



an NTT Communications Company

Communications Unifiées : Misez sur l'hybride !

White Paper





Table des matières

Introduction	3
Pourquoi il faut étendre Office 365 / Skype Entreprise	4
Quelles approches pour une architecture de Communications Unifiées hybride	8
Comment gérer la transition.....	11
3 questions à Benjamin Carreiras, spécialiste Ventes Communications Unifiées d'Arkadin	14
Conclusion : L'hybride, tous les atouts du Cloud, sans ses contraintes	15

Introduction

A l'heure où toutes les entreprises doivent booster leur compétitivité sur les marchés mondiaux, améliorer les moyens de collaboration entre l'entreprise et ses partenaires est devenu un impératif. Que ce soit les équipes R&D, les acteurs de la Supply Chain ou encore les équipes commerciales, être joint à tout moment et sur n'importe quel device est plus que jamais nécessaire, et pouvoir partager et échanger des documents de manière instantanée est devenu un élément déterminant pour conquérir des marchés. Avec l'arrivée de nouveaux outils de communication instantanée sur desktop et sur mobile, et cette convergence entre les outils de collaboration informatiques et les moyens télécom, la Communication Unifiée est enfin devenue une réalité. Au premier trimestre 2016, Microsoft a franchi la barre des 22 millions d'utilisateurs de son offre Microsoft Office 365, preuve que les usages de la Communication Unifiée sont en train de se diffuser de plus en plus largement dans les entreprises.

Les usages de la Communication Unifiée se généralisent

De multiples nouveaux usages sont en train de s'imposer à nous, tant dans notre vie personnelle qu'en entreprise. L'instant messaging répond parfaitement au besoin de communiquer rapidement avec un interlocuteur afin d'obtenir une information précise ou pour une première prise de contact. Pour le volet collaboration, la plateforme Microsoft offre la capacité de partager à plusieurs un document lors d'une réunion, éventuellement collaborer autour de ce document au travers de la vidéo. Mais si Office 365 répond parfaitement à ce type d'échanges, le besoin en téléphonie classique est toujours bien là. Plus que jamais on a besoin de joindre un collègue, un client via son "01" ou son "06". Il est impossible de se passer de la téléphonie classique, ni même du fax. Or les plateformes de collaboration issues du monde informatique n'offrent pas encore toutes les fonctionnalités d'un PABX moderne. C'est pour répondre à cet écart fonctionnel entre ces deux mondes que l'on commence à voir apparaître une nouvelle approche, l'hybridité.

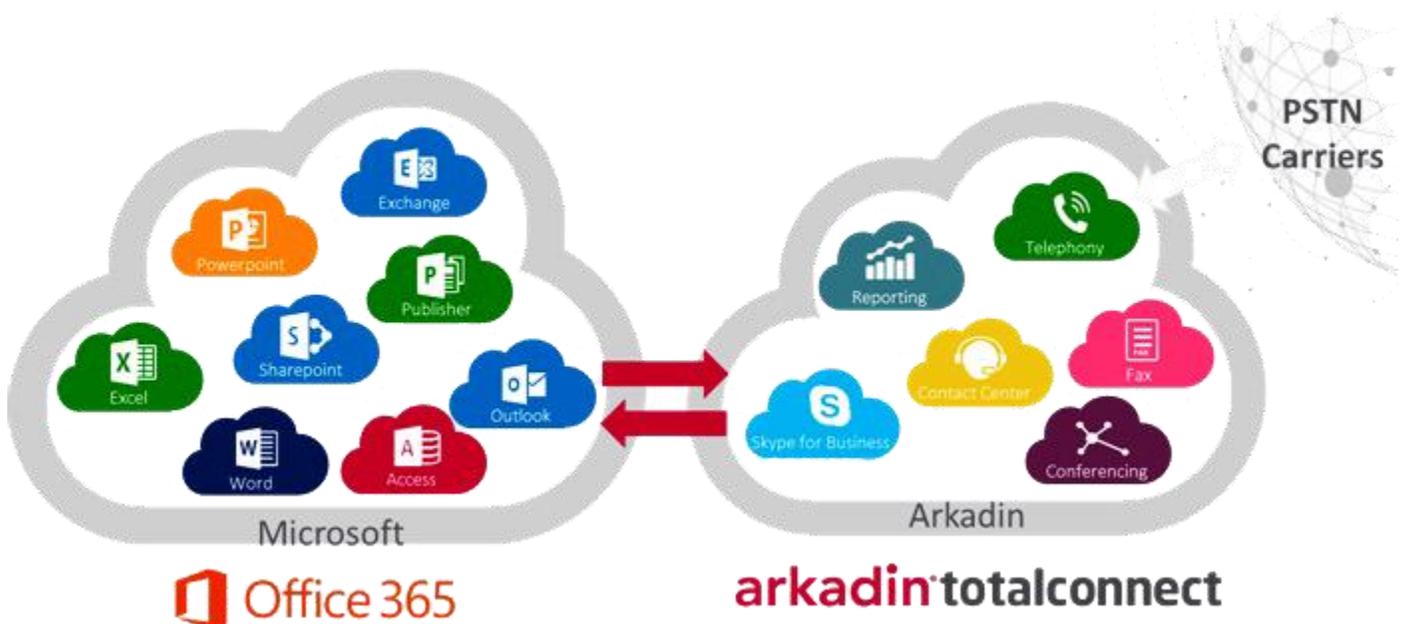
De plus en plus d'entreprises ont désormais besoin de marier l'offre Cloud Microsoft Office 365 à des solutions de communication complémentaires. Ces dernières vont leur apporter les services de Communications Unifiées dont elles ont besoin en complément d'Office 365 et de sa brique Skype Entreprise. En tant que partenaire Microsoft, Arkadin offre ainsi les services téléphoniques avancés absents pour l'instant de l'offre Microsoft, notamment des accès PSTN dans de nombreux pays additionnels ainsi que plusieurs outils de Communications Unifiées additionnels qui viennent compléter Office 365 dans un mode hybride.

