



**APIXIT**   
L'expertise augmentée

# COMMUNICATIONS UNIFIÉES

Quels bénéfices pour votre organisation ?

**LIVRE BLANC** Septembre 2021

**AVAYA**  
CLOUD OFFICE™  
by RingCentral

# | SOMMAIRE

Quelles sont les clefs de réussite d'un projet UCaaS ? .....	4
Les communications unifiées, un levier de réduction des coûts .....	4
Simplicité de votre solution de collaboration .....	5
Évolutivité de votre solution de collaboration .....	5
Sécurité de votre solution de collaboration .....	6
Intégration aux outils métiers .....	6
Pour aller plus loin avec les UCaaS .....	6
Conclusion .....	7
Avaya Cloud Office .....	8

# | APIXIT

Depuis 30 ans, APIXIT éclaire la Cybersécurité, les infrastructures et le Cloud des ETI et Grands Comptes.

Nos missions : réduire la surface d'exposition des SI et rendre les infrastructures agiles et résilientes.

APIXIT associe son offre de services éprouvée aux meilleures technologies du marché pour vous accompagner lors de vos projets.

## | CONTACT

Service Business Development APIXIT  
contact@apixit.fr  
Tél : 01 69 93 10 62

# QUELLES SONT LES CLEFS DE RÉUSSITE D'UN PROJET UCAAS ?

La multiplication et la popularisation des outils connectés ont métamorphosé l'environnement de travail. Au sein des organisations, les collaborateurs peuvent désormais communiquer de n'importe où, à n'importe quel moment et avec n'importe quel outil grâce à une simple connexion internet depuis un smartphone, une tablette ou un ordinateur.

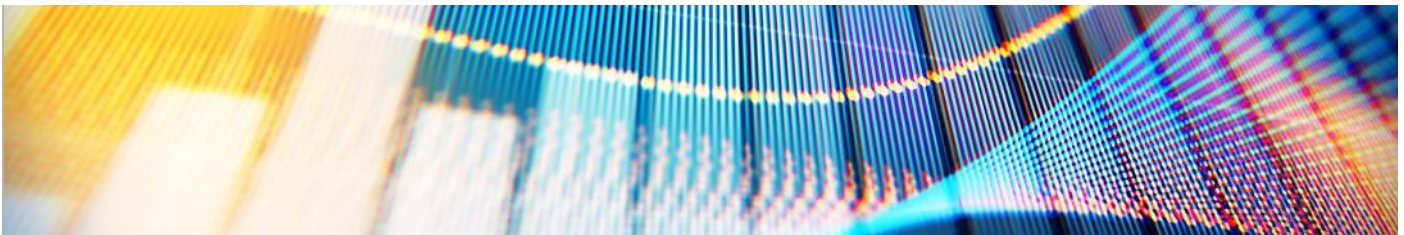
Communiquer en interne, avec les collaborateurs de l'entreprise, ou en externe avec ses clients et ses partenaires, est plus simple que jamais. Une large gamme d'outils facilite la collaboration et l'échange. Ces solutions, qui visent à répondre à l'évolution des usages donc des besoins des entreprises, amènent à une multiplication du nombre d'outils et à une perte de visibilité et de productivité pour les collaborateurs. Multiplier les outils, c'est aussi engager plus de responsabilité pour les services informatiques.

Les communications unifiées as a service (UCaaS) répondent à cet enjeu. Elles apportent l'ensemble des fonctionnalités essentielles à la collaboration au sein d'une seule solution.

Au sein de ce document, découvrez comment les UCaaS s'adaptent aux enjeux des entreprises pour faciliter la communication et la collaboration.



## LES UCAAS, UN LEVIER DE RÉDUCTION DES COÛTS



Les modèles On-Premises classiques présentent certains avantages en termes de coût, sur le long terme. Néanmoins, ils limitent grandement la flexibilité et l'évolutivité de la solution. En effet, ils nécessitent de prévoir régulièrement des renouvellements et des ajouts de matériels. Ceci pour permettre de conserver une solution à jour mais aussi de l'enrichir de nouvelles fonctionnalités.

