

Le pivot de la rentabilité VoIP

Stratégies pour se libérer de la guerre des prix sur le marché de la VoIP hébergée et augmenter le revenu moyen par utilisateur (ARPU).



Le marché du VoIP hébergé devient de plus en plus compétitif. Les fournisseurs se retrouvent souvent confrontés à des guerres de prix, des lacunes fonctionnelles et des cycles de R&D épuisants pour rester compétitifs.

Si vous peinez à maintenir vos marges alors que la demande des clients pour des fonctionnalités avancées (comme le centre d'appels, l'IA, la messagerie omnicanale) explose, ce guide est fait pour vous. Nous avons analysé trois situations clés qui freinent la croissance et comment pivoter vers la génération de revenus. Table des matières

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| 01 Stratégie 1 : | 3 |
| Échapper au piège du « fait maison » et du « basique uniquement » | |
| 02 Stratégie 2 : | 6 |
| Se concentrer sur l'économie de l'expérience | |
| 03 Stratégie 3 : | 9 |
| Proposer des offres VoIP à forte rentabilité | |
| 04 Yeastar : | 12 |
| Votre partenaire pour réussir sur le marché de la VoIP hébergée | |

Stratégie 1 : Sortir du piège des solutions « développées en interne » et « limitées aux fonctionnalités de base »

Contexte et défis

De nombreux fournisseurs de services VoIP développent leurs propres solutions PBX à partir de plateformes open source telles qu'Asterisk, FreeSwitch ou Elastix. Bien que cette approche offre un certain contrôle, elle révèle souvent les points de friction suivants :

- **Stagnation fonctionnelle :**

Absence de fonctionnalités avancées de communications unifiées et de centre d'appels, telles que l'intégration du centre d'appels et de la messagerie, pourtant essentielles pour fidéliser des clients aux besoins croissants.

- **Dette de maintenance :**

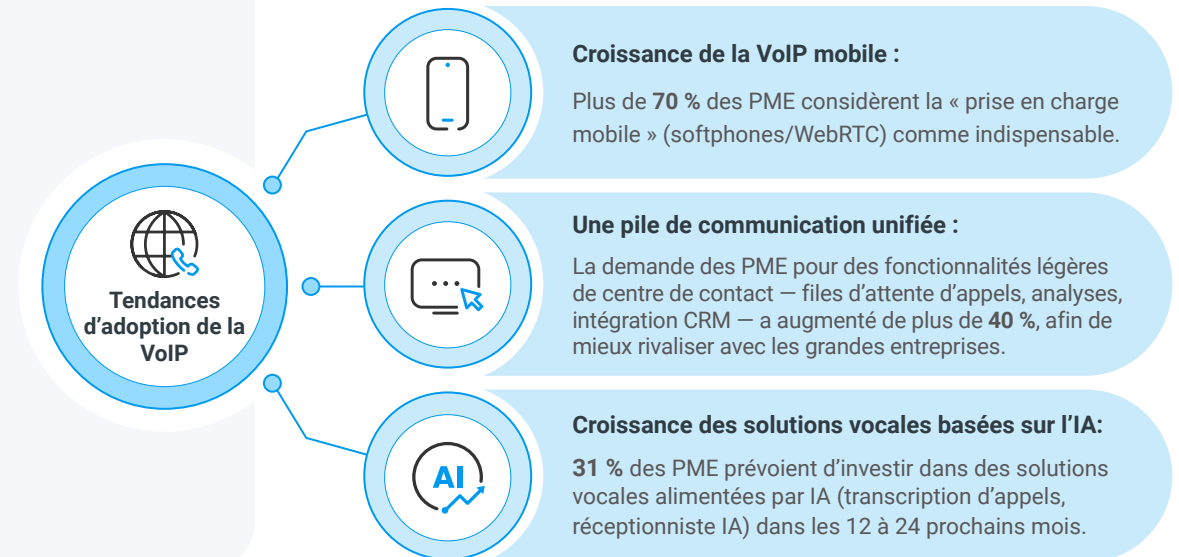
Évolution produit lente, accompagnée d'investissements continus dans la maintenance informatique et la R&D. Les équipes risquent de consacrer davantage de temps à corriger des bugs et à développer qu'à vendre des solutions.

