NEWS RELEASE

Une nouvelle étude révèle que les organisations privilégient les systèmes de communication hybrides pour lutter contre la complexité et améliorer la résilience

2025-02-06

L'étude porte sur plus de 1 900 moyennes et grandes entreprises en France, en Allemagne, au Royaume-Uni et aux États-Unis

- 63 % des entreprises modernisent leur environnement de communications unifiées (UC)
- 92 % des entreprises qui investissent dans leur infrastructure de communication privilégient les déploiements hybrides
- Les capacités d'IA et d'intégrations sont plus importantes que jamais
- La communication vidéo n'est pas négociable, c'est un « must have » pour 98 % des entreprises lorsqu'elles choisissent un fournisseur de communications unifiées.

Mitel®, l'un des leaders mondiaux des communications d'entreprise, annonce aujourd'hui les résultats d'une **nouvelle enquête** menée par le cabinet d'analystes **Techaisle**, qui met en lumière les tendances et les défis auxquels les entreprises font face en matière de communication. Les résultats indiquent un changement crucial dans les stratégies de communication des moyennes et grandes entreprises, avec une écrasante majorité de personnes interrogées – 92 % – privilégiant un modèle de communication hybride pour garantir de la flexibilité afin de mieux communiquer et collaborer dans leur organisation. L'étude est basée sur des entretiens avec des décideurs d'entreprises en France, au Royaume-Uni, en Allemagne et aux États-Unis.

Les modèles de communication hybrides, qui combinent des plateformes sur site (nouvelles ou existantes) avec des plateformes en cloud privé et/ou public, permettent d'améliorer l'efficacité, le contrôle, la conformité, la résilience ainsi que l'expérience utilisateur, grâce à des solutions basées sur l'IA pour cette dernière. Les organisations peuvent ainsi intégrer sans difficulté leurs différents outils, pour favoriser l'échange efficace d'informations et offrir une expérience cohérente pour les utilisateurs et les clients.

Les données de Techaisle montrent que le marché partage cet avis : 68 % des organisations sondées déclarent adopter des solutions hybrides pour améliorer la collaboration entre les équipes à distance et au bureau. Suivent ensuite le contrôle des informations sensibles (57 %), l'adaptation à l'évolution des besoins de l'entreprise (53 %) et l'optimisation des investissements dans les technologies existantes (45 %).

Outre la demande croissante pour des solutions hybrides, l'étude met en lumière une tendance clé : la modernisation des outils de communication va bien au-delà d'une simple évolution technologique. Elle est désormais perçue par les dirigeants comme un levier essentiel pour s'adapter à un environnement en constante évolution, améliorer l'expérience client, renforcer l'efficacité opérationnelle et exploiter pleinement le potentiel de l'IA afin d'atteindre leurs objectifs stratégiques.

Les personnes interrogées ont déclaré donner la priorité aux systèmes intégrant de l'IA (53 %) et à la collaboration vidéo (98 %) lorsqu'elles choisissent un fournisseur de solutions de communication. Le contrôle et la sécurité des données sont considérés comme des éléments essentiels pour 50% des d'entre elles, confirmant ainsi l'importance accordée par le marché à la continuité des activités et à la gestion des risques.

« Après s'être lancées dans l'adoption de solutions cloud multi-tenant, de nombreuses organisations sont aujourd'hui confrontées à une complexité croissante due à l'évolution des exigences en matière de sécurité, aux règles de conformité et à l'intégration de technologies avancées telles que l'IA générative. Les clients se heurtent à des systèmes qui limitent leur capacité à maitriser les risques et à éviter les interruptions d'activité », déclare Luiz Domingos, CTO de Mitel. « Les conclusions du rapport confirment ces défis et montrent que les équipes informatiques et les dirigeants d'entreprise souhaitent se moderniser et se concentrer sur les systèmes de communication hybrides pour répondre à leurs priorités que sont la sécurité, la conformité, l'engagement des clients et l'expérience des employés, autant d'éléments qui contribuent à la résilience de l'entreprise. »

Les autres principales conclusions du rapport incluent :

- Un trop grand nombre d'organisations s'appuient sur des systèmes obsolètes : 68 % des entreprises interrogées dans les secteurs de la finance, des services publics et de la santé utilisent le même système de communication depuis plus de sept ans. Ceci est un frein pour leur transformation digitale, augmente les

risques et empêche l'utilisation d'innovations basées sur l'IA.

- L'engagement des clients est l'un des principaux moteurs de la modernisation : améliorer la qualité des interactions avec leurs clients incite les entreprises à moderniser leurs systèmes et les flux de travail obsolètes. 52 % des entreprises sondées cherchent à renforcer l'engagement de leurs clients en améliorant leurs solutions de communication et en proposant des expériences mieux centrées autour leurs besoins.

