



# LES OPÉRATEURS ONT DU RÉPONDANT

Avec la fin progressive des lignes RTC à partir de 2019, et de Numéris l'année suivante, une opportunité s'ouvre aux opérateurs télécoms indépendants et à leurs partenaires sur les PME et TPE grâce à des solutions de comms unifiées de plus en plus efficaces.

**Quels que soient les cabinets d'études, le marché des comms unifiées, estimé à 10 Mds € en France, est en pleine effervescence, en raison de plusieurs annonces :**

la généralisation du cloud pour ce secteur, tout comme celle du protocole WebRTC, l'arrivée de la virtualisation des réseaux avec notamment le SD-WAN, l'immense simplification des outils de gestion des réseaux et les modèles économiques sous marque blanche proposés par de nombreux opérateurs et éditeurs de solutions. Ces modèles sont d'ailleurs particulièrement intéressants pour les intégrateurs, revendeurs....

## Connectivity as a Service

En complément des opérateurs historiques, il existe également des opérateurs de connectivité, tels que Kosc Telecom. Ce dernier montre la particularité de disposer de son propre réseau physique de fibre optique et a signé avec 35 opérateurs alternatifs pour mettre à leur disposition des « tuyaux logiques ». Pour Antoine Fournier, directeur général de Kosc Telecom, « la mission est de libérer l'écosystème des services numériques

*L'une des technologies les plus révolutionnaires est le SD-WAN. Et les opérateurs qui s'y intéressent de près sont Sayse, Jaguar Network ou encore Colt.*



comme les comms unifiées ». Ainsi, les opérateurs alternatifs qui s'appuient sur ce réseau, gèrent par eux-mêmes les lignes qu'ils commandent par le biais une plate-forme logicielle et pilotent leur connectivité à distance par le cloud. À titre d'exemple, Nerim s'appuie sur l'infrastructure physique de Kosc et agit comme

un opérateur alternatif avec 450 équipements de réseau répartis dans 22 data centers en Europe. Cette entreprise qui fêtera ses vingt ans l'année prochaine est en pleine transformation et finalise une offre de comms unifiées qu'elle proposera dès le quatrième trimestre. « Nous proposerons à nos clients de placer leurs équipements dans nos data centers ou de leur louer un espace dédié à leurs machines afin de les relier à notre plate-forme de téléphonie et proposer toute une couche de services », explique Basile Biard, responsable marketing Produits et communication. Nerim dispose en effet de la plate-forme Istra de Centile qui intègre en standard un certain nombre de fonctionnalités de comms unifiées. Et pour se distinguer, Nerim s'engage financièrement au sein de sa future offre Premium sur des délais de mise à disposition ...

**« Le client n'a plus besoin d'acheter une ligne de télécommunications onéreuse »**

Benoît Huard, CEO & cofondateur de Sayse





**« Intégrer les offres des grands éditeurs et compléter la nôtre »**

Silvère Baudouin,  
directeur général adjoint  
de Keyyo Communications

... d'une solution collaborative. Pour Colt Technology Services, l'objectif est différent. Cet opérateur paneuropéen, s'adresse aux entreprises de toute taille et propose un package complet. « *Nous voulons que nos clients se concentrent sur leur cœur de métier et ne se préoccupent de rien d'autre* », assure, chez Colt, Rui Ferraz, Product Manager Unified & Intelligent Communications Services. De sorte que cette entreprise assure les liaisons physiques et met à disposition ses services intégrés.

**6 Mds \$ de revenus attendus pour le SD-WAN**

L'une des technologies les plus révolutionnaires est le SD-WAN. Et les opérateurs qui s'y intéressent de près sont Sayse, Jaguar Network ou encore Colt. Le SD-WAN représente la troisième génération de réseau, après IPsec (*internet protocol security*) et MPLS (*multi protocol label switching*). Cette avancée technologique permet, en toute simplicité, de créer ou faire évoluer son réseau d'entreprise

**JAGUAR NETWORK VEUT DÉVELOPPER LES VENTES INDIRECTES**

Avec plus de 3 000 entreprises en France, 3 millions de PME dont 90 % disposent de moins de 10 salariés, la fin annoncée du RTC et de Numéris est un nouvel eldorado pour les prestataires. C'est la vision de Xavier Grossetête, directeur ventes indirectes de Jaguar Network. Son objectif est de recruter dans les prochains mois, grâce à son programme Optimus, 150 partenaires, avec lesquels l'entreprise travaillera en marque blanche aussi bien pour la téléphonie que les services. En effet, Jaguar Network lance cet automne, un service de communications unifiées issue d'une solution signée Broadsoft. Pour les prestataires tels que les VAR, les ESN et les revendeurs, ils optimiseront ainsi leurs revenus en proposant de nouvelles solutions aux entreprises clientes, et des paiements récurrents pour la téléphonie.



