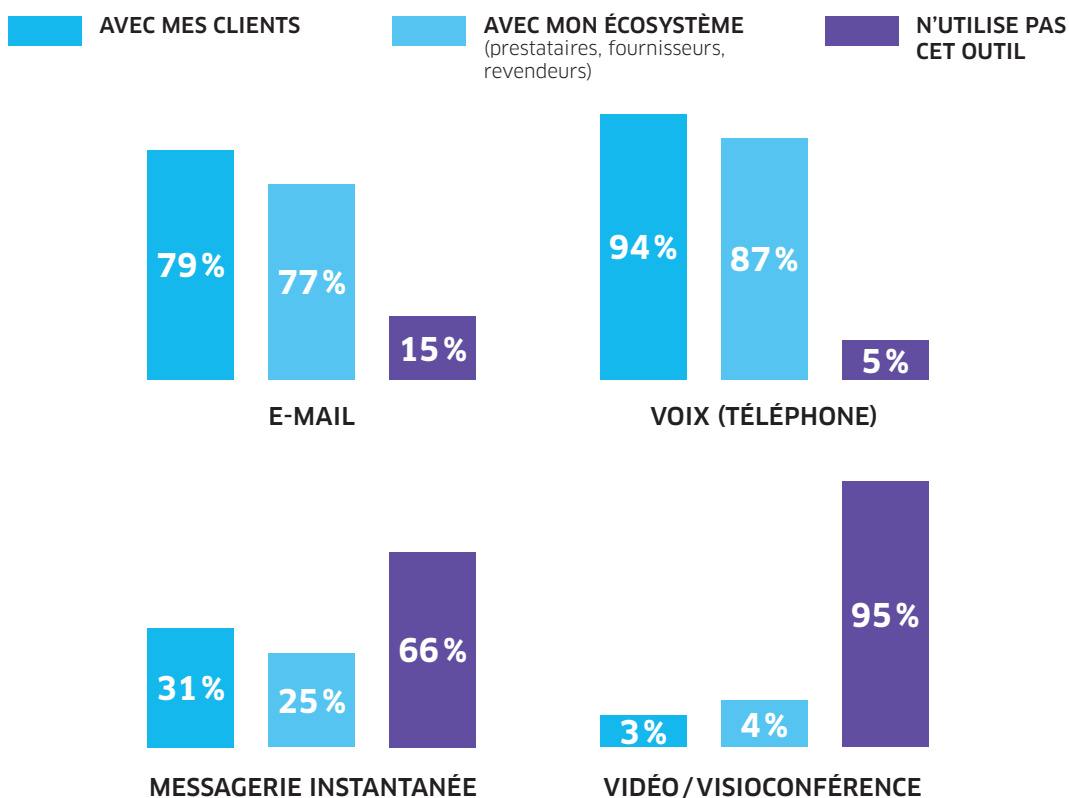




COMMUNICATION : LES TENDANCES

Email, Téléphone, Messagerie Instantanée, Vidéo/Visioconférence, les outils de communication sont utilisés de manière assez diverse par les entreprises. Il apparaît clairement que les conversations téléphoniques restent le moyen de communication privilégié pour échanger avec les clients (94%). **Le courrier électronique quant à lui, est employé par 79% des PME.** La messagerie instantanée et la visio ou vidéoconférence, sont globalement sous-employées, puisque **66% des entreprises déclarent ne jamais recourir à la messagerie instantanée et 95% n'exploitent pas la vidéoconférence.** Ces tendances se confirment sur l'ensemble des secteurs d'activité et quelle que soit la taille des effectifs.

PARMI LES OUTILS SUIVANTS, LESQUELS UTILISEZ-VOUS POUR COMMUNIQUER AVEC VOS CLIENTS OU VOTRE ÉCOSYSTÈME ?