Attention toutefois, tous les fournisseurs de solutions de téléphonie et de Communications Unifiées ne maîtrisent pas cette hybridation et il convient de choisir son intégrateur avec attention pour assurer une migration sans heurt d'une architecture PBX "classique" vers une architecture Cloud hybride.

Pourquoi il faut étendre Office 365 / Skype Entreprise

Les chiffres publiés par Microsoft en témoignent, Microsoft Office 365 et son offre de communication Skype Entreprise connaissent un très large succès auprès des organisations de toutes tailles, tant aux Etats-Unis qu'en Europe. Les multiples forfaits mensuels proposés par Microsoft ont rendu l'offre Cloud extrêmement attrayante pour les PME avec des offres d'entrée de gamme très compétitives, mais aussi pour les grandes entreprises qui vont privilégier les forfaits qui offrent la plus large couverture fonctionnelle. Pour le volet télécoms, Microsoft propose le Cloud PBX en option à ses offres E1 et E3 et l'a intégré à son forfait haut de gamme E5. Skype Entreprise est alors couplé à l'offre Cloud PBX hébergée par Microsoft, ainsi que son système de conférence téléphonique. Cette offre de Communications Unifiées est extrêmement séduisante et répond aux besoins de beaucoup d'entreprises mais, au-delà de toutes les qualités de l'offre Office 365, il est possible d'étendre encore ces forfaits haut de gamme en se tournant vers les offres Arkadin. Le français propose en effet une hybridation entre la plateforme Office 365 et les services de collaboration hébergés sur sa propre plateforme. Positionné sur le marché des solutions de communications unifiées, Arkadin affiche une grande expérience dans ce domaine puisque le Français propose des services d'audio, Web & Vidéo Conferencing depuis 2001. L'entreprise, désormais filiale de NTT Communications, est aussi partenaire Gold Microsoft et s'est fortement positionnée sur un marché en train de s'envoler, celui des communications unifiées sur Microsoft Office 365.

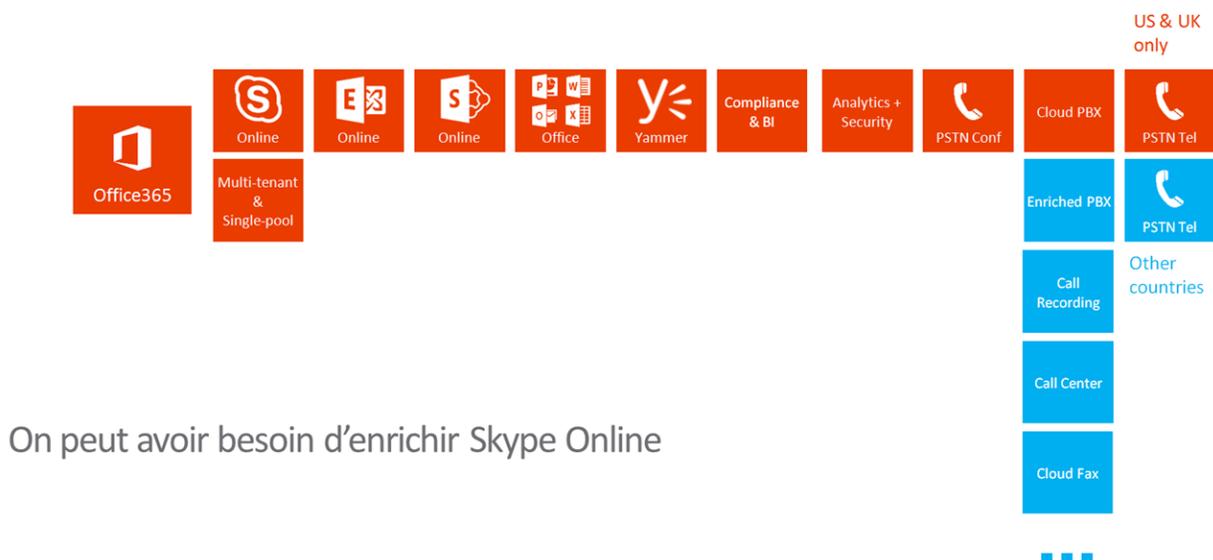
Figure 1. Microsoft and Arkadin cloud integration.



Une offre hybride pour étendre les capacités d'Office 365

Depuis près de 5 ans maintenant, Arkadin héberge la solution Microsoft Lync et Skype Entreprise dans ses datacenters et c'est fort de cette maîtrise technique et de cette expérience qu'aujourd'hui, Arkadin est capable d'héberger la brique Skype Entreprise sur ses propres infrastructures, mais aussi d'étendre les capacités de base en téléphonie d'Office 365 avec ses propres solutions, ce que les analystes ont baptisé solutions de communications unifiées hybrides « OTT » (over the top).

Figure 2. Hybridité dans Skype.