à travers le monde entier, avec ses établissements distants, ses partenaires, des cloud providers, en utilisant n'importe quel fournisseur d'accès à Internet local et toute technologie, filaire ou sans fil. Un des atouts majeurs du SD-WAN est sa simplicité de déploiement. Il est généralement effectué *online* et dans un temps record. Pour Benoît Huard, CEO et cofondateur de Sayse « *ainsi,*

*le client n'a plus besoin d'acheter une ligne de télécommunications onéreuse : il prend plutôt plusieurs abonnements pour démultiplier les accès filaires et sans fil en bas de chez lui, et près de chacun de ses sites. Il disposera ainsi de la meilleure disponibilité d'accès vers l'extérieur, mais sans forcément souscrire de garanties par liens, car la démultiplication de ces derniers lui assurera la continuité de services et se convertira en larges économies.*

Tous ces liens sont agrégés et combinés grâce au SD-WAN qui fédère tous ces accès comme s'il s'agissait presque d'un seul, ce qui garantit les basculements automatiques de tous les flux, les qualités de services, les priorisations de flux, et les tunnels vis-à-vis des autres sites de l'entreprise en France et à l'étranger. Résultat : d'après le Gartner, en 2016, moins de 1 % des entreprises dans le monde s'intéressaient au SD-WAN mais la proportion devrait passer à 30 % d'ici à 2019. Les revenus du SD-WAN exploseraient alors en passant de 225 M\$ en 2015 ...

**L'AVENIR DES COMMS UNIFIÉES : DES MODULES INTEROPÉRABLES COMME UN LEGO**

Avec l'avènement de la virtualisation notamment des réseaux, des API, du cloud computing, du WebRTC et des outils de gestion ultrasimplifiés, tous les protagonistes de ce marché misent sur la construction d'une solution de comms unifiées à l'image d'un Lego, sous forme de briques applicatives. L'idée devrait voir le jour d'ici à trois ans ou cinq ans. Les postes téléphoniques disparaissent au profit des softphones, le matériel réseau n'est plus qu'une simple boîte, l'ensemble des applications logicielles est ouvert à des solutions tierces...

On parle de SD-Telephony. Il n'en demeure pas moins que les intégrateurs, distributeurs, sociétés de services devront

se former en permanence pour fidéliser les clients, surtout s'ils agissent en leur nom en s'appuyant sur les offres en marque blanche.





« Relier les équipements à notre plateforme et proposer une couche de services »

Basile Biard, responsable marketing Produits et communication, Nerim



... à 6 Mds \$ en 2020. Et pour les comms unifiées, Sayse choisi de diffuser une solution de Centrex IP fournie par Dialog et intégrée en SaaS dans le SD-WAN. Chez Jaguar Network, à la fois opérateur télécom et hébergeur de services cloud, le SD-WAN représente également l'avenir. « Outre garantir un grand nombre de services, nous allons donner les "clés du camion" aux clients ou aux partenaires devenus autonomes pour choisir leurs solutions de virtualisation,

de comms unifiées ou de liaisons pour le SD-WAN », lance Kevin Polizzi, cofondateur et président de Jaguar Network. Et dans ce domaine des comms unifiées, cette société a choisi une solution Broadsoft, la UC-One, qui vise notamment les TPE. Pour ce marché, le prix mensuel par collaborateur d'une solution de comms unifiées démarre à 5 € pour une version premium de Broadsoft avec la téléphonie, la visioconférence et la mobilité des appels. Mais pour l'accès à l'intégralité des outils, il vaut mieux se baser sur un montant de 30 € à 40 € par mois et par utilisateur. Cependant, les gains en termes de performances organisationnelles et de prix divisent par deux le coût constaté avant la généralisation des outils logiciels et leur déploiement.