Les modèles Cloud as a Service solutionnent ces problèmes en apportant :

- Une meilleure prédictibilité des coûts : à travers un abonnement dimensionné selon le nombre de collaborateurs, l'entreprise paye un loyer fixe, incluant l'ensemble des fonctionnalités dont elle a besoin et également un volume de communications incluses dans le forfait.
- Une plus grande flexibilité : cet abonnement est facilement modifiable par simple souscription de licences complémentaires ou de suppression (« Flex-Up / Flex Down »), en fonction de l'évolution du nombre de collaborateurs de l'entreprise, ou bien du besoin de fonctionnalités additionnelles.
- Une montée en charge aisée : le modèle par abonnement permet d'ajouter ou de supprimer des licences très facilement en fonction de l'évolution de la taille de l'entreprise. Il n'y a pas à se soucier du dimensionnement d'une architecture de serveurs sur le site de l'entreprise.
- Une diminution des coûts de maintenance de matériels : le cœur d'une solution UCaaS (l'intelligence) est situé au sein des datacenters du fournisseur (Cloud). Ainsi, l'entreprise n'a pas



besoin d'acquérir et de maintenir des serveurs, des passerelles, etc., nécessaires dans le cas d'une architecture On-Premise.

- Des évolutions fonctionnelles régulières ne nécessitant pas d'investissement majeur : le fait que la solution soit hébergée et maintenue par le fournisseur du service UCaaS permet de mettre

à disposition facilement les dernières évolutions du produit, soit directement dans l'abonnement souscrit, soit par simple add-on, sans avoir à se soucier de faire évoluer une architecture existante (ajout de serveurs, prestations de mises à jour souvent coûteuses...).

## **SIMPLICITÉ DE VOTRE SOLUTION DE COLLABORATION**

Augmenter vos revenus, satisfaire vos clients, assurer la productivité de votre personnel : mener de front tous vos projets est déjà assez difficile à réaliser. A cela s'ajoutent parfois les difficultés liées à une mauvaise communication.

Les UCaaS peuvent améliorer fondamentalement la façon dont votre entreprise communique avec ses collaborateurs, ses clients, ses partenaires. Cela en simplifiant la façon dont vous appelez, discutez, organisez des rencontres et collaborez.

Grâce aux UCaaS, vous restez joignables à travers différents canaux de communications sur un numéro unique :

- Audio
- Fax
- Messages multimédias

Vous êtes joignable à n'importe quel moment, sur différents périphériques. Vos communications sont faciles à gérer et à contrôler, et vous savez toujours ce qui se passe, même si vous ne pouvez pas décrocher, grâce aux notifications que vous recevez sur l'ensemble de vos moyens de communications (téléphone de bureau, messagerie, poste de bureau ou smartphone...)



Les solutions UCaaS vous permettent, à vous et vos utilisateurs, de contrôler les communications et d'offrir une expérience intuitive, accessible partout et tout le temps. En effet, à partir d'une simple connexion à Internet, vous accédez aux différentes interfaces disponibles dans la solution, sur votre poste de travail, sur votre smartphone, sur votre tablette, ou même à partir d'un simple navigateur web. Pas besoin de se soucier de mettre en place des passerelles ou de configurer son réseau pour ouvrir des serveurs vers l'extérieur de l'entreprise (ce qui réduit également les risques d'intrusions).

# ÉVOLUTIVITÉ DE VOTRE SOLUTION DE COLLABORATION



Parmi les avantages des solutions as a service en Cloud, on notera sans aucun doute la flexibilité et l'évolutivité que ce modèle apporte ; contrairement à une solution sur site, figée et compliquée à faire évoluer.

Les UCaaS ont parfaitement compris les enjeux actuels des entreprises. Aujourd'hui plus que jamais, il est nécessaire d'avancer rapidement et de façon agile. Ceci afin de fournir aux utilisateurs des fonctionnalités innovantes, sur une plateforme

sécurisée respectant les standards de sécurité du marché.

La solution doit être :

- Toujours innovante : proposer de nouvelles fonctionnalités plusieurs fois par an
- Toujours actuelle : aussi simple que de mettre à jour votre téléphone portable
- Toujours sécurisée : conçue en utilisant les plus hauts niveaux de sécurité (chiffrement TLS et SRTP, hébergement certifié ISO 27001...).

Les modèles cloud offrent ce que les modèles sur site ne peuvent pas fournir

## TOUJOURS INNOVANT

Facile à mettre à jour, nouvelles fonctionnalités plusieurs fois par an

## TOUJOURS ACTUEL

Aussi simple que de mettre à jour votre téléphone portable

## TOUJOURS SÉCURISÉ

Conçu en utilisant les plus hauts niveaux de sécurité

# SÉCURITÉ DE VOTRE SOLUTION DE COLLABORATION

Fiable, la solution est toujours disponible, grâce aux différents datacenters répartis dans le monde entier.

Des fonctionnalités telles que l'authentification unique d'entreprise (Single Sign-On ou SSO), ou la flexibilité des rôles et des autorisations d'administrations (Role-Based Access Control ou

RBAC) doivent être présentes. Ceci pour garantir que les communications essentielles pour votre entreprise restent sécurisées et disponibles quand vous en avez besoin, en respectant vos exigences de confidentialité.