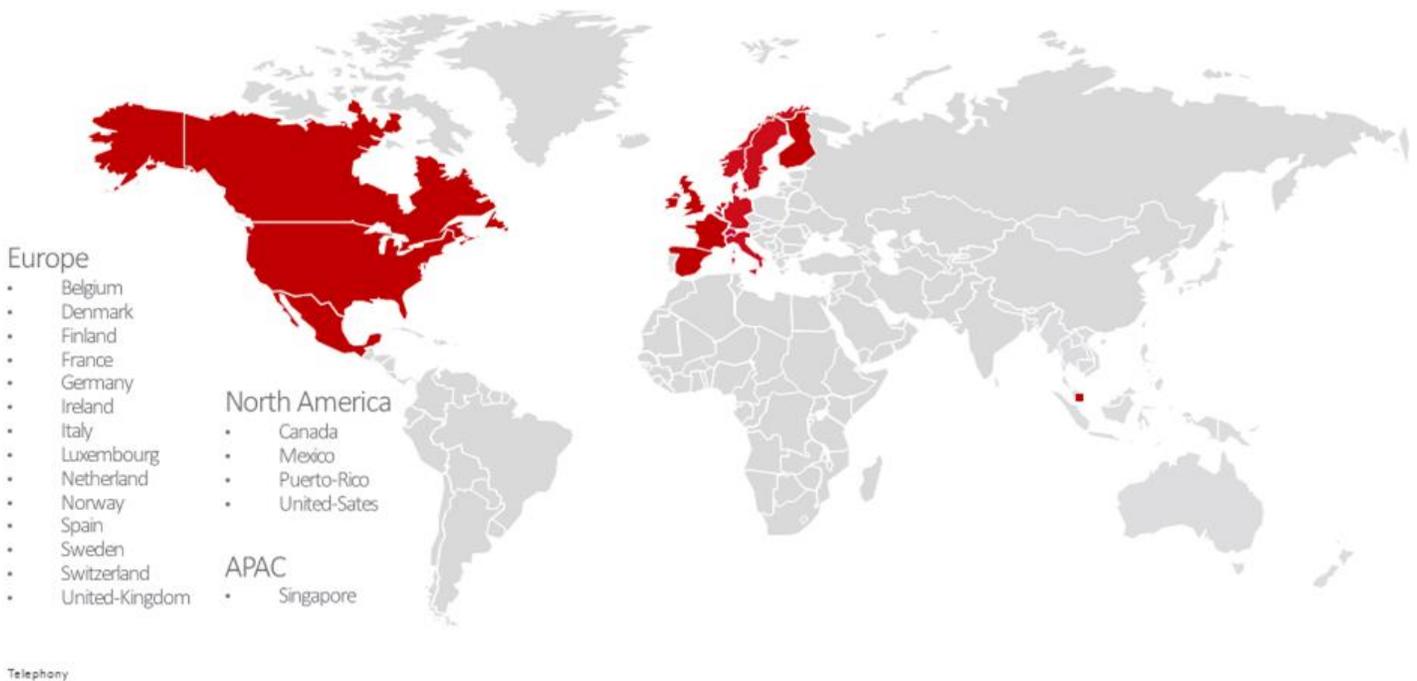
On peut avoir besoin d'enrichir Skype Online

Ce marché des solutions de communications unifiées hybrides connaît une très forte croissance au niveau mondial pour plusieurs raisons. D'une part, les entreprises plébiscitent les solutions de communications dans le Cloud, notamment pour leur grande flexibilité et les économies engendrées en termes d'investissement et de maintenance. Mais si elles délaissent de plus en plus les solutions en mode "on-premise", les offres Cloud du marché ne répondent pas totalement à leurs besoins, notamment sur le volet téléphonie. Ainsi, si on prend l'exemple du leader du marché Office 365, l'intégration PSTN de Skype Entreprise n'est disponible que sur les Etats-Unis, le Royaume-Uni et la France. Annoncée pour l'Espagne, aucune date précise ni liste de pays n'a été communiquée pour les autres pays européens. C'est notoirement insuffisant pour toute grande entreprise présente au niveau mondial et qui dispose d'implantations dans plusieurs dizaines de pays et sur plusieurs continents. De même, énormément de PME européennes et notamment françaises ont des clients en Espagne, en Italie, au Benelux ou en Allemagne, pays qui ne sont pas encore couverts par cette offre de Microsoft.

Pour répondre aux attentes des entreprises en termes de flexibilité et de coûts maîtrisés que l'on attend généralement des solutions Cloud, tout en bénéficiant de fonctionnalités avancées, l'hybride est la solution la plus pertinente.

Ainsi, avec son offre Arkadin Total Connect for Office 365, Arkadin ajoute 17 pays à la couverture géographique initiale d'Office 365, ce qui permet d'offrir une Communication Unifiée aux collaborateurs d'une entreprise dans un environnement international.

Figure 3. Telephony coverage.



En outre, les entreprises sont aujourd'hui habituées à utiliser les fonctions avancées offertes par les PABX modernes. Certaines professions réglementées imposent un enregistrement des appels, ce que ne permet pas Skype Entreprise par défaut. De même que de nombreuses sociétés paramètrent leur PABX afin de mettre en place un standard téléphonique automatique, avec une notion de "response group" à plusieurs niveaux, très utile au quotidien puisqu'elle permet de répartir les appels entrants sur un site sur des groupes de collaborateurs.

Ces fonctionnalités spécifiques ne sont pas encore gérées par Skype Entreprise et c'est bien souvent ce qui pousse les sociétés à maintenir en place leur réseau de PABX interne aux côtés d'Office 365. Cette cohabitation est bien évidemment source de surcoûts et de perte d'efficacité pour les utilisateurs finaux car ceux-ci ne

bénéficient pas à plein des synergies engendrées par les communications unifiées. De plus, on l'oublie parfois, mais dans de nombreux métiers, la place du fax reste prépondérante, que ce soit pour envoyer des devis, des factures. Il est impossible de faire l'impasse de ce moyen de communication si populaire dans les années 90, mais qui reste encore indispensable pour beaucoup d'entreprises dans de nombreux pays. Or Office 365 n'intègre pas de passerelle fax par défaut alors qu'il peut s'avérer pertinent dans une approche Communications Unifiées de réaliser ce couplage entre une passerelle fax et la plateforme Office 365.

Enfin, certaines entreprises veulent aller plus loin et mettre en œuvre Skype Entreprise dans leurs centres d'appel. La solution Microsoft n'a pas été bâtie dans ce but et n'inclut pas toutes les fonctionnalités nécessaires dans un environnement de centre d'appel. Seule une approche hybride comme celle défendue par Arkadin qui va coupler Office 365 et un véritable logiciel de Call Center tel que Clarity Connect va répondre à une pareille attente. Dans une telle configuration, Arkadin assure l'hébergement de Clarity Connect dans ses datacenter et se charge du paramétrage de Skype Entreprise hébergé par Arkadin ou dans le Cloud Microsoft pour qu'il y ait fusion parfaite des deux solutions.

La conduite du changement, un paramètre trop souvent négligé

Si les solutions Cloud sont encore souvent présentées comme des offres clé en main et qu'il suffit de souscrire aux offres sur le Web pour être immédiatement opérationnel, la réalité est toute autre. Comme tout projet informatique, les projets Cloud nécessitent une indispensable phase d'intégration technique avec un volet de conduite du changement auprès des équipes d'exploitation et surtout des futurs utilisateurs. Il convient surtout de préparer attentivement le basculement vers Office 365 car la mise en œuvre d'une architecture hybride rend la phase d'analyse du projet particulièrement importante.