#### Agir en marque blanche

Chez les opérateurs, le principe de la marque blanche tend à se généraliser. C'est en tout cas la particularité de Sewan, lui aussi opérateur et hébergeur cloud. « Tout notre modèle est basé sur le système d'informations. Tout ce que nous faisons est 100 % automatisé et ouvert via des API », souligne David Brette, directeur associé de Sewan Communications. L'offre en matière de comms unifiées est basée sur deux offres : le monde Microsoft avec Skype et Teams,

## WILDIX BICHONNE SES PARTENAIRES

Éditeur d'une solution de comms unifiées 100 % WebRTC, Wildix commercialise son produit en indirect via des intégrateurs ou des distributeurs capables d'assurer eux-mêmes des formations en interne. Mais Wildix s'appuie surtout sur de puissantes actions marketing pour dépasser le nombre de 180 partenaires. L'idée est que Wildix

les sélectionne, leur assure une formation payante et les incube pendant douze mois à dix-huit mois. Les formations portent sur le marketing, la gestion d'entreprise, le coaching, la technique... À la fin de cette période, le partenaire est capable de fidéliser son client.

et les offres signées Dialog. Selon les besoins, Sewan complètera par des briques logicielles les fonctionnalités des clients, par des API ou des plug-ins. Mais le plus important est que le déploiement et l'implémentation des services soient industrialisés. En d'autres termes, Sewan met à disposition des partenaires intégrateurs son portail Sophia où se trouvent tout type de services paramétrables et en marque blanche. Voilà qui leur donne réactivité supérieure. Nerim propose une idée similaire au travers de son programme Partenaires 450. L'opérateur Keyyo Communications agit d'une manière identique. Il a annoncé par exemple, le 14 juin, un partenariat de marque blanche avec le fameux bureauticien Bruneau. Keyyo fournira l'intégralité de sa plateforme télécoms et informatique ainsi que son application de comms unifiées au bureauticien qui commercialisera ces services sous son nom, dans les prochains mois. Keyyo a créé sa propre solution de comms unifiées mais demeure ouvert à des solutions d'éditeurs tierces. « Nous avons développé avec les grands éditeurs une relation technique pour intégrer leurs offres afin de compléter la nôtre », souligne Silvère Baudouin, directeur général adjoint de Keyyo. Parmi la multitude d'opérateurs alternatifs présents ...

« Tout ce que nous faisons est 100 % automatisé et ouvert via des API »

David Brette, directeur associé de Sewan Communications



Jim Vallance

## LA MARQUE BLANCHE, NOUVELLE NORME

En dehors des grands opérateurs télécoms, la plupart des alternatifs proposent leurs services sous forme de marque blanche. À titre d'exemple, Sewan s'appuie sur un système dédié à l'indirect en marque blanche et sur un réseau national de 500 partenaires distributeurs pour une plus grande proximité auprès des entreprises. Ce principe s'est développé grâce à la virtualisation des équipements et à des interfaces logicielles performantes et simplifiées. La plupart des matériels réseaux, notamment pour le SD-WAN, ne sont plus que des boîtes dotés de X86, des miniPC avec un petit système d'exploitation, gérées à distance. Raison pour laquelle les prestataires managent par eux-mêmes la majorité des solutions de comms unifiées, matérielles et logicielles, et apposer leur marque.



**« Grâce à l'externalisation du standard, le Centrex libère de tous les coûts relatifs à l'entretien et à la maintenance »**

Alexandra Blain, directrice commercial et marketing d'Axialys

... dans l'Hexagone, quelques-uns se distinguent comme AVMup, opérateur Télécom, fournisseur d'accès Internet et opérateur de services hébergés. Même s'il dispose de solutions de comms unifiées complètes, l'un de ses points forts demeure le fax2mail et inversement, et le mail2SMS ou vice versa, sous forme de deux briques logicielles dans le cloud:

FaxBis et SMSBis. Pour Patrick Soto, Account Manager d'AVMup, « ces marchés du fax et du SMS sont encore très significatifs pour les secteurs du transport, des pharmacies et des médecins, etc. » Chez Voxity, société de services en télécoms, le marché visé est celui des avocats, huissiers de justice, experts comptables et métiers de l'immobilier. Un secteur estimé à 1 Md € de C. A. « Le but est d'accompagner ces métiers dans leur transformation numérique en commençant par l'installation de salles de visioconférence. Les utilisateurs entreront en communication avec leurs clients, ces derniers faisant appel à un navigateur Internet par la norme WebRTC », détaille Benjamin Tissot, directeur marketing de Voxity. Par la suite, d'autres outils seront mis en œuvre tels que le partage d'écran, le chat, la présence intersite...