- **Revenus manqués :**

L'incapacité à adresser les segments de marché à forte valeur, combinée à un retard face aux tendances du marché, entraîne des opportunités manquées et freine la croissance globale de l'entreprise.

Opportunités de croissance

Se limiter à une plateforme basique revient à ignorer les segments à la croissance la plus rapide du marché des PME haut de gamme. Les rapports sectoriels récents mettent en évidence la demande croissante des PME pour des fonctionnalités avancées de communications unifiées, y compris des plateformes convergentes UC et centres de contact.



Stratégie

Pour augmenter l'ARPU (revenu moyen par utilisateur), il est essentiel de déployer une solution commercialisée et complète. Proposer une offre UCaaS mature, personnalisée à votre marque et intégrant des fonctionnalités de centre de contact permet de saisir rapidement les nouvelles opportunités du marché.

Bien que l'adoption d'une plateforme fournie par un éditeur tiers nécessite un investissement stratégique initial – licences et intégration – son retour sur investissement a déjà été démontré auprès de MSP et d'ITSP performants. Selon les données agrégées des partenaires de distribution Yeastar entre 2023 et 2025, les bénéfices incluent :

- ✓ Augmentation de **30 à 50 %** du prix par poste grâce au regroupement de fonctionnalités à forte valeur ajoutée – softphone, intégration CRM, centre d'appels
- ✓ Réduction de **30 %** du temps consacré à l'ingénierie et à la maintenance
- ✓ Marges pouvant atteindre **70 %** en commercialisant la solution sous votre propre marque
- ✓ Suppression du cycle de développement de 6 à 12 mois. Possibilité de vendre immédiatement, sous forme d'abonnement, des fonctionnalités très demandées liées à l'IA, telles que la synthèse vocale, la transcription vocale et le réceptionniste IA
- ✓ Mise sur le marché plus rapide des nouvelles fonctionnalités grâce aux versions mensuelles publiées par l'éditeur

Étude de cas







Plus de 1 000 clients PME acquis en deux ans avec Yeastar

Enterprise

Better 

Accélérer la croissance des PME

-  UCaaS en marque blanche avec de solides fonctionnalités de centre de contact pour les PME
-  Hausse de plus de **30 %** de la valeur moyenne client
-  Intégration plus rapide des clients avec une réduction de **40 %** du temps d'installation
-  Tarification compétitive et marges solides

Considérations clés lors du choix d'un fournisseur UCaaS

Les fournisseurs UCaaS varient considérablement. Avant de faire un choix final, évaluez les critères clés suivants pour vous assurer que la solution choisie est alignée avec vos objectifs commerciaux et vos plans de croissance :

