



Comment rater...

La migration de  
ses communications  
vers le cloud



---

# Comment rater la migration de ses communications vers le cloud

## