Mitel
Powering connections

NEWS RELEASE

Téléphonie dans le cloud : les entreprises européennes désormais matures

7/15/2020

Plus de 1000 décideurs IT partagent leurs perceptions dans la 3ème édition du baromètre réalisé par Mitel à l'échelle européenne

- La recherche d'agilité devient le premier critère de migration de la téléphonie dans le cloud
- Le coût de la migration vers le cloud n'est plus le critère d'évaluation premier du ROI en 2020
- 46 % des entreprises européennes sont attachées à leur liberté vis-à-vis de leur fournisseur de services
- L'intégration des usages en mobilité tire la demande de l'UCaaS vers le haut selon 36% des répondants

Pour la troisième année consécutive, Mitel®, l'un des leaders mondiaux dans le domaine des communications d'entreprise, a mené une enquête sur l'adoption de la téléphonie dans le cloud au sein des entreprises européennes. Le baromètre, réalisé par Spoking Polls en Europe auprès de
1 108 décideurs IT, met notamment en lumière une adoption croissante et une maturité des entreprises dans leurs projets de migration vers un modèle as a service.

En bouleversant le contexte économique et en confirmant, si besoin était, la nécessité pour les entreprises de disposer de solutions leur permettant d'être agile et de rester productives quelles que soient les circonstances, la pandémie du Covid-19 n'a fait que renforcer cette tendance. Dans cette enquête, 44 % des répondants se déclaraient déjà prêts à migrer leur centre de contact dans le cloud – outil stratégique de la relation client -, soit une augmentation de 29 points par rapport à 2018.

Le contexte d'hyperconcurrence, à l'aube d'une crise économique mondiale, catalyse les besoins de migration vers le cloud, brique technologique caractéristique de « l'économie de la demande ».

La recherche d'agilité et l'innovation prédominent, mais pas à n'importe quel prix

Les entreprises ont compris qu'une migration vers le cloud n'a d'intérêt que si elle sert leurs enjeux et leurs besoins opérationnels. Cette maturité dans l'approche se constate lorsque la recherche d'agilité – critère dominant avec un score de 35 % (contre 16 % en 2018) - prend le pas sur l'aspect purement fonctionnel. Le critère de l'innovation demeure néanmoins important et arrive en seconde position avec 28 % des suffrages, en net repli cependant par rapport à 2018, où ce chiffre atteignait 81 %.

Autre signe de la maturité des entreprises dans leur approche de la migration vers le cloud : en 2018, 84 % des répondants considéraient le coût de la migration comme le principal critère de calcul de ROI. Deux ans plus tard, les décideurs IT interrogés se concentrent beaucoup moins sur ce dernier (33%) que sur le coût des équipements spécifiques nécessaires à l'entreprise (intégration d'applications métiers, centre de contacts), la maintenance de l'architecture cloud ou encore le coût de gestion de la transition.

Les attentes des entreprises : liberté et mobilité
D'un point de vue contractuel et opérationnel, l'enquête montre que le besoin de liberté prime sur tous les autres critères : 46 % des répondants veulent avoir la possibilité de changer de fournisseur sans délai si le contrat de service n'est pas respecté. Sans surprise le développement du cloud et des applications en mode SaaS a amené, dans l'esprit de la plupart des entreprises, le besoin de bénéficier d'un modèle contractuel plus libre et ouvert. Un chiffre qui est également en cohérence avec la recherche d'agilité exprimée dans l'enquête.

Au-delà des fonctionnalités propres aux communications unifiées, 36% des décideurs IT considèrent que c'est bel et bien l'intégration des usages en mobilité qui tire la demande de l'UCaaS vers le haut. Une tendance qui devrait s'affirmer dans les mois à venir au sortir de la crise du Covid-19 et avec la mise en place d'une workplace hybride dans de nombreuses entreprises.

Les partenaires, clés de voute de la mise en place de solutions cloud

La quête d'agilité et de rationalisation qui va être menée par les entreprises européennes est une opportunité pour les partenaires revendeurs : si 24% des répondants songent s'appuyer sur leurs ressources internes pour déployer leur solution cloud, 29 % des entreprises interrogées misent sur le binôme éditeur/partenaire revendeur pour les accompagner dans cette migration.

« Les entreprises européennes, et notamment françaises ont franchi un cap ces deux dernières années », commente Jean-Denis Garo, Directeur Marketing Intégré de Mitel. « Cette maturité technologique nouvelle est une opportunité et un défi pour les acteurs de la téléphonie, et notamment pour les partenaires revendeurs : en quête de liberté, les entreprises font le choix du cloud pour réaliser des économies et pour aussi s'affranchir des contraintes inhérentes à une solution on premise. Conjuguer ce besoin exprimé avec force avec celui - plus contradictoire - d'une qualité de service et d'infrastructure garantie est un défi pour toutes les entreprises technologiques qui ont basculé dans le cloud et le SaaS. »

Méthodologie

Cette enquête de Mitel, réalisée par SpokingPolls - société d'études spécialisée dans les panels B2B et les solutions de sondage dans le secteur IT – a été menée entre novembre 2019 et janvier 2020 dans 9 pays européens : Allemagne, Espagne, France, Benelux, Royaume-Uni, Suède, Suisse.

Ce sont au total 1108 décideurs IT, tous secteurs d'activité et toutes tailles d'entreprises confondus, qui se sont exprimés sur leur perception de la téléphonie dans le cloud et leurs motivations à migrer vers ce modèle.

A propos de Mitel

Parmi les leaders mondiaux dans le domaine des communications d'entreprise en rendant possibles plus de 2 milliards de connexions chaque jour, Mitel permet aux entreprises de se connecter, de collaborer et aux fournisseurs de services de proposer des services innovants à leurs clients. Notre innovation et nos experts sont au service de plus de 70 millions d'utilisateurs dans plus de 100 pays. Pour en savoir plus, visitez notre site mitel.fr ou suivez-nous sur Twitter.

Mitel est une marque déposée de Mitel Networks Corporation. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.