| Catégorie | À rechercher | Pourquoi c'est important |
|--|--|--|
| Fonctionnalités avancées exigeantes | <ul style="list-style-type: none"> ○ Centre d'appels (tableau de bord des files d'attente, wallboard, SLA, rapports) ○ Messagerie omnicanale (SMS, WhatsApp, Facebook, chat en direct) ○ Intégration native avec Teams (application softphone intégrée directement dans Teams) ○ Capacités IA (TTS, STT, transcription et résumé) ○ Outils de personnalisation (concepteur de flux d'appel visuel, modèle d'intégration CRM, intégration de bases de données, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> ○ Critique pour l'ARPU. La téléphonie de base est une commodité. Pour monter dans la chaîne de valeur, il est essentiel d'intégrer centre d'appels, messagerie et intégrations sur mesure afin de proposer des ventes additionnelles et d'éviter la guerre des prix. ○ Une personnalisation approfondie crée des clients « fidélisés » qui ne peuvent pas facilement changer de fournisseur, assurant une rétention à long terme. |
| Expérience mobile | <ul style="list-style-type: none"> ○ Applications mobiles natives et modernes (iOS/Android) ○ Note de 4,0 ou plus sur les stores publics ou sites d'avis | 70 % des PME exigent la mobilité. Évitez les fournisseurs dépendant d'applications SIP génériques tierces. Une application native et conviviale améliore l'adoption et réduit les plaintes liées à l'expérience utilisateur. |
| Vitesse & mises à jour R&D | <ul style="list-style-type: none"> ○ Cycles de publication réguliers et prévisibles (au moins trimestriels) ○ Ratio R&D de 30 % ou plus, avec majorité de personnel technique | <ul style="list-style-type: none"> ○ Garantit une innovation continue et des itérations rapides des produits pour rester compétitif et préparé aux évolutions futures. ○ Un ratio élevé de R&D témoigne d'un engagement à long terme et d'un leadership technique, renforçant la fiabilité du partenariat. |
| Alignement canal | 100 % axé sur le canal (pas de ventes directes) | Assurez-vous que votre fournisseur agit comme un véritable partenaire et non comme un concurrent, en s'engageant à ne jamais interagir directement avec vos clients. |
| Modèle de support | Support interne gratuit et mises à jour du firmware | De nombreux fournisseurs facturent les tickets de support ou les mises à jour majeures. Pour préserver des marges saines, choisissez un fournisseur (comme Yeastar) qui offre un support gratuit et réactif afin de réduire vos coûts opérationnels. |
| Flexibilité de déploiement | Contrôle de l'hébergement (auto-hébergement / multi-instance) | Conservez le contrôle sur vos données et vos marges. La possibilité d'héberger vous-même ou de choisir le mode de déploiement permet de répondre à des exigences de conformité spécifiques. |
| Capacités de marque | Marque blanche complète (produit et supports marketing) | Vous construisez la valeur de vos actifs, pas celle du fournisseur. Recherchez une solution complète en marque blanche couvrant le portail web, les applications et même le matériel marketing. |

Stratégie 2 : Miser sur l'expérience utilisateur



Contexte et défis

Vous pourriez exploiter votre activité UCaaS sur des plateformes opérateur puissantes et à grande échelle telles que Metaswitch, Broadsoft ou Netsapiens. Bien que ces plateformes offrent une profondeur API et une stabilité remarquables, elles n'ont jamais été conçues pour « **réussir la démonstration** » ou fournir **l'expérience fluide et intuitive attendue par les PME aujourd'hui**.

L'utilisation de ces plateformes pour servir des PME agiles entraîne souvent les défis suivants :

- Interfaces utilisateur maladroites qui réduisent les taux de conversion lors des démonstrations
- Fonctionnalités limitées des applications UC, souvent insuffisantes par rapport aux attentes, nécessitant des travaux supplémentaires de R&D pour la personnalisation et l'optimisation
- Dépendance à des softphones tiers pour répondre aux besoins des clients, entraînant des problèmes de compatibilité, une charge de dépannage et une complexité de gestion des fournisseurs

L'opportunité

Un softphone moderne — applications UC — n'est plus simplement « un clavier de numérotation ». Il constitue l'interface principale sur laquelle les utilisateurs de PME réalisent 70 à 90 % de leurs interactions UCaaS quotidiennes. Pour monter dans la chaîne de valeur, il faut reconnaître que, **pour l'utilisateur final, l'application est le service**. En renforçant cette couche d'expérience, vous pouvez passer de la vente d'une VoIP banalisée à la fourniture d'une expérience UC&C haut de gamme, et conquérir des clients PME que vos plateformes de niveau opérateur ne peuvent pas convertir ni fidéliser efficacement :

- ✓ Une interface moderne et intuitive peut augmenter le taux de conversion des démonstrations de **50 à 70 %**
- ✓ Une proposition commerciale unique, à la fois « simple » et « complète », grâce à une application/plateforme tout-en-un — appels, vidéo, centre d'appels, SMS, messagerie sociale, etc.
- ✓ Des fonctionnalités unifiées justifient un prix par poste plus élevé



Étude de cas



Plus de 350 postes ajoutés en un week-end avec Yeastar



Croissance rapide avec stabilité



UC complète avec clients UC pour tous les appareils



Plus de **50** nouveaux clients acquis



Solution auto-hébergée avec des coûts prévisibles



Service ultime en marque blanche

La stratégie

Pour combler l'écart d'expérience utilisateur, les fournisseurs de services disposent généralement de deux options. Leur comparaison permet d'identifier l'approche la plus adaptée à votre activité :

| Options | Avantages | Inconvénients |
|--|--|--|
| <p>Proposer en marque blanche un softphone autonome pour compléter votre solution actuelle</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ Couvrir rapidement les clients existants : possibilité de proposer un client mobile/de bureau sans migrer votre base d'utilisateurs actuelle. ○ Continuité de marque : conservation de votre logo dans l'application. ○ Mise sur le marché plus rapide : utilisation d'une application tierce, sans avoir à la développer de zéro. | <ul style="list-style-type: none"> ○ Les lacunes fonctionnelles des applications VoIP standard vous obligent à attendre des mises à jour ou à trouver des solutions de contournement, ce qui ralentit votre capacité à rester compétitif. ○ Profondeur d'intégration limitée : les softphones génériques peuvent ne pas offrir d'intégrations avancées, par exemple CRM personnalisé, provisionnement ou analyses. ○ Incohérences entre plateformes : les versions desktop et mobile peuvent ne pas être parfaitement synchronisées ; les notifications push, les comportements de l'interface ou certaines fonctionnalités peuvent être limités ou irréguliers. ○ Risque lié aux coûts de support : rejet de responsabilité entre la plateforme UC/PBX et le fournisseur de l'application. |
| <p>Proposer en marque blanche une offre UCaaS complète avec des clients UC natifs</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ Expérience unifiée : le softphone, le client web et le backend PBX/UC sont conçus comme un seul système, garantissant une synchronisation fluide des fonctionnalités, de la présence, des contacts, des flux d'appels et des notifications push. ○ Monétisation complète de l'UCaaS : possibilité de proposer immédiatement des services à forte valeur ajoutée — chat d'équipe, visioconférences, outils de centre d'appels, messagerie omnicanale, voix IA. ○ Responsabilité d'un fournisseur unique : une seule feuille de route, un seul parcours de support — aucun conflit d'intégration. ○ Potentiel de portefeuille par niveaux : création simple de forfaits « Voix de base », « UCaaS » et « CC/Collaboration avancée » pour cibler les PME, les marchés verticaux et les revendeurs MSP. | <ul style="list-style-type: none"> ○ Investissement initial plus élevé : licences, intégration et courbe d'apprentissage opérationnelle nécessaires pour lancer une nouvelle gamme de produits UCaaS. ○ Chevauchement potentiel des plateformes : nécessité de gérer deux portefeuilles produits si votre plateforme historique continue de servir certains segments. |

Point clé :

Les deux approches peuvent combler efficacement l'écart d'expérience utilisateur, mais elles répondent à des objectifs stratégiques différents. La marque blanche d'un softphone autonome offre une solution rapide et peu perturbatrice pour moderniser la mobilité, tandis que la marque blanche d'une offre UCaaS complète apporte une expérience utilisateur plus intégrée, un ensemble de fonctionnalités plus riche et un potentiel de revenus à long terme plus élevé.