Lors de l'indispensable phase d'analyse du besoin et de l'existant, des experts vont devoir faire des choix structurants vis-à-vis de l'architecture hybride qui sera mise en place pour le client. Dans son souci d'offrir la plus grande souplesse possible à ses clients et partenaires, Microsoft propose en effet plusieurs solutions techniques afin d'intégrer les services offerts par Skype Entreprise avec d'autres applications de communications unifiées. Seuls des experts de la plateforme Microsoft ayant une connaissance suffisante de l'environnement de l'entreprise pourront faire les bons choix d'intégration. De même qu'il faut faire appel à des experts pour la phase de migration de l'existant, notamment afin de gérer au mieux cette phase où les utilisateurs vont peu à peu basculer depuis les PABX de l'entreprise vers Skype Entreprise.

En effet, pour une migration sans heurt et surtout sans rupture de service perceptible par les utilisateurs finaux, le Big Bang n'est pas la meilleure solution. Une phase de consulting avec des experts de la plateforme Office 365, mais aussi des experts en téléphonie traditionnelle est indispensable afin de mettre en place la stratégie de migration la plus adaptée à l'environnement technique de l'entreprise mais aussi à ses contraintes économiques et en termes de délais. Seule une analyse fine de l'existant permet aux consultants avant-ventes de définir les stratégies de déploiement compatibles avec ces contraintes et assister les responsables de l'entreprise dans leur prise de décision. Bien souvent négligé, ce volet consulting est pourtant la clé d'un déploiement réussi or, comme pour tout déploiement d'outil collaboratif, leur adoption par les utilisateurs est essentielle. Un déploiement marqué par les interruptions de services ou un niveau fonctionnel en retrait par rapport à l'existant

peut ralentir si ce n'est entraver l'adoption d'une solution plus moderne par ses utilisateurs, en dépit de ses atouts techniques.

Quelles approches pour une architecture de Communications Unifiées hybride

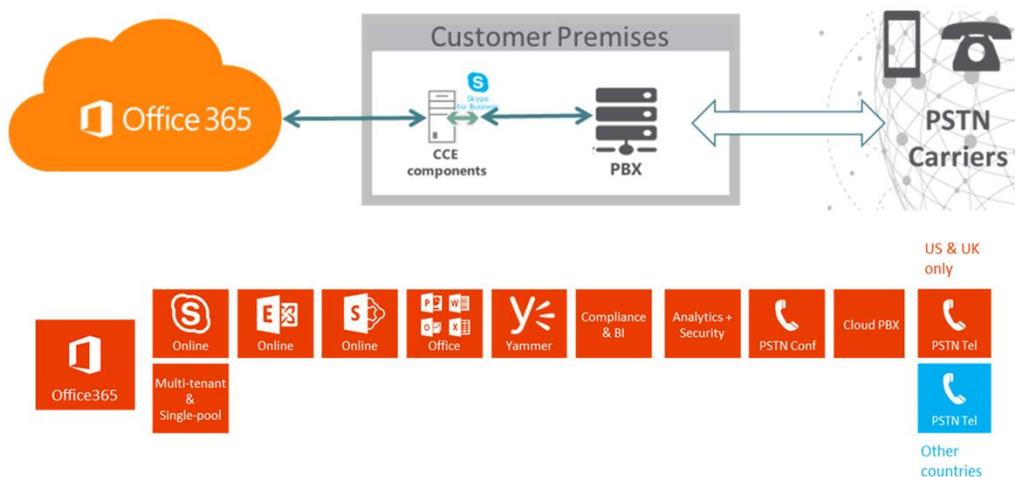
Très schématiquement, une architecture de Communication Unifiées hybride consiste à faire cohabiter une infrastructure Office 365 hébergée par Microsoft ou par un partenaire avec des solutions de communications tierces. Microsoft offre de multiples API afin d'interfacer sa plateforme Office 365 et notamment le volet Skype Entreprise avec d'autres applications. Forts de leur connaissance de cet environnement technique complexe, les experts d'Arkadin ont identifié 3 topologies possibles pour créer une architecture hybride avec Skype Entreprise. Chacune d'elles présente des atouts, des inconvénients.

1. L'intégration via le Cloud Connector

La première topologie hybride est la plus simple à mettre en place. Elle s'appuie sur le Cloud Connector Edition (CCE), un connecteur pour la plateforme Office 365 qui a été dévoilé par Microsoft en 2016. L'objectif pour la firme de Redmond était d'offrir une connectivité PSTN des entreprises vers Skype Entreprise dans les pays où celle-ci n'est pas encore proposée.

Le principe de cette intégration est très simple. Le connecteur permet de créer un lien entre une infrastructure de PABX existante à Office 365 via le CCE afin d'envoyer les flux d'appels vers Office 365 qui ne fera alors que router les appels. Cette topologie permet d'élargir la couverture géographique d'Office 365 simplement et c'est ce que propose Arkadin via son offre "Office 365 par Arkadin".

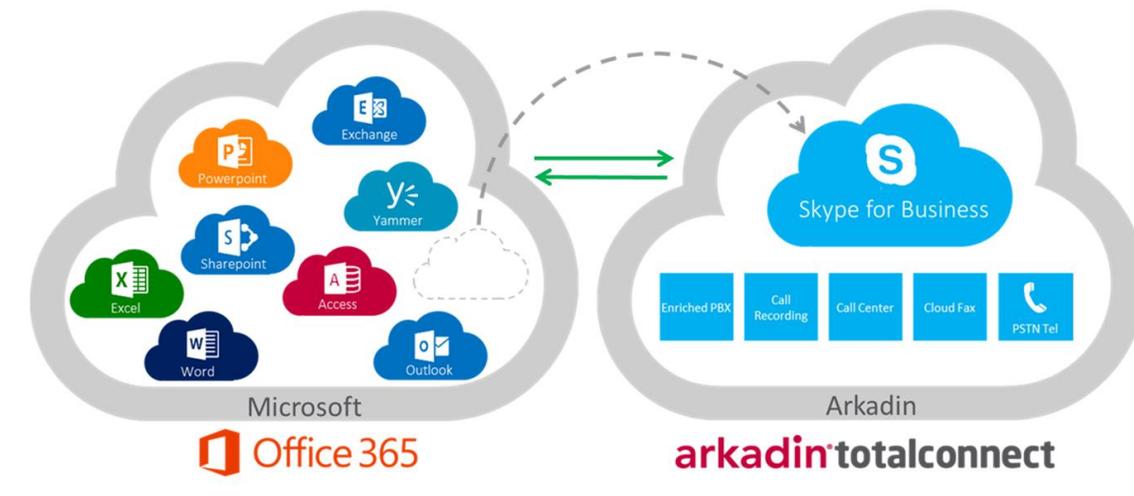
Figure 4. Cloud Connector Edition.