# INTÉGRATION AUX OUTILS MÉTIERS

Vous utilisez une série d'outils différents pour accomplir votre travail chaque jour : applications de bureau, automatisation des flux de travail et gestion de la relation client proposés par différents fournisseurs.

Pour être efficace, une plateforme UCaaS doit être conçue pour intégrer facilement vos capacités de communication d'entreprise aux applications et aux

services de cloud computing que votre organisation utilise quotidiennement. Elle doit permettre des interconnexions personnalisées à vos applications afin de les intégrer à vos communications, créant une expérience homogène qui élimine le besoin de basculer entre les applications. Simple, intuitif et rapide. Elle vous permet d'en faire plus.

## POUR ALLER PLUS LOIN AVEC LES UCAAS

### ANALYTICS ET KPI

La compréhension plus claire du fonctionnement des communications dans l'entreprise est devenue un enjeu majeur afin de donner plus de visibilité sur l'utilisation des outils, permettre d'anticiper les problèmes et les besoins futurs.

Pour être efficace, une solution UCaaS doit offrir une visibilité complète sur le système de communication.

Les rapports en temps réel et historiques vous permettront de visualiser et analyser les données clés comme par exemple le volume d'appel global, par groupe ou utilisateurs, de manière graphiques et visuels

Les tableaux de bord sont également utiles. Un tableau de bord QoS (Qualité de Service)

permettra par exemple de surveiller de manière proactive votre système de communication et anticiper tout éventuel problème de qualité lié par exemple à votre connectivité, à des lieux ou équipements spécifiques. L'objectif est de vous donner les moyens de maintenir un service de qualité en toutes circonstances et de remédier à tout problème de manière transparente et rapide.

Une solution UCaaS doit intégrer des rapports prédéfinis mais aussi vous permettre de créer vos propres tableaux de bord, exploitant différents indicateurs clés de performance (KPI). Elle permettra ainsi d'avoir une meilleure compréhension des données concernant votre utilisation, les appels manqués, le temps de réponse, les appels refusés, la fréquence des réunions et la qualité de service (QoS) du système.

### SD-WAN

La mise en place d'une solution de Communications Unifiées dans le Cloud implique de mettre en place une bonne politique de QoS, afin de garantir une expérience de qualité aux utilisateurs (Quality of Experience).

Pour ce faire, la mise en place d'une solution SDWAN peut se révéler un choix judicieux. Cette solution sera à même d'apporter de la qualité de service, sur des liens Internet tiers. Vous serez alors capables

par exemple d'utiliser simultanément un accès xDSL nominal et un accès de backup, en les agrégeant en un seul lien, et/ou d'utiliser un lien de type 4/5G.

Une solution SD-WAN permettra ainsi d'apporter une QoS optimale, entre les différents sites (datacenters ou sites de production) et les datacenters d'Avaya/RingCentral.

# CONCLUSION

L'évolution des besoins en terme de communication et de collaboration a imposé aux entreprises une remise en cause des solutions techniques à mettre en œuvre.

Cela a d'autant plus été visible depuis le début de la pandémie de Covid-19 et des différents confinements qui en découlée. En effet, les entreprises ont été obligées de réagir très rapidement afin de permettre à leurs collaborateurs de continuer à pouvoir travailler, communiquer et collaborer en télétravail. Si certaines, ayant anticipé ces besoins, avaient déjà mises en place des solutions techniques permettant de rendre accessibles les IPBX et solutions de communications unifiées On-Premise accessibles depuis l'extérieur de leurs locaux, beaucoup d'autres ont été prises au dépourvu et ont du s'adapter tant bien que mal avec des solutions temporaires, pas forcément en adéquation avec les besoins des utilisateurs et des administrateurs et ne pouvant être généralisées à long terme.

Les solutions UCaaS sont donc devenues incontournables dans ce nouvel environnement. Même si l'émergence du Cloud avait déjà mis en avant les avantages que ces solutions pouvaient apporter depuis quelques années, la situation que nous avons connue les a encore davantage mis en exergue.

En effet, elles apportent une meilleure flexibilité : les solutions UCaaS fonctionnent partout, que le collaborateur soit au bureau, en télétravail, en mobilité, à partir d'une simple connexion Internet. Elles intègrent au sein d'une seule application les différents moyens de communications dont ont besoin les utilisateurs : messagerie d'équipe, téléphonie, visioconférence.

Elles permettent une meilleure gestion des budgets en regroupant au sein d'un abonnement unique une solution technique et les communications.

Grâce à la flexibilité du Cloud, les solutions UCaaS sont rapide à mettre en œuvre et permettent d'assurer une transition rapide, ce qui permet de donner une meilleure adaptabilité aux évolutions des besoins.