Il apparaît clairement que le téléphone et l'email constituent des moyens de communication universels. Dans le secteur des services aux entreprises 91% des participants déclarent utiliser l'email pour échanger avec leurs clients et 86% pour interagir avec leur écosystème. La messagerie instantanée, de même que la visioconférence sont globalement sous-exploitées tous secteurs d'activité confondus. Ces moyens d'échanges avec les clients finaux présentent pourtant de nombreux avantages (interactions directes, humanisation des relations via les bots et plateforme conversationnelle notamment) mais le monde des PME n'est pas encore parvenu à se les approprier de façon massive. D'abord parce que les messageries instantanées sont souvent des outils fermés, ensuite par manque d'information sur la mise en œuvre et l'exploitation de ces solutions de communication.

Avec des applications telles que la messagerie instantanée, la possibilité d'échanger des textes, des adresses Internet, ou encore de recevoir les messages vocaux dans des courriers électroniques, en s'intégrant dans une dimension « Communication unifiée » constitue une perspective d'efficacité et de productivité. Dans l'entreprise, elle favorise, entre autre, le travail collaboratif. Des communications unifiées qui peinent encore à pénétrer le secteur des PME, 27% d'entre elles déclarent en être pourvues à ce jour.

La place du réseau dans l'entreprise peut-elle expliquer la façon dont les outils de communication sont utilisés dans les TPE/PME ? Le lien n'est pas si évident. Toutefois, l'enquête révèle que **76% des entreprises interrogées utilisent le même réseau pour gérer les données et les télécommunications**. Une tendance qui se confirme sur l'ensemble des secteurs d'activité observés et quelle que soit la taille salariale de l'entreprise. Si le passage à une solution 100% IP est une garantie de flexibilité pour les entreprises, les PME mesurent mal les bénéfices qui en découlent. Le duo constructeur/intégrateur a un rôle à jouer dans cette sensibilisation en s'appuyant tout à la fois sur des stratégies de communication plus pédagogiques, et en misant sur du « Try and Buy » pour remporter l'adhésion des utilisateurs. Cependant, avec la fin du RTC annoncée par l'opérateur historique, le 100% IP va revêtir une toute nouvelle envergure et pourrait bien devenir cruciale pour un grand nombre d'entreprises.

Parmi les solutions qui pourront alors être envisagées, le Cloud hybride constitue une réponse adaptée aux usages des PME.

À ce jour, moins d'une entreprise sur quatre (23%) a fait le choix de déployer une solution de communication unifiée dans le Cloud.

L'adoption du Cloud hybride dépend du niveau de maturité technologique des entreprises, mais aussi de l'organisation même des structures et du mode d'exercice des collaborateurs.

La mobilité et le passage en IP obligent à repenser la façon dont les employés collaborent. Pour les petites et moyennes entreprises, le travail à domicile, les équipes séparées géographiquement, les travailleurs nomades et l'intégration de gestion de personnel temporaire, compliquent la gestion des infrastructures de communication. Lorsqu'un stade critique est atteint, l'adoption du Cloud hybride devient une réponse pertinente aux attentes des PME.

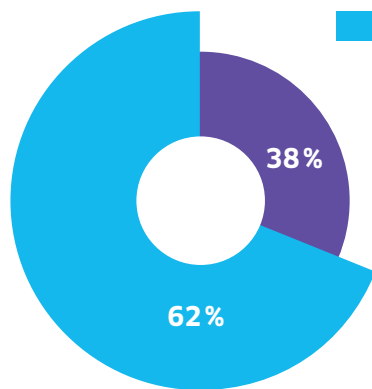
L'étude ALE démontre que les PME sont encore relativement partagées sur l'impact de leur solution de communication sur l'enjeu de la mobilité notamment. Ainsi, **41 % des répondants déclarent que ces solutions n'ont pas facilité le travail nomade** (messagerie, transfert d'appel, aux accès à distance au réseau de l'entreprise). Ils sont pourtant **81 % à déclarer que la mise en place de cette solution a contribué à l'amélioration de la performance globale de leur entreprise.**