- La modernisation peut aider à consolider des systèmes disparates : 41 % des organisations cherchent à simplifier leurs systèmes de communication fragmentés et à améliorer la visibilité des données en unifiant leurs outils au sein d'une plate-forme unique. Les outils disparates utilisés aujourd'hui sont difficiles à gérer et créent des silos de données qui perturbent les flux de travail.

- Les solutions de communication entrent dans l'ère de l'IA : alors que les modèles hybrides deviennent l'approche de référence, une stratégie de modernisation efficace doit intégrer des solutions basées sur l'IA. Ces solutions s'appuient sur de nouveaux modèles de langage, plus performants, petits et grands , parfaitement adaptés à un modèle hybride. Elles permettent de trouver un équilibre entre performances, efficacité et coûts tout en libérant tout le potentiel de la transformation numérique. Les secteurs de l'hôtellerie (59 %) et de l'industrie (59 %) sont les principaux secteurs d'activité qui cherchent à investir dans des solutions alimentées par l'IA. Ces technologies visent à étendre les capacités de communication et de collaboration, tant à travers le cloud qu'en exploitant la puissance de l'Edge computing.

« La complexité du paysage numérique d'aujourd'hui confronte les organisations à de nombreux défis, qu'il s'agisse de la sécurité et de la conformité réglementaire ou encore de l'évolution des attentes des clients et de la complexité du travail hybride », souligne Anurag Agrawal, analyste principal chez Techaisle. « Ces défis ont un impact direct sur la façon dont les organisations communiquent, ce qui conduit à un important consensus autour de la nécessité de systèmes de communication hybrides. Une base solide pour ces systèmes est cruciale pour réaliser le plein potentiel des technologies modernes, flexibles et axées sur l'IA. Mitel se positionne stratégiquement pour dominer ce marché, en proposant des solutions de communications unifiées avec une intégration et des services professionnels robustes, une innovation intégrant l'IA, une sécurité avancée et une prise en compte de la diversité de profils des travailleurs. »

Pour en savoir plus sur les résultats, téléchargez le rapport complet **« La révolution de l'hybride et de l'IA dans les communications d'entreprise : ce qu'il faut savoir ».**

Méthodologie de l'enquête

Pour cette étude, Techaisle a interrogé 1 954 moyennes et grandes entreprises (de 100 à plus de 10 000 employés)

en France, au Royaume-Uni, en Allemagne et aux États-Unis afin d'explorer les tendances en matière d'adoption des communications. L'enquête ciblait les décideurs impliqués dans toutes les étapes du processus d'achat, y compris l'identification des besoins, la détermination des fonctionnalités, l'évaluation des solutions et le déploiement des solutions de communication et de centre de contact.

À propos de Mitel
Mitel est un leader mondial dans le domaine des communications d'entreprise, fournissant aux organisations des solutions avancées de communication, de collaboration et de centre de contact. Avec plus de 70 millions d'utilisateurs dans plus de 100 pays, Mitel permet aux entreprises de se connecter, de communiquer et de collaborer de manière fluide, avec la flexibilité et le choix dont elles ont besoin pour réussir et prospérer, aujourd'hui et demain. Grâce à son expérience éprouvée et à ses solutions innovantes, Mitel fournit des solutions de communication sans compromis. Pour plus d'informations, rendez-vous sur **www.mitel.fr** et suivez-nous sur **LinkedIn**.

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

À propos de Techaisle
Techaisle est un cabinet d'analystes international. Techaisle a été fondée sur le principe selon lequel les stratégies de commercialisation nécessitent des recherches pertinentes, des données flexibles et des analyses plus approfondies. Comprenant la valeur de la cohérence des données à travers les marchés pour informer la planification stratégique, Techaisle a gardé une approche holistique de l'analyse et fournit un travail de réflexion cohérent à travers les différentes zones géographiques. Techaisle mène des enquêtes approfondies auprès des clients finaux et des canaux pour comprendre les tendances du marché, les opportunités, le comportement d'achat, les intentions d'achat et les priorités informatiques afin d'atteindre ses objectifs. Les analyses de Techaisle sont construites sur une base solide de données, et ses analystes maîtrisent la recherche et la connaissance de l'industrie, une combinaison rare. Techaisle propose des études multiclients, des études personnalisées, des missions de conseil et de la veille concurrentielle.

Pour plus d'informations, consultez le site **www.techaisle.com**.

Contact Presse
Sandrine Quinton
+33 (0)1 30 96 43 01
sandrine.quinton@mitel.com