2. L'hébergement hors Office 365

Une autre topologie hybride est actuellement proposée par Arkadin à travers son offre "Skype Entreprise hosted by Arkadin". Plus ambitieuse, celle-ci consiste à héberger Skype Entreprise en dehors des infrastructures Cloud Office 365 de Microsoft, sur les serveurs situés dans le Datacenter d'Arkadin. La brique Skype Entreprise est donc séparée d'Office 365 mais reste totalement liée avec la plateforme Microsoft via ses API. Maîtriser l'environnement d'hébergement offre pour Arkadin un certain nombre d'avantages fonctionnels. Il devient alors possible de solliciter l'intégralité des services proposés par Arkadin depuis Skype Entreprise. Couverture PSTN, Cloud Fax, Call Center et encore services téléphoniques avancés, tous ces services additionnels deviennent accessibles dans une telle topologie hybride qui nécessite toutefois une solide maîtrise de l'environnement Skype eEntreprise dont peu d'intégrateurs peuvent se targuer. Arkadin a baptisé cette offre Arkadin Totalconnect.

Figure 5. Hébergement hors O365.

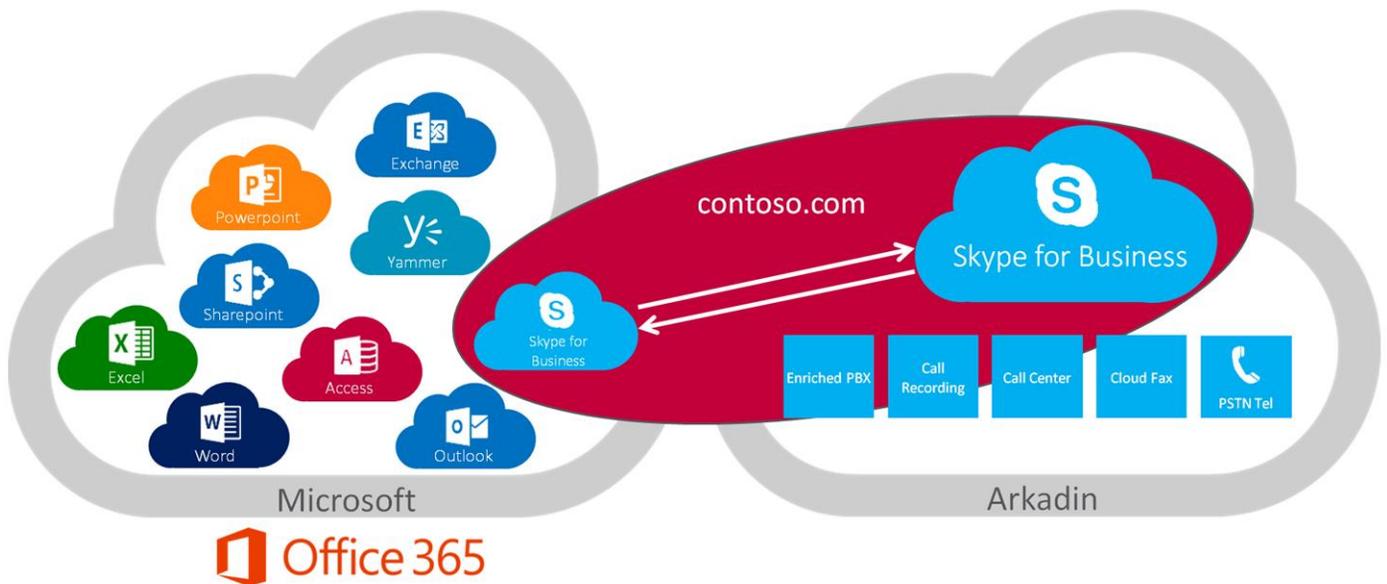


3. L'architecture hybride de type Split domain

Si ces 2 premières hybridations présentent un certain nombre d'avantages et font sauter plusieurs des limitations de Skype Entreprise en termes de services offerts, il faut aller vers ce que les experts appellent le "Split domain" pour bénéficier au maximum des synergies entre Skype Entreprise et les différents services additionnels proposés par un tiers. Le mode "Split domain" permet de créer des infrastructures hybrides extrêmement fines puisque les collaborateurs de l'entreprise vont pouvoir bénéficier de comptes Office 365 classiques ou de comptes étendus avec les services tiers, notamment ceux proposés par Arkadin. C'est un mode

tout particulièrement pertinent dans les grandes entreprises où vont cohabiter différents profils d'utilisateurs et où ceux-ci seront répartis dans différents pays. Les administrateurs pourront alors librement octroyer des comptes localisés dans le Cloud Microsoft Office 365 ou sur les plateformes hébergées par un tiers ou même des plateformes localisées dans un Cloud privé.

Figure 6. Split domain.



Avec l'approche "Split Domain" telle que la propose Arkadin, tous les utilisateurs bénéficient du nom de domaine de leur entreprise, que leur compte soit hébergé sur Office 365 ou sur l'infrastructure hébergée chez Arkadin. Ceux dont le compte est hébergé par Arkadin, que l'on peut qualifier de "Premium" par rapport aux comptes Office 365 standards, bénéficient de tous les services complémentaires supportés par Arkadin.

