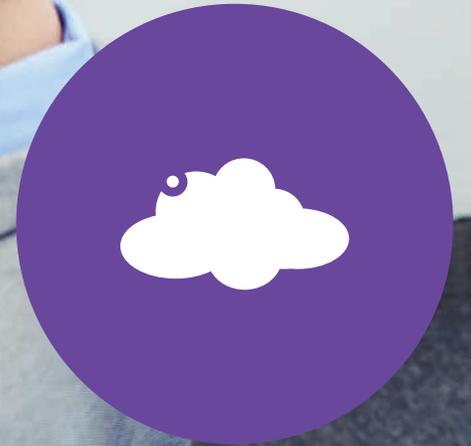


L'évolution de la communication en entreprise

La stratégie
Alcatel-Lucent
Enterprise

Interview de Matthieu Destot,
Executive VP Global Sales and Marketing
ALE International



L'évolution de la communication en entreprise

Le pourquoi de la stratégie
Alcatel-Lucent Enterprise

En quoi consiste la stratégie
Alcatel-Lucent Enterprise

Comment se déploie la stratégie
Alcatel-Lucent Enterprise

1

2

3

1

Le pourquoi de la stratégie Alcatel-Lucent Enterprise



COMMENT LA TÉLÉPHONIE TRADITIONNELLE A ÉVOLUÉ ET CONTINUE D'ÉVOLUER ?

La première vague d'évolution date d'il y a vingt ans. Elle concerne **l'évolution du TDM vers l'IP**. Elle s'est développée lentement et de façon différente suivant les segments de marché.

Les grands comptes, et notamment les grands clients multinationaux, sont le segment qui a évolué le plus rapidement. Pour eux, l'évolution vers l'IP présentait des bénéfices clairs, en particulier la centralisation ToIP qui permettait de faire passer le trafic sur leurs réseaux data. Ils ont réalisé des gains nets en termes d'administration et de coûts, la voix passant désormais sur les réseaux data.

La pénétration de cette technologie a été bien plus modérée sur le milieu de marché (environ 50% à 60%) et encore plus basse sur le marché des PME où les bénéfices des solutions multi-sites et de centralisation étaient bien moindres. Ces bénéfices vont toutefois arriver avec **l'émergence des réseaux opérateurs : les trunks IP** apporteront en effet une transformation IP au cœur de l'entreprise dans les cinq prochaines années.

Cette évolution de la téléphonie traditionnelle a été plus lente que prévue. En parallèle, sont apparues des solutions de **communication unifiée (UC)** vendues sous forme de produits offrant aux entreprises une richesse fonctionnelle supplémentaire, avec des fonctionnalités de messagerie instantanée, de messagerie unifiée et de vidéo.

Cette adoption a cependant été freinée par une trop grande complexité de déploiement pour les opérations, et par une trop grande complexité fonctionnelle dans les usages pour les utilisateurs.

In fine, ce marché de la téléphonie traditionnelle, à travers l'évolution du TDM vers l'IP puis vers l'UC as a Product, n'a pas été créateur de valeur pour l'ensemble de l'écosystème.

Une décroissance entre 6% et 7% sur ce marché a même été observée, année après année.

LA SOLUTION : UNE APPROCHE CLOUD HYBRIDE COMBINANT LE MEILLEUR DE DEUX MONDES

L'arrivée du Cloud apporte de nouvelles possibilités. Elle permet notamment à l'entreprise de s'ouvrir vers l'extérieur et d'offrir plus de flexibilité à ses utilisateurs mobiles et à la collaboration inter-entreprise. Cependant, les responsables informatiques qui ont investi dans des systèmes de communication sur site, robustes, fiables et sécurisés depuis des années veulent garder cet avantage pour leurs employés.

Le Cloud hybride, où les plateformes sont connectées au Cloud pour offrir des communications unifiées plus flexibles est la **solution de l'avenir** pour ce marché, pour Alcatel-Lucent Enterprise et son écosystème.

Se démarquant des acteurs du marché ayant largement opté pour une approche horizontale, Alcatel-Lucent Enterprise estime que, dans une problématique BtoB, **l'essentiel est d'apporter de la valeur** dans les processus des entreprises secteur par secteur.

UNE APPROCHE VERTICALE ET UNIQUE PAR SA SIMPLICITÉ

Nous pensons qu'il est préférable d'aborder ce marché de **manière plus sectorielle** : L'UC n'a pas changé la nature même des applications de communication qui existent en grande partie dans leurs propres silos, qui exigent des individus de quitter les applications qu'ils utilisent pour faire leur travail si ils veulent communiquer avec leurs pairs, leurs partenaires et leurs clients. C'est une des raisons de la faible adoption de l'UC traditionnel.