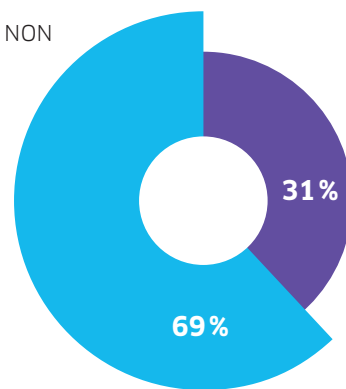
TÉLÉPHONIE : LES USAGES

La téléphonie constitue donc l'élément central de l'activité des PME. Même si le courrier électronique vient lui contester dans certains cas la suprématie, la Voix reste le canal le plus utilisé par les PME. Dès lors, les fonctionnalités disponibles sur les postes téléphoniques deviennent cruciales. L'étude ALE met en évidence 97% des répondants jugent « facile » l'utilisation des fonctionnalités de leurs postes téléphoniques (55% d'entre eux la juge même très facile). 54% des PME considèrent que les fonctionnalités dont ils disposent répondent à l'intégralité de leurs besoins. Mais ils sont 98% à considérer que leurs collaborateurs n'ont aucun besoin « spécifique ». Méconnaissance des besoins mais surtout manque d'information sur les bénéfices susceptibles de découler de ces usages, expliquent ce chiffre.

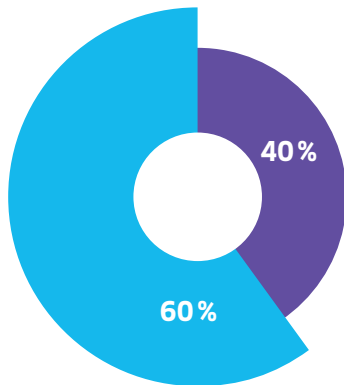
UTILISEZ-VOUS LES FONCTIONNALITÉS SUIVANTES DE VOS POSTES TÉLÉPHONIQUES ?



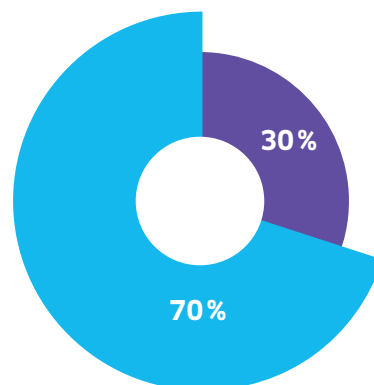
EXTENSION MOBILITÉ :
EXTENSION VERS UN N° TIERCE/
N° MOBILE



CALL LOG/MESSAGERIE



**BLUETOOTH POUR
INTÉGRER DES PÉRIPHÉRIQUES**



**FONCTIONNALITÉS D'ALARME
AVEC DES COMBINÉS DECT**

À titre d'exemple, avec une utilisation à hauteur de 38% seulement de l'extension vers un numéro mobile, le déficit d'information et le manque de sensibilisation sur ce type de fonction semble évident... Pourtant, la simplicité de mise en œuvre et les gains de productivité et d'efficacité pour les collaborateurs sont réels. Sensibiliser aux bénéfices de la convergence entre le fixe et le mobile est donc une priorité. Être joignable à tout moment quel que soit le numéro composé, ou encore l'intégration de la vidéo sur les terminaux fixes en vue de faciliter l'usage de la visioconférence, constituent des axes de développement auprès de PME qui jugent très favorablement leur équipement.