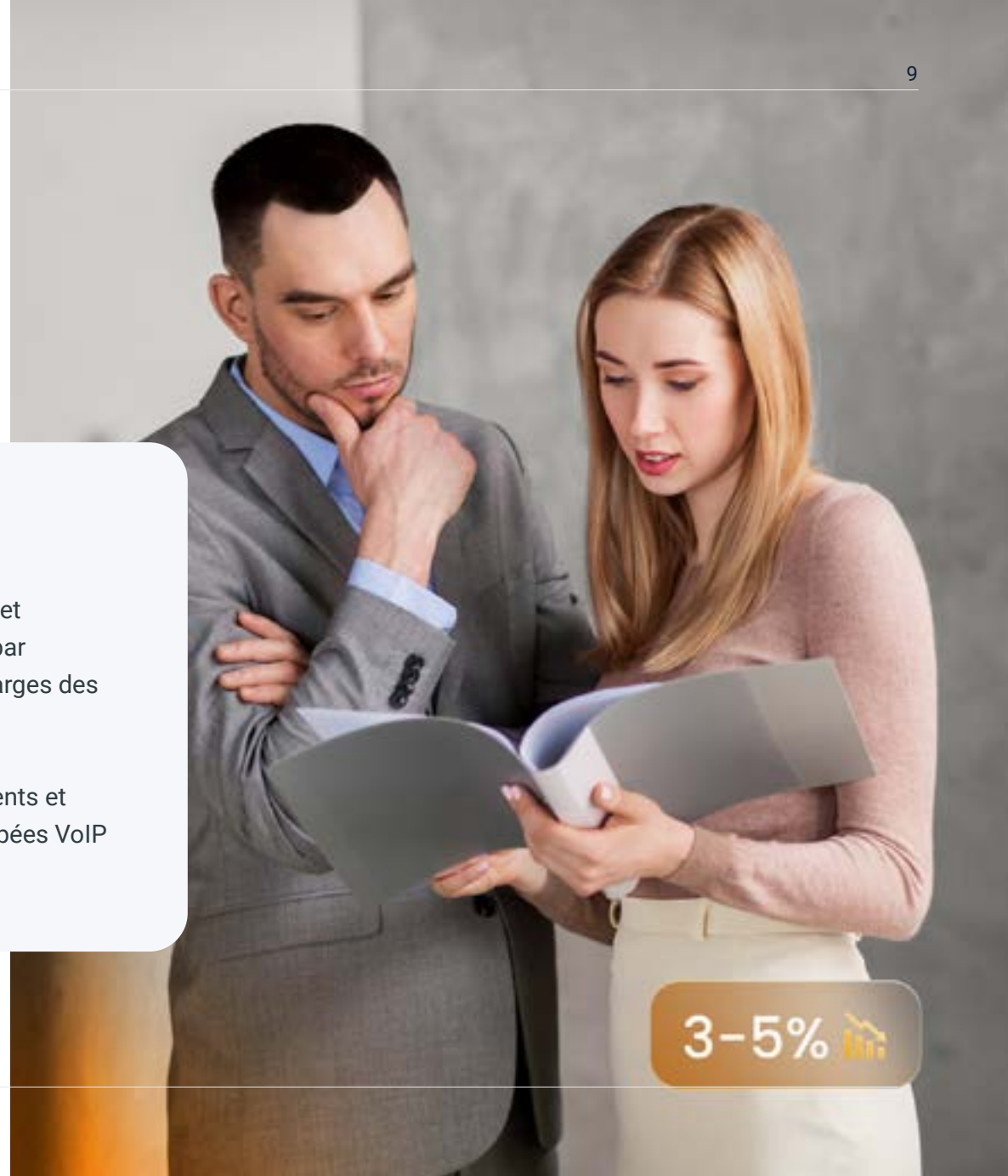
Stratégie 3

Proposer des offres groupées VoIP rentables

Contexte et défis :

Ce n'est un secret pour personne : le marché de la VoIP est devenu très concurrentiel et sensible aux prix, avec des **frais de service VoIP** qui devraient continuer à baisser – par exemple, **une baisse prévue de 3 à 5 % en 2026** – réduisant encore davantage les marges des revendeurs VoIP.

Pour survivre et prospérer, la voie à suivre est claire : créer des flux de revenus récurrents et prévisibles autour de votre offre VoIP principale, c'est-à-dire proposer des offres groupées VoIP rentables, afin d'augmenter le prix moyen et de réduire le taux d'attrition.



3-5% 

La stratégie

En tant que fournisseur de services de télécommunications, vous pouvez proposer de nombreux services supplémentaires et ventes additionnelles. Une méthode pratique pour évaluer quels services ajouter consiste à créer une **matrice de rentabilité 2x2**.

Utilisez la **demande client sur l'axe horizontal** et le **bénéfice net par poste/compte sur l'axe vertical (marge brute moins coûts directs)**. Cela vous aidera à identifier rapidement les fonctionnalités véritablement à forte valeur « or », celles méritant une considération future, et celles à supprimer progressivement. Plus votre empreinte de service auprès d'un client est large, plus vos marges sont élevées et plus il devient difficile pour les concurrents de les débaucher.