Mais de nouvelles capacités, **appelées plateforme de communication as a service (CPaaS)**, offrent un changement de paradigme, proposant aux développeurs de logiciels la capacité d'intégrer des APIs de communication directement dans les applications et les flux de travail internes et client-partenaire.

« A titre d'exemple, on peut imaginer dans un hôpital qu'un certain nombre de processus sont critiques : les infirmières comme les médecins peuvent trouver un réel intérêt à être joignables et notifiés pour traiter au mieux l'ensemble des urgences. »

La même problématique peut se poser par exemple pour les aéroports et les sites industriels. Une **approche UC verticalisée et intégrée dans les processus métiers** peut dans ces cas apporter une réelle valeur ajoutée : c'est un élément différenciant sur lequel nous misons fortement. Le deuxième élément différenciant du Cloud hybride tient dans la **simplification de l'ergonomie de ses interfaces** qui permet une adoption très rapide et assure une viralité

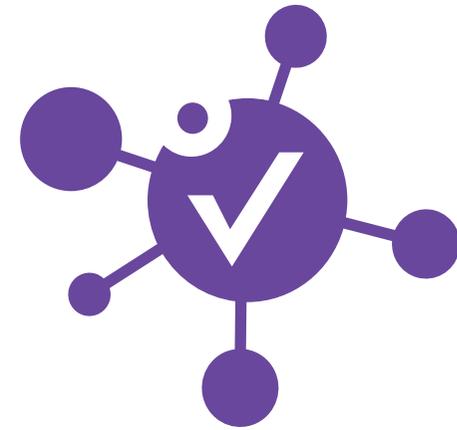
dans les usages et les interactions entre utilisateurs. Le Cloud hybride offre ainsi une grande simplicité, tant dans le déploiement que dans l'usage.

UNE NOUVELLE OPPORTUNITÉ DE CROISSANCE POUR ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE

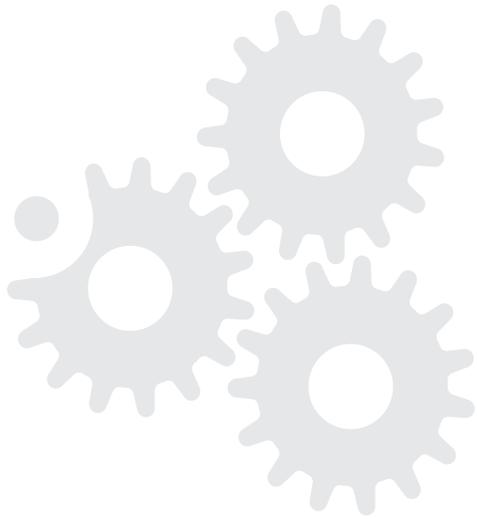
Notre solution s'intègre dans les processus de chaque entreprise au travers des **plateformes Alcatel-Lucent Enterprise** mais également au travers des plateformes tierces afin d'éviter aux entreprises de perdre des investissements réalisés pendant plusieurs années.

Elle permet également de connecter ces plateformes à des **services Cloud** simples à l'usage, et simples à déployer, et ainsi offrir une solution de Cloud hybride.

Au-delà des services basés sur l'IP, notre offre Cloud propose une interconnexion au réseau téléphonique étendant ainsi les capacités de la collaboration à des services basés sur le trafic, directement accessibles depuis l'interface utilisateur, afin d'apporter une facilité d'utilisation bout en bout. Ces services ne se font pas au détriment de nos **partenaires opérateurs** mais avec eux, puisque nous leur « rendons » le trafic enrichi ainsi généré. Un système gagnant-gagnant pour nos clients, nos partenaires comme pour nous.



« Le deuxième élément différenciant consiste à proposer du Cloud comme un élément de simplification de l'ergonomie des interfaces, qui permet une adoption très rapide et assure une viralité dans les usages et les interactions entre utilisateurs. »



UNE PROMESSE DE VALEUR À 3 NIVEAUX

Notre positionnement est original et consiste à délivrer une promesse de valeur à plusieurs niveaux :

- Pour l'**utilisateur** : cette nouvelle solution apporte la **simplicité d'usage** ;
- Pour les **clients** : elle permet un **effet de levier sur leurs investissements existants** tout en développant de nouveaux usages intégrés aux processus métiers au sein de leur entreprise ;
- Pour les **partenaires** : ALE International s'engage à partager la valeur bout en bout des solutions proposées avec ses partenaires opérateurs et intégrateurs.



Pour
l'utilisateur

Pour
les clients

Pour
les partenaires

2

En quoi consiste la stratégie Alcatel-Lucent Enterprise

LE MEILLEUR DE LA PLATEFORME D'ENTREPRISE ET DU CLOUD

Nous avons opté pour une stratégie hybride de plateformes connectées qui associe le meilleur des plateformes d'entreprise et du Cloud.