L'autre atout non négligeable de ce mode Split Domain, c'est sa souplesse. Il est très facile de déplacer un utilisateur du mode hébergé par Arkadin vers les comptes Office 365 standards, et inversement. Une simple ligne commande Powershell permet de déplacer le compte utilisateur, c'est à la fois très simple et rapide pour un administrateur, mais cela offre la possibilité de scripter cette tâche pour un groupe d'utilisateurs très simplement. Cela signifie que la configuration de tel ou tel site ou groupe de travail ne reste pas bloquée sur ce qui a été défini lors de la mise en place mais peut très simplement être rebasculée vers le Cloud Microsoft ou celui d'Arkadin très rapidement, sans contrainte technique.

Attention aux compétences nécessaires à la mise en œuvre des architectures hybrides

Si Microsoft a conçu les API d'Office 365 et de Skype Entreprise afin d'offrir une grande souplesse à ses partenaires qui veulent mettre en place des architectures hybrides, il est indispensable de s'appuyer sur des experts de très haut niveau pour mener à bien ce type de projet. C'est notamment le cas lorsqu'on a recours au mode "Split Domain" qui nécessite une excellente maîtrise de l'infrastructure interne de Skype Entreprise. En effet, ce mode donne accès via les API Microsoft aux serveurs "Edge Pool" sur la plateforme hébergée par Microsoft ainsi qu'aux serveurs "Front-End Pool" d'Office 365. C'est grâce à cet accès au cœur de l'infrastructure Office 365 qu'il est possible d'ajouter de nouvelles règles de service à Office 365, d'intégrer une fonction de "Call Recording" avancée ou encore de réaliser un interfaçage avec un Call Center. Pour l'instant, seul cet accès aux API permet de paramétrer des routages d'appel complexes, ce que ne permet pas un accès CCE.

Ce type d'intégrations très évoluées est notamment mené auprès des grands comptes internationaux par le britannique Applicable, le spécialiste international de l'intégration Office 365 dont Arkadin a réalisé l'acquisition en 2016.

C'est cette maîtrise de la plateforme Microsoft accumulée depuis 15 ans avec 450.000 utilisateurs en production qui permet aujourd'hui à Arkadin de se positionner comme un expert en intégration Skype Entreprise.

Comment gérer la transition

Le déploiement d'applications Cloud hybrides et tout particulièrement Office 365 pose de nombreux enjeux en termes d'architecture technique, de déploiement des équipements, de conduite de projets et enfin de conduite du changement auprès des utilisateurs. Déployer une architecture de Communications Unifiées hybride ne s'improvise pas.

Planifier un déploiement progressif vers Skype Entreprise

Parmi les points de vigilance à ne pas négliger dans ce type de déploiement, il faut songer à la façon dont va se dérouler l'introduction de Skype Entreprise dans l'entreprise, et tout particulièrement vis-à-vis de son existant en termes de PABX et éventuels IPBX. Dans les entreprises multi-sites et qui disposent donc de PABX en réseau, il n'est, en pratique, pas possible de mener une migration en un seul jour, sur un mode Big Bang. Il est nécessaire de planifier un déploiement progressif, car avec de multiples PABX connectés à des opérateurs différents dans chaque pays, le niveau de complexité peut facilement s'avérer élevé, synchroniser l'ensemble des acteurs du projet compliqué. Il est prudent de planifier une migration progressive, pays par pays, éventuellement site par site. Ce mode de déploiement, plus prudent, permet d'éviter le blackout général mais pose aussi quelques contraintes. Cela signifie que les équipes techniques vont devoir faire cohabiter les PABX et

IPBX existants avec Skype Entreprise pendant une phase plus ou moins longue, à mesure que les sites et les pays sont peu à peu basculés vers l'architecture cible.

Pour assurer ce fonctionnement en parallèle, il est possible de s'appuyer sur une passerelle appelée "S4B Voice Gateway". Il s'agit d'un équipement que l'on vient placer entre l'ancien PABX et le monde Skype Entreprise. L'expertise d'un consultant spécialisé est alors nécessaire pour placer au mieux ce boîtier car il existe plusieurs possibilités. Un premier mode, dénommé Downstream, permet de ne pas avoir à intervenir sur les PABX existants. Il suffit juste de placer cette passerelle en aval du PABX. C'est ce dernier qui, au moment où il reçoit un appel décide si l'utilisateur est migré ou pas dans Office 365. C'est une approche intéressante notamment en début de projet, mais cela peut impliquer d'avoir à investir sur un PABX afin de disposer temporairement de capacités supplémentaires en termes de PRI (accès primaire). Ce mode de déploiement est simple à gérer mais il n'est que très rarement choisi car le PABX mis en place devra être déprovisionné en fin de projet.

Une autre approche possible s'appelle le mode Upstream. Dans ce cas, la passerelle est placée en amont du PABX. La gateway est installée en début de projet et tous les liens PSTN qui arrivaient sur le PABX passent désormais par cette passerelle. Celle-ci est alors capable de prendre la décision si un utilisateur doit être routé vers le PABX ou vers Skype Entreprise, selon que cet utilisateur ait été migré ou pas. L'avantage clé de ce mode de déploiement, c'est qu'il n'est pas nécessaire d'investir sur un nouveau PABX. Par contre, utiliser le mode Upstream dans un projet de migration Office 365 implique un surcroît de complexité en début de projet. Il faut donc s'encadrer d'experts extrêmement qualifiés sur cet environnement afin de choisir le bon mode de déploiement, configurer correctement les gateways et surtout ajuster en permanence la configuration au fur et à mesure que de nouveaux sites sont basculés vers Office 365. Les experts d'Arkadin recommandent généralement d'adopter ce mode Upstream sachant qu'il limite au strict nécessaire les investissements à consentir lors de cette phase transitoire de migration.

Soigner son accompagnement pour réussir son déploiement

Déployer une architecture Office 365 en mode hybride présente de nombreux avantages en termes de souplesse de fonctionnement et de couverture fonctionnelle. Néanmoins, la réussite de tels projets d'intégration demande une bonne maîtrise du Cloud Microsoft, mais aussi en téléphonie d'entreprise. De même, le volet intégration avec le système d'information de l'entreprise est aussi un aspect à ne pas négliger. Pour un tel environnement hybride, il est nécessaire de mettre en place un certain nombre de mécanismes afin que le fonctionnement de la plateforme de Communications Unifiées soit transparent pour les utilisateurs. Cela implique qu'en termes de gestion des identités, il faut être capable de gérer les comptes de tous les utilisateurs de manière centralisée. L'intégration de Microsoft Active Directory et de Skype Entreprise permettent d'atteindre cet objectif. Il convient d'établir une relation entre l'Active Directory hébergé dans le Cloud Microsoft et celui que l'on a mis en place sur la plateforme on premise sur le Cloud Arkadin, de la même façon qu'un lien est créé entre les serveurs Skype hébergés par Microsoft et ceux qui sont hébergés par Arkadin.

Plusieurs modes de synchronisation des annuaires sont alors disponibles. C'est aux architectes de choisir entre une synchronisation de type DirSync, le recours à Azure Active Directory Sync ou encore à Azure Active Directory Connect, en fonction de l'environnement de l'entreprise et des exigences fonctionnelles définies en phase initiale du projet.

Attention à la sécurité et la disponibilité de la plateforme hybride

Plus aucune entreprise ne peut aujourd'hui fonctionner si ses collaborateurs se retrouvent momentanément privés d'email et de téléphone. Mettre en place une plateforme de Communications Unifiées impose de poser des prérequis clairs à son fournisseur que ce soit en termes de sécurité des données, mais aussi quant à ses engagements sur la disponibilité globale de la plateforme. Certaines entreprises vont en effet chercher à aller au delà des taux de disponibilité standards proposés par Microsoft sur sa plateforme Cloud.

Microsoft s'engage sur une disponibilité de l'ordre de 99,9%, une disponibilité excellente si on met ce taux en regard des tarifs proposés par l'éditeur. Néanmoins, ce taux implique environ 8h d'indisponibilité par an.

Quelques heures seulement sur l'année qui peuvent totalement passer inaperçues dans une PME mais qui peuvent néanmoins gêner l'activité d'un grand groupe qui, du fait de sa présence mondiale, doit pouvoir compter sur des infrastructures disponibles 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

En optant pour l'hébergement par un Cloud Service Provider partenaire de Microsoft comme Arkadin, il devient possible d'exiger un taux de disponibilité plus élevé, de l'ordre de 99,95% ou plus, en fonction des exigences de l'entreprise.

Les infrastructures adéquates sont alors mises en place en fonction du taux de disponibilité recherché, ce qui n'est bien évidemment pas possible dans une approche 100% Cloud.

En s'appuyant sur ses infrastructures certifiées ISO/IEC 27001:2013, une garantie en termes de sécurité informatique, Arkadin peut mettre en place les architectures haute disponibilité qui vont lui permettre de répondre à ce taux d'exigence très élevé afin d'héberger les services Skype Entreprise de ses clients. La montée de ce type de demande pousse aujourd'hui Arkadin à envisager la mise en place de ressources dans des datacenters en France et en Allemagne afin d'être au plus proche de ses clients.

Ne pas négliger le facteur humain

Outre cette problématique d'intégration purement technique qu'il est indispensable de maîtriser, il est un point qui est souvent négligé dans ce type de projet mais qui est pourtant un facteur déterminant, c'est le volet conduite du changement auprès des utilisateurs. Dans les projets liés aux communications unifiées, le ROI s'appuie bien évidemment sur la réduction des coûts télécoms, mais aussi sur l'amélioration de l'efficacité des échanges entre les collaborateurs en interne et avec les partenaires de l'entreprise. Passer d'un PABX classique à une plateforme Cloud n'est pas nécessairement naturel pour tous les utilisateurs. Rare sont ceux qui exploitent totalement les capacités des outils mis à leur disposition. Cela provient d'une part de leur méconnaissance des outils, mais aussi du fait d'usages qui restent encore marqués par les anciens outils. Forts d'une présence tant en France, en Europe, aux Etats-Unis et en Asie, les équipes d'Arkadin et celles d'Applicable peuvent former et accompagner les collaborateurs de l'entreprise dans leur apprentissage des outils de Communication Unifiées. C'est ainsi qu'ils parviendront à exploiter le plus efficacement possible les synergies créées par Arkadin entre ses outils de collaboration et la plateforme Office 365 / Skype Entreprise.

3 questions à Benjamin Carreiras, spécialiste Ventes Communications Unifiées d'Arkadin



Pourquoi vous être allié à Microsoft sur ce marché des communications unifiées ?

Benjamin Carreiras : "Nous sommes aujourd'hui bien identifiés par Microsoft en tant qu'acteur spécialisé dans le monde de la téléphonie Skype Entreprise. Nous offrons une capacité d'accompagnement des entreprises en phase de déploiement, pour le portage des numéros, pour le change management, accompagner les utilisateurs à passer d'un PABX "classique" (ex : Alcatel, Aastra, Avaya ou Cisco) vers la téléphonie Skype Entreprise. En tant que CSP (Cloud Service Provider) Microsoft, nous sommes donc amenés à proposer la solution Microsoft à nos prospects en l'enrichissant d'une couche de services complémentaires. C'est le fondement de l'approche hybride que nous proposons aujourd'hui aux entreprises. Beaucoup d'entreprises ont mené ces derniers mois la migration de leurs messageries d'entreprise sur Office 365. Toutes ont en projet d'aller vers Skype Entreprise et vers une communication réellement unifiée mais, comme l'option Cloud PBX d'Office 365 ne couvre pas tous les pays et que celle-ci n'est pas encore fonctionnellement aussi riche que les systèmes téléphoniques modernes, beaucoup ont conservé leurs réseaux de PABX en parallèle à Office 365. Ces entreprises attendaient de disposer de solutions pratiques pour retrouver les fonctions de téléphonies dont elles avaient besoin. Avec notre offre hybride, nous leurs offrons une solution qui est mature techniquement."

Quelles sont les spécificités de ces projets en mode hybride ?