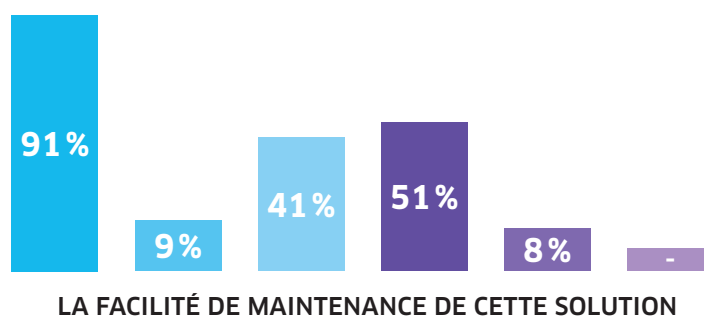
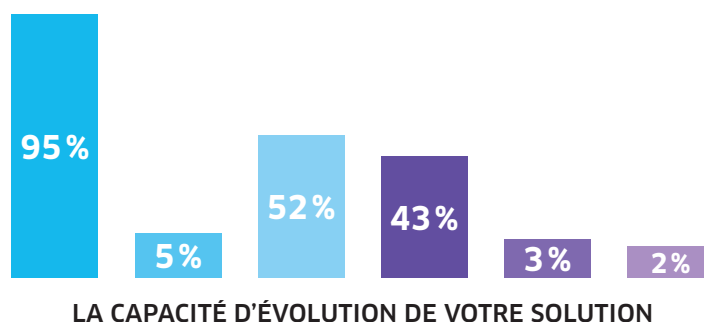
UN ARSENAL CONVAINCANT

Le niveau de satisfaction global des PME par rapport à leur système de communication dans son ensemble est élevé.

96% des répondants se déclarent en effet satisfaits. Pour les secteurs du Commerce et des Services aux particuliers, le niveau de satisfaction atteint même 100% pour les serveurs de messagerie. Seules 5% des PME évoquent des difficultés suite à un changement structurel (comme le turnover des salariés).

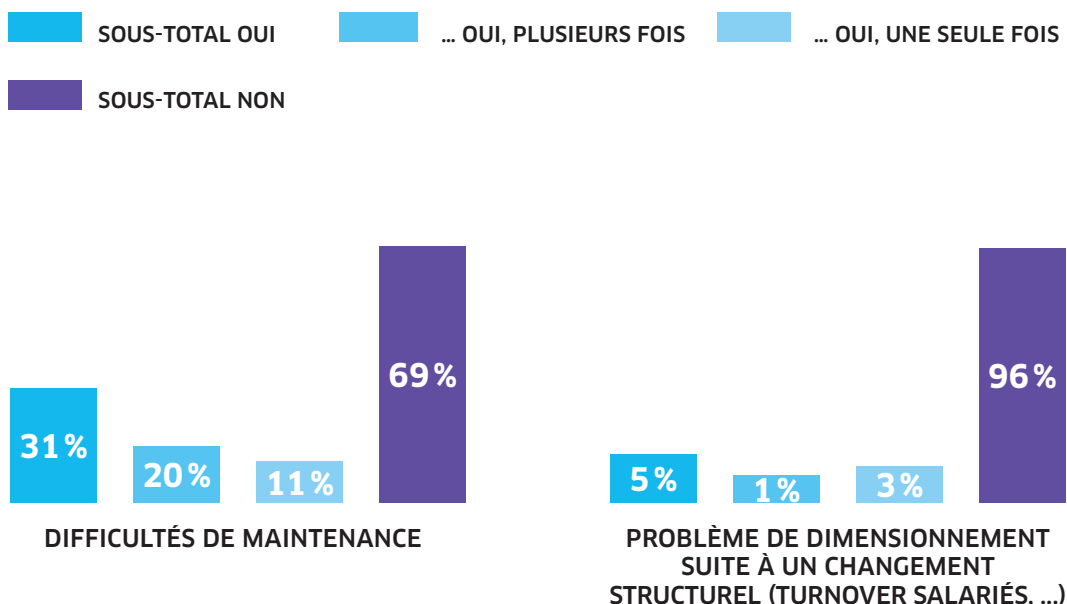
Les solutions déployées donnent donc satisfaction dans leur usage, mais aussi dans leur évolution et leur maintenance.

QUEL EST VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION CONCERNANT LA CAPACITÉ D'ÉVOLUTION ET LA FACILITÉ DE MAINTENANCE DE LA SOLUTION UTILISÉE ?



Flexibles et fiables, les solutions de communication peuvent évoluer au rythme des PME qui sont confrontées en permanence à de nombreux aléas tant en termes de croissance que de repli de l'activité. Une satisfaction qui pourrait encore croître avec l'adoption de solutions de communication unifiée, la migration 100% IP et le Cloud Hybride.