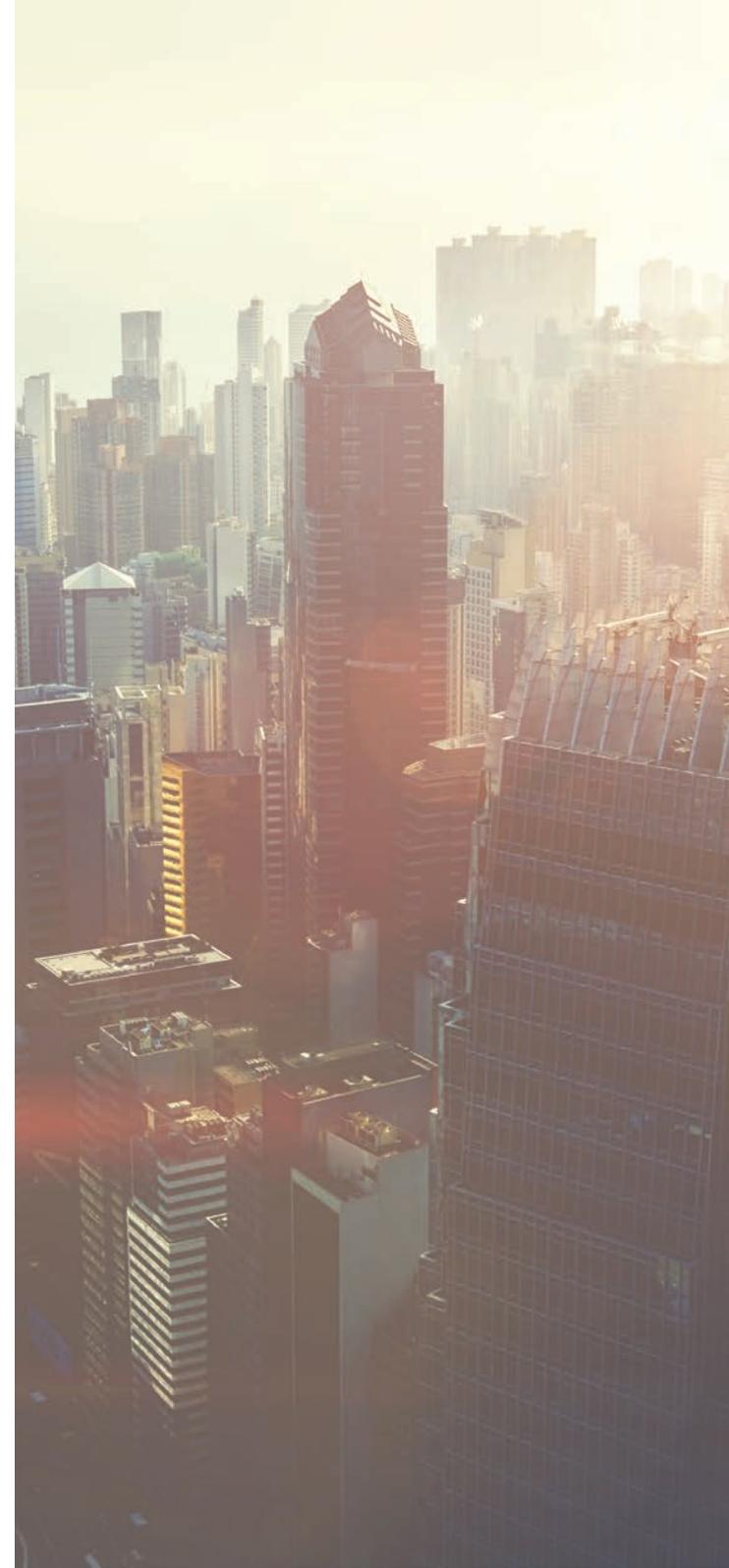
Les plateformes d'entreprise présentent un avantage de sécurité puisqu'elles permettent aux services informatiques de contrôler les usages et les coûts pour éviter le Shadow IT. Elles sont aussi parfaitement fiables, robustes et adaptées aux métiers et aux processus de l'entreprise. En contrepartie, elles peuvent manquer de souplesse et leurs usages peuvent être complexes, l'enrichissement fonctionnel de ces plateformes se faisant parfois au détriment des usages et de la capacité à les administrer et les maintenir.

A l'opposé, l'univers du Cloud est beaucoup plus ouvert, il permet de mettre en place des services plus flexibles, notamment en situation de mobilité en dehors de l'entreprise, et des usages plus intuitifs puisque ces solutions sont optimisées pour l'utilisateur final.

En contrepartie, le Cloud présente des risques de perte de contrôle de la part du service informatique de l'entreprise, ce qui peut nécessiter des coûts de sécurisation importants.