BC : "Cette hybridité est encore un schéma nouveau et qui est maîtrisé par peu d'acteurs et, des fonctionnalités simples telles que les groupements d'appels, le fax n'ont pas encore été implémentés sur Skype Entreprise par Microsoft dans O365. Pour faire face à un besoin urgent, nous sommes en capacité d'héberger la plateforme Skype Entreprise d'un client dans notre Datacenter afin d'étendre ses capacités de base jusqu'à ce que Microsoft ait intégré les fonctions pas encore disponibles dans sa plateforme Cloud qui évolue très rapidement. Ce choix n'est en rien impactant pour le client car nous avons toujours la possibilité de rebasculer ses comptes utilisateurs sur Office 365 dès que la fonctionnalité voulue par le client sera rendue disponible par Microsoft. Ce mode hybride évite tout "vendor lock-in" pour l'entreprise qui peut librement arbitrer entre les comptes utilisateurs qui sont hébergés par Microsoft et ceux qui seront sur nos serveurs."

Qu'apporte à Arkadin la récente acquisition d'Applicable par rapport à ces déploiements hybrides ?

BC : "L'acquisition d'Applicable renforce considérablement la capacité d'action d'Arkadin dans ces déploiements d'architectures hybrides. Applicable est l'un des plus gros intégrateurs mondiaux en téléphonie sur Skype Entreprise avec 450 000 utilisateurs déployés, dont un client à plus de 96 000 positions. C'est un acteur positionné pour répondre aux attentes des acteurs du CAC 40 et c'est aussi un spécialiste de cette approche hybride. Avec eux nous pouvons répondre à des besoins dans des pays où personne ne dispose de licences opérateurs en positionnant des gateways et faire le lien entre la téléphonie Skype et le réseau téléphonique local. C'est notamment ce que nous faisons en Inde ou en Chine, des pays où il est très difficile de devenir opérateur et fournir des numéros locaux aux entreprises mondialisées. Ainsi nous avons des discussions avec des grandes entreprises qui ont déjà Office 365, qui ont déjà déployé Lync pour la brique Instant Messaging et qui cherchent maintenant à unifier la téléphonie à Skype Entreprise.

Avec notre expérience des déploiements Office 365, mais aussi les infrastructures déjà déployées dans les Datacenters d'Applicable, nous pouvons aujourd'hui couvrir toutes ces problématiques Cloud et hybride et offrir toutes les garanties attendues par les grands comptes quant à ces projets complexes. Nous avons une capacité unique à couvrir un scope global, avoir des réponses concrètes quant à la sécurisation de ces infrastructures et aussi une capacité à pouvoir connecter la plateforme d'un client à l'ensemble des opérateurs au niveau mondial."

Conclusion : L'hybride, tous les atouts du Cloud, sans ses contraintes

Déployer Office 365 dans une approche hybride permet de bénéficier de tous les avantages de la plateforme de collaboration d'entreprise Microsoft, notamment en terme de souplesse de fonctionnement, en y alliant les atouts du mode "on-premise", c'est à dire avec la capacité d'étendre la couverture fonctionnelle de l'offre Cloud Microsoft et personnaliser finement le paramétrage de la plateforme. La proposition de valeur d'Arkadin consiste à s'appuyer sur la stratégie Cloud des entreprises et notamment sur les grandes migrations initiées ces derniers mois vers Office 365, et afin de leur proposer une approche hybride de type OTT qui va répondre à l'ensemble de leurs besoins en termes de communications unifiées.

Dans ce type d'approche, l'entreprise doit s'assurer qu'elle va conserver cette souplesse apportée par le Cloud et ne pas se retrouver dans une situation de "vendor lock-in" avec son fournisseur. C'est dans ce but qu'Arkadin apporte une garantie de pouvoir accompagner ses clients vers une approche hybride où, à tout moment il est possible de rebasculer vers une architecture "full-Cloud" sur Office 365. Selon les besoins fonctionnels de chaque population d'utilisateurs ou selon les zones géographiques où l'entreprise est présente, ses collaborateurs peuvent bénéficier d'un compte Office 365 standard, ou bien d'un compte enrichi avec les services additionnels opérés par Arkadin. Le plus important dans une telle approche, c'est qu'à tout moment il est possible de basculer un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs dans un mode ou un autre, en fonction de

l'évolution des priorités de l'entreprise, mais aussi du moment où Microsoft activera sur son offre les fonctionnalités qui lui font défaut aujourd'hui. Ainsi, dès que Microsoft activera le support PSTN de tel ou tel pays européen ou sur un autre continent, l'entreprise pourra demander à Arkadin de basculer les utilisateurs concernés vers des comptes "full-Cloud" Office, sans aucune contrainte technique.

Dans l'architecture de Cloud hybride telle que la propose Arkadin à ses clients, migrer un utilisateur reste une opération très simple et, de la même façon, un utilisateur provisionné chez Microsoft et qui, à l'occasion d'un changement de fonction par exemple, va avoir besoin d'accéder à des fonctionnalités supplémentaires, pourra être immédiatement basculé sur l'infrastructure Arkadin. Les entreprises bénéficient de toute la flexibilité à laquelle les a habituée l'approche Cloud, Arkadin prend en charge l'intégralité du management de cette plateforme hybride.

La plateforme mais aussi l'expertise et les années d'expérience sur ces solutions de la part d'Arkadin sont le gage de la réussite de cette marche vers les architectures hybride OTT vers lesquelles de plus en plus d'entreprises souhaitent désormais aller. Ce marché est en plein décollage car les solutions techniques sont maintenant matures et Microsoft a publié les API qui permettent d'exploiter à plein des capacités d'ouverture de Skype Entreprise. Fort de son partenariat avec Microsoft et désormais du support des équipes d'Applicable, Arkadin est aujourd'hui le mieux placé afin d'accompagner les entreprises dans leur migration vers le Cloud et les architectures hybrides.

BESOIN DE FLEXIBILITE ET DE MOBILITE ?

CONTACTEZ ARKADIN !

[HTTP://WWW.ARKADINTOTALCONNECT.FR](http://www.arkadintotalconnect.fr)