AVEZ-VOUS DÉJÀ EU À FAIRE FACE AUX DIFFICULTÉS SUIVANTES CONCERNANT VOTRE SYSTÈME DE COMMUNICATION ?



96% des PME n'ont jamais rencontré de problèmes de dimensionnement de leur solution de communication, et près de 70% n'ont jamais connu de difficultés de maintenance. Dès lors, 87% des PME ne mesurent pas vraiment l'intérêt d'une solution de maintenance à distance qui compte parmi les forces des solutions hébergées dans le Cloud.

Plusieurs éléments expliquent cette absence d'intérêt. À noter comme élément clé : le taux des répondants qui prévoit de s'équiper est de 5%. Sans solution IP, la maintenance à distance est impossible. Ensuite, le tissu très dense des intégrateurs susceptibles d'intervenir dans des délais très brefs pour assurer une remise en service des solutions de communication explique en partie le faible intérêt des PME pour la maintenance à distance.

Pourtant, alors que le temps d'arrêt des infrastructures réseau et communication constitue une perte d'exploitation, la maintenance à distance qui élimine les contingences de l'intervention physique d'un technicien dans les locaux de l'entreprise est une garantie supplémentaire de réactivité et d'efficacité.





COMMUNICATION SUR IP/ COMMUNICATION UNIFIÉE :

DES EFFORTS DE PÉDAGOGIE À CONSENTIR

Le constat est clair et sans appel : **68% des entreprises déclarent ne pas connaître les avantages de l'IP pour son système de communication.**

Pourtant ces technologies, promesses à la fois de flexibilité, de maîtrise des coûts et de fiabilité, sont éprouvées. Ce défaut de sensibilisation des PME a un impact majeur sur l'adoption de ces technologies. **De ce fait, 91% des entreprises ne prévoient pas une migration IP pour leur système de communication,** bien que 57% de ceux qui en ont entendu parler en connaissent bien les avantages.

Les solutions de communication unifiée sont encore trop peu répandues au sein des PME, puisque seuls 27% des répondants à l'enquête ALE, déclarent en avoir doté leur entreprise. Si l'adoption est plus forte dans les entreprises de 50 à 249 salariés avec un taux atteignant 52%, la marge de progression reste importante.

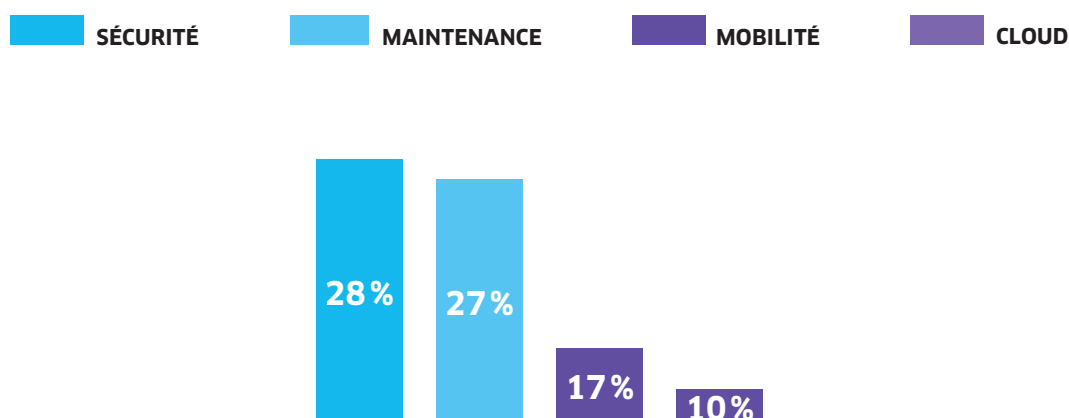
PRÉVISIONS DE MIGRATION EN IP DU SYSTÈME DE COMMUNICATION PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ.