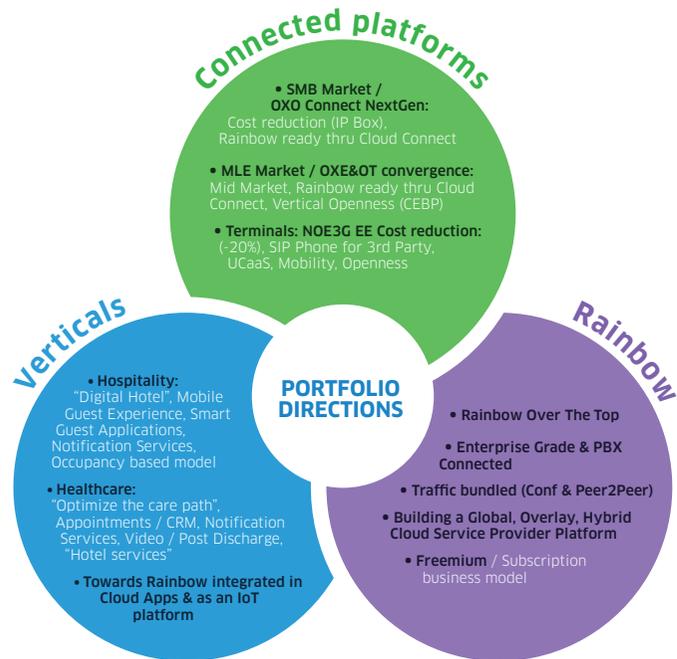
« Notre solution allie le contrôle des coûts, de la qualité et de la sécurité propres aux équipements déployés dans les entreprises au plus proche des processus métier tout en apportant les nouveaux usages et la flexibilité liés au Cloud. »

Ceci permet un déploiement simplifié par une simple souscription à de nouveaux services aux utilisateurs à partir du Cloud en connectant les infrastructures existantes chez les clients.



L'ÉVOLUTION DE NOTRE PORTFOLIO EN UN CLIN D'ŒIL

- De fournisseurs d'équipements à celui de plateformes connectées
- De fournisseurs de solutions Cloud à opérateurs de services Cloud
- Une approche différenciante sur les principaux secteurs verticaux



Plateformes connectées

Services Cloud

Secteurs verticaux



RAINBOW : DE NOUVEAUX SERVICES DANS LE CLOUD

Le deuxième élément majeur de notre stratégie est centré sur nos nouveaux services via une plateforme Cloud : Rainbow. La vocation première de Rainbow est de mettre en relation des personnes, des objets pour permettre des **services de communication unifiés**.

Afin de proposer cette solution au plus grand nombre, ALE a choisi **un modèle Freemium original**. Les services seront gratuits pour attirer une communauté d'utilisateurs large et bénéficier du phénomène de viralité entre les utilisateurs. La version Freemium de Rainbow offre des services de présence, de gestion des contacts, de chat, de partage de fichiers mais aussi de voix sur IP et de vidéo sur IP en peer-to-peer jusqu'à trois personnes.



Au-delà de ce modèle gratuit, le modèle Premium fonctionne sous forme d'abonnement. Il permet aux DSI d'accéder à des fonctions d'administration enrichies (comme la sauvegarde, l'intégration de l'annuaire d'entreprise) et de connecter Rainbow aux plateformes de communication de l'entreprise.

De nouveaux services peuvent être proposés aux utilisateurs car le déploiement dans le Cloud permet de mettre à jour et d'apporter de nouvelles fonctionnalités à la volée.

En connectant ces services Cloud aux plateformes déployées dans l'entreprise, cette solution garantit en outre une haute qualité de service puisque l'utilisation de terminaux fixes des plateformes de communication offre une meilleure qualité audio et un meilleur confort dans les sessions de collaboration et de conferencing.

Enfin, Rainbow intègre des offres de trafic (en point à point ou en conferencing), ce qui permet de garantir la qualité de service, les coûts et les trafics.

UNE APPROCHE SECTORIELLE AU PLUS PRÈS DES BESOINS DES CLIENTS

Notre stratégie repose par ailleurs sur une approche sectorielle, ce qui permet d'offrir des services au plus proche des métiers, notamment dans deux secteurs : **la santé et l'hôtellerie**.

Cette solution permet par ailleurs d'utiliser les équipements déployés dans l'hôtel pour divers usages de domotique dans les chambres (réglage de la température et de la lumière, contrôle de l'allumage de la télévision ou de la VOD, etc.).

Dans le domaine de la santé, nos équipements déployés dans les hôpitaux nous permettent de gérer la criticité des communications temps réel au sein des hôpitaux, et en particulier sur **les services de notification et d'alarmes** vers les médecins et les

infirmières mais également de pouvoir évoluer vers des solutions post-sorties des patients pouvant être **suivis à domicile** grâce à la vidéo.

Comme le montrent ces deux exemples de l'hôtellerie et de la santé, l'hybridation des plateformes d'entreprise et du Cloud permet d'offrir des solutions sectorielles à forte valeur ajoutée.

Cette verticalisation est rendue possible par la plateforme Rainbow qui permet d'ouvrir **des API pouvant s'intégrer dans des applications métiers** et de mettre en relation des personnes.

Par exemple, dans le domaine bancaire, les applications utilisées par les conseillers en agences évoluent aujourd'hui vers la banque à distance. Rainbow leur donnera ainsi la possibilité d'interagir avec leurs clients en utilisant ses services directement intégrés dans leurs applications bancaires.

« Nous souhaitons faire évoluer le secteur de l'hôtellerie vers l'hôtel digital en apportant des solutions de «mobile guests» à travers divers services (voix, vidéo, check-in, conciergerie, etc.) disponibles via une application sur smartphone. »

NOTRE STRATÉGIE À LONG TERME

Rainbow se déploiera au travers de modèles économiques innovants.

Au premier niveau, la solution **Freemium** assure toute la viralité des solutions gratuites aux utilisateurs de la communauté tandis qu'au deuxième niveau, la **version Premium** offre la possibilité de redonner le contrôle aux entreprises et de la valeur aux partenaires systèmes intégrateurs en leur permettant d'**interagir avec les directions informatiques et les responsables de la transformation digitale (CDO)** des entreprises pour connecter les applications au Cloud.

Les partenaires peuvent également **délivrer des services d'intégration** et obtenir de nouveaux revenus récurrents au travers des services Cloud. La solution permet par ailleurs de **redonner aux partenaires opérateurs du trafic enrichi** avec les différents services.

A long terme, la plateforme de mise en relation qu'est Rainbow, au-delà des personnes, pourra mettre en relation des objets. Rainbow deviendra alors **une véritable «machine» de mise en relation** qui permettra de faire remonter les informations et de les véhiculer vers d'autres personnes ou d'autres objets dans un monde qui va s'ouvrir aux nouveaux usages liés à l'intelligence artificielle et aux robots (bots) qui pourront automatiser intelligemment certains services et usages.

Rainbow est la plateforme qui permettra à l'écosystème des objets connectés d'avoir un business modèle pérenne.

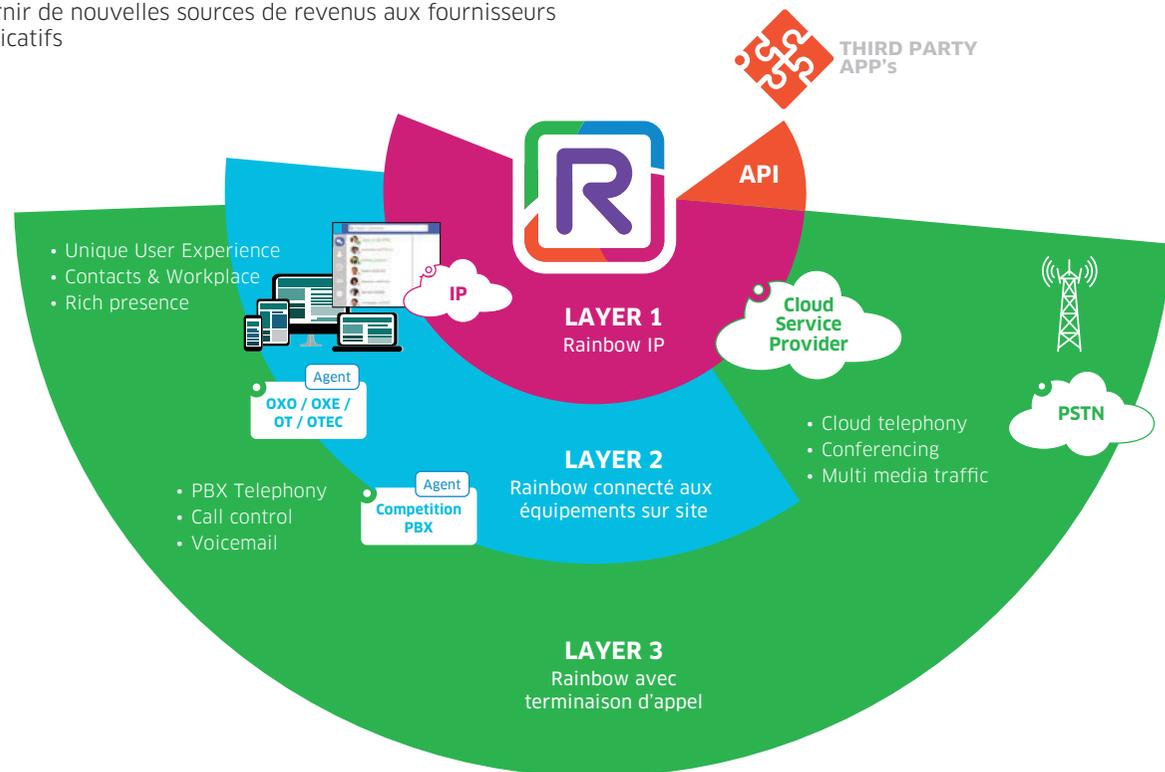
RAINBOW FAIT PARTI D'UNE STRATÉGIE À LONG TERME SE DIFFÉRENCIANT DE DEUX FAÇONS :

INNOVER AVEC DE NOUVEAUX BUSINESS MODELS

- Partager des revenus avec les intégrateurs systèmes
- Apporter du trafic aux opérateurs
- Fournir de nouvelles sources de revenus aux fournisseurs applicatifs

DEVENIR UN OPÉRATEUR DE SERVICE CLOUD

Global, Overlay & Hybrid



« Notre stratégie sur le long terme consiste à créer une communauté d'utilisateurs importante autour de Rainbow, à redonner de la valeur à nos partenaires et à intégrer à terme l'internet des objets. »

3

Comment se déploie la stratégie Alcatel-Lucent Enterprise



LE MARCHÉ DES PME

Les PME sont souvent dépourvues de département informatique et sont à la recherche de solutions de communications **robustes, évolutives et faciles à utiliser**, tout en étant au **meilleur prix**.

Notre priorité sur ce marché de la téléphonie et de la collaboration unifiée est donc de proposer de telles solutions avec **une approche hybride** et des services à valeur ajoutée, désormais apportés dans le Cloud. Ainsi, notre nouvelle génération d'OXO Connect sera pour les PME un point d'accès simple et intuitif à ces **services connectés, riches et évolutifs**.

Cette offre de téléphonie élargie s'adresse à l'ensemble des PME. Elle permettra de les accompagner dans leurs objectifs de croissance, tout en bénéficiant d'une sécurité accrue et de services de communications unifiés Rainbow. OXO Connect R2 sera aussi intégrée avec Cloud Connect notre plateforme de supervision qui apportera à nos clients des services opérationnels supplémentaires créés par ALE et ses partenaires.

LE MARCHÉ MLE (Medium & Large Enterprises)

Le marché MLE (plus de 250 salariés) peut être subdivisé en deux catégories :

Le mid-market est en quête de simplicité d'usages et de déploiement. Il a une appétence pour des solutions de communications unifiées moins complexes que celles des grandes entreprises. Nos solutions destinées à ce segment de marché allient simplicité et niveau de service optimal.

L'offre OpenTouch sera enrichie d'une version 2.3 permettant de se connecter à nos services Cloud Rainbow. De nouveaux programmes commerciaux et marketing sont disponibles pour permettre aux ETI de profiter du meilleur des solutions de communications unifiées .

Les plus gros clients du segment MLE sont quant à eux en quête de **services sur-mesure**. Quelques grands comptes souhaitent d'ores et déjà intégrer les services de communication en temps réel **dans leurs applications métiers**.

C'est le cas notamment dans le domaine bancaire et des services avec l'apparition des messageries instantanées pour gérer la relation client par exemple.

Nous enregistrons également d'importantes demandes pour de la fédération de PABX. Nous sommes en capacité d'offrir ces solutions sur nos plateformes et des plateformes tierces puisque la plupart de nos clients grands comptes ont des bases installées hétérogènes. C'est un élément différenciateur que nous apporterons dès avril 2017 grâce à **l'OmniPCX Enterprise** qui sera compatible Rainbow.

Nos clients MLE qui se positionnent en DSI as a Service souhaitent aussi bénéficier de toute la flexibilité des technologies Cloud sur les infrastructures qu'ils gèrent en propre.

C'est désormais possible avec des solutions **OpenTouch Enterprise Cloud** qui sont disponibles en déploiements propres et qui s'accompagnent d'outils de gestion très puissants à destination des DSI.



LES TERMINAUX

Contrairement aux discours d'il y a quelques années, annonçant la mort des terminaux, qu'ils soient fixes ou mobiles, au profit du «tout PC», cette disparition n'a pas eu lieu.

Au contraire, les besoins sont importants et nous avons la capacité de nous différencier, en termes de **confort d'usage** et de **qualité HD Audio**, sur des terminaux fixes qui vont au-delà de la téléphonie et permettent par exemple l'intégration de solutions de **domotique** dans les chambres d'hôtel ou de **mobilité** sur site.