Exemple d'offres groupées VoIP rentables

| Niveau | Niveau 1 : Business Essentials | Niveau 2 : Professional Secure | Niveau 3 : Elite Managed |
|-------------------------------|--|--|---|
| Offre principale | <ul style="list-style-type: none"> ○ Trunk SIP dédié ○ Cloud PBX (Voix et messagerie vocale) ○ Softphone Web/Mobile | <ul style="list-style-type: none"> ○ Toutes les fonctionnalités du niveau 1 ○ Intégration native avec Microsoft Teams ○ Intégration CRM | <ul style="list-style-type: none"> ○ Toutes les fonctionnalités du niveau 2 ○ Centre de contact ○ Enregistrement et archivage conformes |
| Add-ons à marge élevée | <p>SMS & Fax vers Email pour les entreprises (garder les clients sur une seule plateforme ; coût faible en gros, valeur perçue élevée)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ Pare-feu Cloud & appliance SD-WAN (améliore la qualité des appels pour garantir la QoS et sécuriser le périmètre) ○ Capacités d'appel IA (répond aux besoins des clients haut de gamme pour la transcription d'appels en temps réel, réceptionniste IA, etc.; revenus mensuels récurrents élevés) | <ul style="list-style-type: none"> ○ Sécurité des terminaux gérée ou MDR (surveillance 24/7 via un agent EDR installé sur les appareils des clients. Vous pouvez utiliser l'IA pour le triage et avoir un humain qui répond aux menaces. La sécurité renforcée fait partie des trois principaux moteurs de revenus des MSP) ○ Support NOC (Network Operations Center) (surveillance proactive et gestion de l'infrastructure informatique) ○ Support 24 h/24 et 7 j/7 (support réactif premium à tarif supérieur) |
| Pourquoi ça se vend | <p>Réduire la multiplication des applications : Résout le problème de fragmentation. Les clients obtiennent Voix, Fax et SMS sur une seule facture. Difficile de perdre le client car cela remplace 3 fournisseurs distincts.</p> | <p>Travailler depuis n'importe où, parfaitement Répond à la principale plainte VoIP : la qualité des appels. Le matériel SD-WAN garantit des appels clairs tandis que les outils IA modernisent le flux de travail.</p> | <p>Conformité totale et gestion des risques Passe la conversation du « système téléphonique » à la « sécurité IT & intelligence d'affaires ». Les composants MDR et de conformité justifient un prix premium (souvent 2 à 3x le tarif de base par poste)</p> |
| Client idéal | Petits commerces, micro-entreprises ou startups soucieuses des coûts | Cabinets d'avocats, immobilier, cliniques et PME en travail hybride | Finance, santé, gouvernement ou opérations 24/7 nécessitant la conformité |

Yeastar: votre partenaire pour réussir rapidement dans la VoIP hébergée

Yeastar est largement reconnu comme un leader des communications unifiées, en offrant aux entreprises une large gamme d'outils pour rester compétitives en 2025. Grâce à de puissantes fonctionnalités UC et de centre de contact axées sur la valeur, à des capacités d'intégration fluides et à une plateforme de gestion centralisée simple, Yeastar permet aux fournisseurs de services de monter dans la chaîne de valeur tout en réduisant les frais de gestion sur le marché de l'UCaaS.



Monter dans la chaîne de valeur :

Des Trunks SIP > UCaaS > CCaaS > IA

Un partenaire engagé pour votre réussite

En tant qu'éditeur exclusivement dédié au canal, Yeastar est à l'écoute de ses partenaires et leur fournit un accompagnement complet pour favoriser leur réussite.

Fonctionnalités phares

Communications unifiées, centre de contact, IA, API. Toutes les fonctionnalités essentielles réunies en un seul endroit.

Architecture multi-instance

Partagez les postes ou appels simultanés entre vos instances PBX pour réduire les coûts.

Marque blanche simplifiée

PBX, softphones et plateforme de gestion centrale. Entièrement personnalisable à moindre coût.

Contrôle total

Déploiement clé en main ou auto-hébergé. Vous fixez vos prix, vos offres et vos marges.