#### Tout dans le cloud

Comme la plupart des opérateurs télécoms (alternatifs ou non), tout est concentré dans le cloud pour des raisons de flexibilité et de réduction des coûts. Axialys appartient à cet univers coiffé d'une double casquette : opérateur et éditeur de logiciels. Son offre, nommée Centrex, est un système de comms unifiées qui s'appuie sur une plate-forme IP de téléphonie en cloud. « Grâce à l'externalisation du standard, le Centrex libère de tous les coûts relatifs à l'entretien et à la

*maintenance de l'installation téléphonique, en addition d'une gestion simplifiée grâce à un interlocuteur unique »,* précise Alexandra Blain, directrice commercial et marketing d'Axialys. Toutes les fonctionnalités sont accessibles sans surcoût. Les nouveaux usages amènent la couverture des zones urbaines en fibre optique à 60 % d'ici à trois ans, l'arrivée de la 5G, les comms unifiées sont un marché porteur estimé à 10 Mds € en France. ■



**« Accompagner la transformation numérique d'abord par l'installation de salles de visioconférence »**

Benjamin Tissot, directeur marketing de Voxity

## FONIA, COMMS UNIFIÉES TOUS AZIMUTS

Le revendeur et opérateur télécoms basque Fonia importe un produit du britannique Bicom Systems, baptisé en France, Communicator. Fonia l'a traduit, le supporte et le commercialise dans l'Hexagone, et l'a déjà fourni à des gros opérateurs. Communicator est une application de comms unifiées conçue pour fournir aux utilisateurs professionnels un panel de fonctionnalités comme la présence, la messagerie instantanée, la télécopie, la téléconférence ou encore des fonctions de centre d'appels, le tout dans une seule application. Elle est en particulier basée sur Asterisk, donc en Open Source. Rappelons qu'Asterisk est un PABX privé libre et propriétaire pour systèmes GNU/Linux. Il permet, entre autres, la messagerie vocale, les files d'attente, les agents d'appels, les musiques d'attente et les mises en garde d'appels, la distribution des appels. « Notre solution peut donc s'interfacer avec tout par des API », assure Cédric Cazenabe, dirigeant de Fonia. En outre, l'entreprise prépare pour l'automne, l'intégration des SMS et de la visioconférence.





**QUESTIONS À JEAN-BAPTISTE PECCHI, DIRECTEUR GÉNÉRAL D'OPENIP**

**« Nous jouons la marque blanche pour nos intégrateurs »**

Opérateur de VoIP et de comms unifiées, OpenIP veut conquérir le marché des PME grâce à des partenaires intégrateurs de proximité et une nouvelle stratégie d'accompagnement

**Quelle est votre vision du marché ?**

Notre objectif est de fournir aux PME des solutions de collaboration et communications qui amélioreront leur quotidien et leurs méthodes de travail en interne et vis-à-vis de leur écosystème. Pour l'atteindre, nous sommes persuadés que les intégrateurs de proximité le permettront. Et pour les accompagner – en marque blanche s'ils

le souhaitent –, non seulement nous mettons à leur disposition des outils logiciels pour la mise en œuvre des fonctionnalités de comms unifiées chez leurs clients, mais aussi, leur proposons des formations techniques, marketing et commerciales pour les soutenir dans cette conduite du changement.

**Comment vous distinguez-vous de la concurrence ?**

Nous avons industrialisé nos processus à un haut niveau. C'est-à-dire qu'un intégrateur qui travaille avec nous, dispose d'un portail unique pour commander

chez OpenIP, des lignes de fibre optique pour la partie opérateur et des programmes de comms unifiées, pour édifier sa facturation. De plus, nous maintenons une proximité forte avec nos partenaires pour intervenir éventuellement lors d'une installation ou d'un fonctionnement chez le client final. Enfin, nous leur diffusons des formations techniques, marketing et commerciales pour qu'ils gagnent en autonomie et apparaissent comme les interlocuteurs uniques de leurs clients. Un dernier point :

les partenaires qui travaillent avec nous, deviennent autonomes au bout de deux jours, après qu'il sont « passés entre nos mains ».

**Comment sélectionnez-vous les partenaires ?**

Notre cellule dédiée au recrutement détermine aussi si un partenaire potentiel partage nos objectifs, et quel est le meilleur programme d'accompagnement. S'ensuivent des sessions obligatoires payantes facilitées par d'éventuels financements puisque nous sommes reconnus comme organisme officiel de formation.

Suite du dossier p. 90

**RETROUVEZ TOUTES LES NOUVEAUTÉS, PROMOTIONS ET ÉVÉNEMENTS LIÉS AU BUSINESS DE LA COMMUNICATION UNIFIÉE**

**TÉLÉCHARGEZ L'APPLI**



[www.myagenda.network](http://www.myagenda.network)

**100% GRATUITE  
100% COMMERCE  
100% CHANNEL**