Ainsi, sur les terminaux DECT, nous enregistrons une croissance à deux chiffres depuis deux ans et la **verticalisation** constitue un vrai différenciateur. Dans le monde hospitalier, le personnel soignant utilise ces terminaux pour être notifiés des alarmes.

L'étendue de nos gammes constitue un atout important.

Nous proposons depuis mai 2016 un nouvel IP Phone, le **8018 Deskphone** destiné au segment d'entrée de marché. Nous avons par ailleurs une gamme complète de DECT depuis l'entrée de gamme **8212**, des terminaux avec écran couleur (**8232, 8242**) et des terminaux pour les environnements industriels avec le **8262** et une version non explosive.

La tendance est à l'ouverture et à la capacité d'utiliser ces terminaux sur des plateformes tierces grâce à nos protocoles SIP.

« Dans des environnements industriels, nous avons des solutions spécifiques pour les sites qui nécessitent des terminaux renforcés. Par exemple, pour supporter la poussière ou s'adapter à des environnements explosifs.»



LA VIRALITÉ AU CŒUR DU CLOUD RAINBOW

Le Cloud, la facilité de déploiement et le modèle Freemium de Rainbow permettent d'actionner le phénomène de viralité.

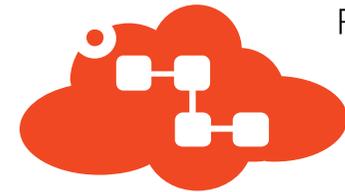
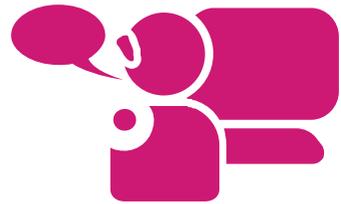
Nous avons mesuré son importance au mois de mai lors d'un déploiement en interne de nos services Rainbow : **2 600 utilisateurs** conquis en une journée alors qu'un tel nombre d'utilisateurs n'était atteint qu'après plusieurs mois sur d'autres applications Cloud utilisées en interne.

Forts de ce constat, nos partenaires deviendront eux-mêmes **ambassadeurs** dans leurs entreprises vers leurs clients finaux et vers leurs écosystèmes de fournisseurs de clients.

Cet effet de viralité et ce modèle Freemium nous permettront d'atteindre très rapidement 100 000 utilisateurs à court terme.

Nous accompagnerons ce phénomène en renforçant nos actions de digital marketing pour adresser les clients finaux, qui pourront s'enregistrer **directement** sur la plateforme Rainbow et bénéficier eux-mêmes de ces services de communications unifiées.

Au-delà de cet objectif de 100 000 utilisateurs, nous n'oublions pas que nous comptons **40 millions d'utilisateurs** à travers le monde qui pourront eux-mêmes devenir des ambassadeurs de nos solutions en communiquant avec d'autres utilisateurs.



UNE SOLUTION HYBRIDE ALLIANT SIMPLICITÉ, SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

- Notre solution se différencie des solutions Cloud privées ou publiques par son **caractère hybride**. Bien qu'utilisant des services Cloud, contrairement aux solutions grand public, elle permet de conserver et de capitaliser sur des équipements dans l'entreprise et donc de **garder le contrôle**.
- La plateforme est opérée par ALE, ce qui garantit un niveau de **sécurité** et de **maîtrise technologique** pour nos clients finaux.
- Le modèle économique utilisé est **l'abonnement** : ce dernier apporte une grande flexibilité.
- En matière de confidentialité des données, Rainbow propose dans son offre Cloud une solution multi-sociétés qui permet de **cloisonner** les données, entreprise par entreprise, et de conserver le niveau de **confidentialité** et de **sécurité** attendu par nos clients.

UNE APPROCHE DIFFÉRENCIANTE

La position d'ALE est unique car elle fait la synthèse des avantages de ces deux mondes : **la simplicité d'usage** des solutions grand public tout en apportant le meilleur du monde de l'entreprise, c'est-à-dire **la capacité à regagner le contrôle** sur les usages, sur la qualité de service, sur la sécurité, sur les coûts associés, ainsi que sur notre capacité à s'intégrer dans l'environnement existant de l'entreprise.