Tarifification compétitive

Hautement compétitive et orientée valeur, permettant jusqu'à 70 % de marge.

Mises à jour rapides et gratuites

Mises à jour mensuelles soutenues par plus de 150 experts R&D. Innovation continue à portée de main.

20%

Réduction des coûts d'infrastructure

30%

Croissance annuelle de la valeur client

50%



Temps moyen de résolution des tickets réduit

Présentation de la solution Yeastar UCaaS

Un système téléphonique PBX complet pour des communications professionnelles simplifiées et une expérience client améliorée



Principales fonctionnalités de la solution

-  **PBX**
-  **Centre d'appel**
-  **Chat en direct**
-  **Omnichannel Messaging**
-  **Réunion vidéo légère**
-  **Agent IA et assistant**
-  **Applications softphone**
-  **Plus de 100 intégrations**

Plus de 100 fonctionnalités avancées

| Téléphonie | Efficacité professionnelle | Communications unifiées |
|--------------------|----------------------------|---------------------------|
| • Call Routing | • Call Flow Designer | • Linkus UC Clients |
| • Call Transfer | • Call Operator Panel | • Presence |
| • Call Forwarding | • IVR Auto Attendant | • Omnichannel Messaging |
| • Call Parking | • Music on Hold | • File Sharing |
| • Call Waiting | • Hot Desking | • Video Call/Conferencing |
| • Call Monitoring | • Busy Camp-on | • Contacts Management |
| • Call Recording | • Paging & Intercom | • Fax/Voicemail to Email |
| • Call Queue | • Remote Phone Control | • Virtual Fax |
| • Ring Group | • Dashboard & Reports | • Voicemail Transcription |
| • Call Flip/Switch | • Remote Management | • Call Popup URL |
| + Et plus encore | + Et plus encore | + Et plus encore |

Linkus UC Clients de classe mondiale

- ✓ Appeler, envoyer des messages, participer à des réunions et bien plus encore en déplacement
- ✓ Extension de bureau disponible partout et à tout moment
- ✓ iOS, Android, Windows, macOS et application Web

Rester Connecté
N'importe où
Sur n'importe quel appareil



Prise en charge la plus étendue des téléphones et des tronc SIP

- Provisionnement automatique de plus de 500+ modèles de téléphones
- Prise en charge des tronc SIP de plus de 210+ ITSP



Fonctionnalités complètes du centre d'appels

Intégré. Pas de frais supplémentaires

Appels entrants et sortants

- Distribution automatique des appels
- Rapports détaillés
- Supervision des agents
- Panneau de supervision des files d'attente
- Composeur automatique pour campagnes commerciales
- Wallboard
- SLA Monitoring

Outils alimentés par l'IA

Améliorez vos performances

- ✓ Réceptionniste IA
- ✓ Résumé automatique des appels
- ✓ API pour étendre les intégrations IA
- ✓ Synthèse vocale (TTS)
- ✓ Transcription des appels et messages vocaux

Omnichannel Messaging

Intégration du CRM

Modèles d'intégration personnalisés

Connectez-vous à davantage de vos outils préférés ↓

Cloud ou sur site. Auto-hébergé ou entièrement géré.

Yeastar Série P est proposée en trois éditions, ce qui vous permet de choisir comment et où déployer le système



Appliance Edition



À propos de Yeastar

Fondée en 2006, Yeastar s'est imposée comme l'un des principaux fournisseurs de solutions UC, avec un réseau mondial de partenaires et plus de 650 000 clients dans le monde.

Engagée à fournir la technologie adaptée aux entreprises axées sur la valeur, Yeastar propose des solutions PBX et de passerelles VoIP faciles à adopter, à exploiter et à gérer au quotidien, aidant ainsi les entreprises à concrétiser leur valeur numérique.



✓ **120+**
Pays

✓ **400 000+**
PBX installés

✓ **650 000+**
Clients

✓ **150+**
Experts R&D

✓ **9 000+**
Partenaires internationaux

✓ **15 000+**
Professionnels certifiés

**Digital Value,
Delivered.**