	INDUSTRIE / BTP	COMMERCE, HCR	SERVICES AUX ENTREPRISES	SERVICES AUX PARTICULIERS
OUI	2%	11%	-	0%
OUI Déjà en IP	3%	16%	8%	6%
OUI pour l'ensemble de mon système	-	1%	-	-
OUI, pour une partie de mon système	2%	10%	-	-
OUI, pour une partie de mon système, et l'autre partie vers le Cloud	-	-	-	-
NON	97%	83%	92%	94%
NON (Déjà en IP, en tout ou partie)	1%	6%	8%	6%

Les PME, toujours très vigilantes et pragmatiques sur leurs politiques d'investissement, semblent demeurer sceptiques vis-à-vis des offres de communication sur IP, de communication unifiée et de Cloud Hybride. Elles s'interrogent sur leurs stratégies d'investissement. Pourtant, celles-ci permettent aux PME de tirer pleinement parti des options de travail flexibles sans investissement CAPEX. Par ailleurs, grâce au modèle «Pay as you go» couramment répandu pour ces offres, il est possible de n'activer que les fonctionnalités dont l'entreprise a réellement besoin et en les payant sur une base d'abonnement.

Les PME érigent au premier rang de leurs priorités en termes d'investissement la sécurité (28%) et la maintenance (27%). Des chiffres qui posent question, considérant que seuls 7% des PME pensent avoir été victimes d'un piratage téléphonique et que 69% des répondants n'ont jamais rencontré de difficultés de maintenance ! Sans avoir nécessairement été confrontés à ce type de difficultés, les dirigeants de PME sont donc sensibles à ces problématiques et mesurent l'importance stratégique de leurs solutions de communication.

LES PRIORITÉS D'INVESTISSEMENT DES ENTREPRISES CONCERNANT LEUR SYSTÈME DE COMMUNICATION DANS LES 2 PROCHAINES ANNÉES.



Conclusion

La maturation des PME par rapport à l'ensemble des problématiques liées aux solutions de communication (Communication IP, Communication Unifiée, Cloud Hybride), progresse mais les taux d'adoption de ces différentes technologies doivent encore progresser. Si la confiance est forte sur la fiabilité et la stabilité des solutions de communication en place, **les bénéfices liés aux dernières innovations (telles que la mobilité, la visioconférence ou la convergence fixe/mobile, maintenance à distance), échappent encore aux chefs d'entreprises.** Les acteurs du Cloud et des télécommunications, constructeurs et intégrateurs notamment, doivent donc consentir d'importants efforts pour pallier le manque de lisibilité des avantages associés à leurs offres. **Simplification, pédagogie, démonstration par l'exemple de la valeur d'usage, autant de leviers à actionner pour contribuer à rendre les PME françaises encore plus compétitives...**

“opinionway

Cette note de synthèse est la conclusion d'une étude menée par l'institut de sondage OpinionWay auprès de décisionnaires d'entreprises de 1 à 249 salariés. La représentativité de l'échantillon a été assurée par un redressement en termes de secteurs d'activité et de taille salariale. L'échantillon a été interrogé par téléphone sur système CATI en novembre 2016. OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO20252.

Alcatel-Lucent Enterprise

L'entreprise est l'un des principaux fournisseurs de solutions et de services de communication d'entreprise, du bureau au Cloud. Forte de sa capacité d'innovation et de son esprit d'initiative, elle œuvre à l'échelle mondiale. Avec plus de 2 700 employés dans plus de 100 pays et plus de 2 900 partenaires internationaux, la société, dont le siège est situé en France, près de Paris, propose des solutions de communication, de réseau et de Cloud computing aux entreprises de toutes tailles. Au service de plus de 830 000 clients à travers le monde, elle s'appuie sur ses experts, ses spécialistes des services et ses partenaires pour personnaliser et adapter ses solutions et services en fonction des besoins locaux. Il en résulte des services de communication personnalisés pour les clients et les utilisateurs, garants de résultats tangibles pour les entreprises.

En savoir plus :

<http://enterprise.alcatel-lucent.com/countrysite/fr/>

Suivez les dernières news de l'entreprise sur LinkedIn : <https://www.linkedin.com/company/alcatellucententreprisefrance>