« Avec Rainbow, ALE est en effet positionné en termes de solutions Over the Top, tout en restant capable de se connecter aux bases installées (propriétaires et tierces) et enfin aux réseaux des opérateurs. »

POURQUOI S'ENGAGER ET AMENER NOS PARTENAIRES À S'ENGAGER AVEC NOUS

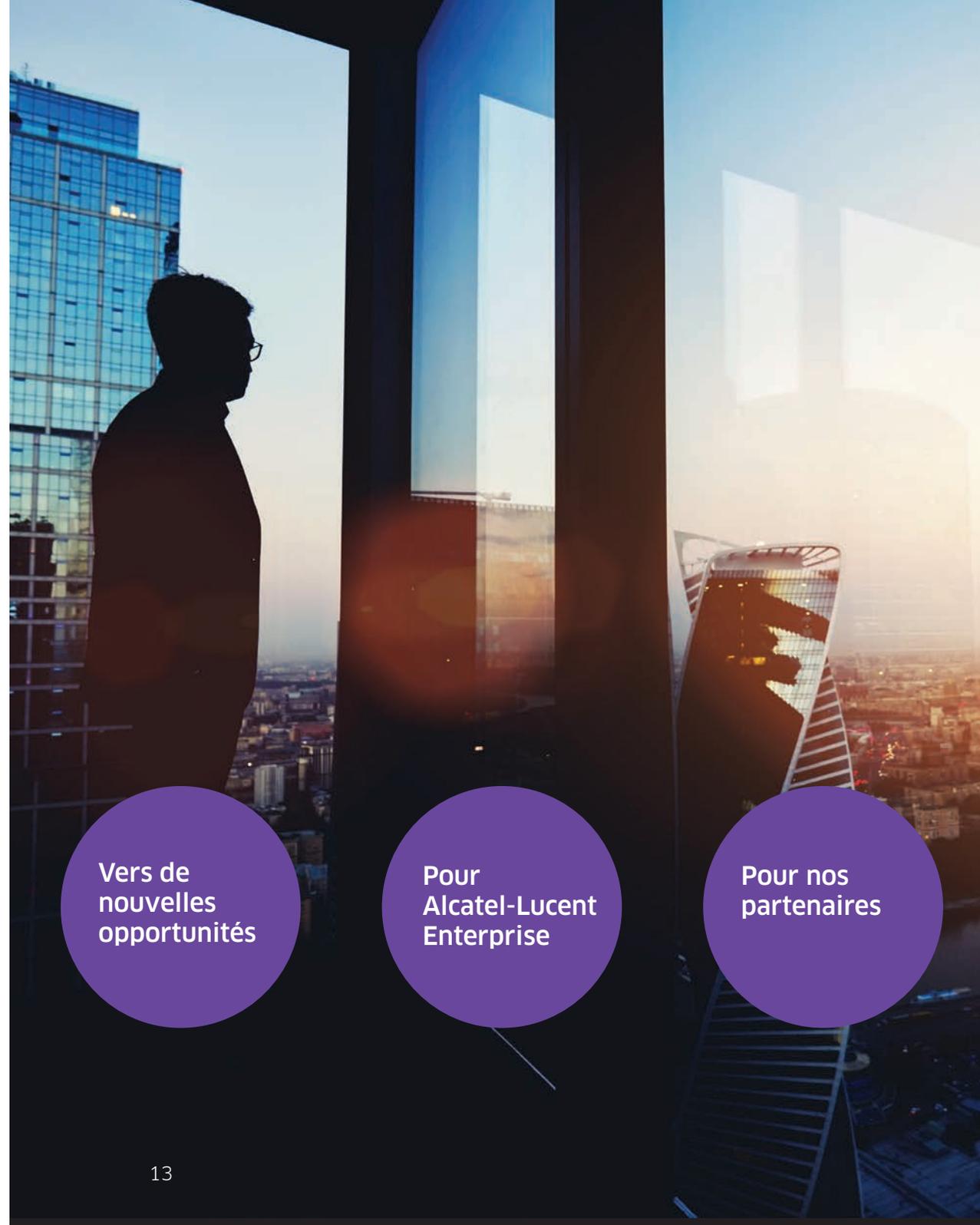
Nous avons adopté depuis une vingtaine d'années un système de vente indirecte. Nos partenaires revendent des équipements sur lesquels ils ont une marge et qu'ils complètent par des services d'intégration et de maintenance. Nous souhaitons les accompagner vers de **nouvelles opportunités** de **croissance profitable** et les positionner dans la chaîne de valeur de la transformation digitale.

D'un discours très centré sur la technologie, le produit et son installation, nous évoluons désormais vers **un business model plutôt articulé autour des métiers** de nos clients et des usages des utilisateurs finaux.

Nous restons fidèles à nos revendeurs et accompagnons l'ensemble de notre écosystème dans cette nécessité de transformation. Avec ce modèle hybride, nos partenaires préserveront en effet leurs sources de revenus issus des ventes d'équipements, tout en réalisant du chiffre d'affaires incrémental grâce à ces nouveaux services Cloud.



Matthieu Destot,
*Executive VP Global Sales and Marketing
ALE International*



Vers de
nouvelles
opportunités

Pour
Alcatel-Lucent
Enterprise

Pour nos
partenaires