Il est très simple pour les administrateurs de gérer la maintenance et l'exploitation de ces solutions, et d'analyser l'usage et la consommation des services offerts. Elles leurs permettent de faire des économies en supprimant le besoin d'acquisition de serveurs sur site, leur maintenance et leur remplacement en cas de panne ou de mises à jours régulières.

Dans ce contexte, la solution Avaya Cloud Office by RingCentral (ACO) regroupe tous ces avantages et répond en tout point à ces nouveaux usages. Née de la collaboration de deux industriels leaders de leur marché, ACO est une solution de communication et de collaboration intégrée, offrant un système de communication comprenant la téléphonie, une plateforme de collaboration, un service de vidéo et téléconférence, de centre de contact multicanal, d'API et de fax.

Avaya Cloud Office™ couvrira vos besoins en communication interne et externe au quotidien et améliorera considérablement vos relations entre collaborateurs, avec vos partenaires et vos clients.

Avaya Cloud Office™ remplacera votre solution de téléphonie actuelle tout en vous offrant une solution de visioconférence très complète qui élimine toute limitation liée à une téléphonie et une visioconférence traditionnelle, à savoir complexité des équipements, maintenance, manque de souplesse et de flexibilité. En privilégiant une architecture cloud, vous aurez accès à un produit tout en un, alliant innovation, flexibilité, évolutivité et s'intégrant facilement avec tout autre application dans le cloud comme par exemple Microsoft Outlook et Teams, Salesforce, etc Avaya Cloud Office™ est fondée sur 5 principes majeurs afin de garantir un service de la plus grande qualité et de la plus haute disponibilité, allant jusqu'à 99,999% :

- Qualité de service avec une garantie contractuelle de score MOS à 3,8
- Redondance avec disponibilité de service à 99,999%
- Sécurité avancée
- Evolutivité et modularité
- Conformité aux exigences Européennes



## SIMPLIFICATION

La solution Avaya Cloud Office propose une interface unique facilitant :

- La discussion, le passage et la réception d'appels.
- La planification et la participation à des réunions
- La collaboration grâce au partage d'écran, la vidéo et la mise en place de salles d'équipes virtuelles
- Le partage de document ou de fichiers
- La gestion des tâches

Si toutes ces fonctionnalités peuvent sembler lourdes à gérer la solution de Cloud public développée par Avaya facilite la tâche. La solution est mise à jour et sécurisée grâce aux dernières versions : vous n'avez pas besoin de lever le petit doigt. Et la flexibilité

d'Avaya Cloud Office facilite l'expansion de votre entreprise au fur et à mesure de sa croissance, en termes de personnes ou de lieux.

Pour simplifier et améliorer le pilotage de vos outils collaboratifs, ACO intègre différents rapports prédéfinis et permet de créer ses propres tableaux de bord avec plus de 30 indicateurs clés de performance (KPI). Vous aurez une meilleure compréhension des données concernant votre utilisation, les appels manqués, le temps de réponse, les appels refusés, la fréquence des réunions et la qualité de service (QoS) du système.

## RÉDUCTION DES COÛTS

Avaya Cloud Office apporte :

- Une meilleure prédictibilité des coûts
- Une plus grande flexibilité
- Une montée en charge aisée
- Une diminution des coûts de maintenance de matériels
- Des évolutions fonctionnelles régulières ne nécessitant pas d'investissement majeur

Avec la solution Avaya Cloud Office, plus besoin d'avoir recours à des services additionnels pour l'audioconférence et la vidéoconférence. Vous pouvez facilement organiser des réunions avec des centaines de participants sans coût additionnel.

Ce Livre Blanc est un document d'information.  
Il n'a pas vocation à servir de support de prestation de conseil.

## SIEGE SOCIAL

Les Conquérants  
Immeuble Annapurna  
1 avenue de l'Atlantique  
91940 LES ULIS

## RENNES

Espace Jacques Cartier  
CS 96031  
35360 MONTAUBAN  
DE BRETAGNE

## LILLE

Village Créatif  
10 rue de la Cense  
59650 VILLENEUVE D'ASCQ

## QUIMPER

3 allée Emile Le Page  
29000 QUIMPER

## PARIS

Immeuble AXIUM  
22/24 rue du Gouverneur  
Général Félix Eboué  
92130 ISSY LES MOULINEAUX

## NANTES

Les Espaces Océane  
4 rue Jack London  
44400 REZÉ

## REIMS

13 rue Desbureaux  
51100 REIMS

## TOULOUSE

2 rue des Cosmonautes  
31400 TOULOUSE

## LYON

Immeuble Woodclub  
97, allée Alexandre Borodine  
69800 SAINT-PRIEST

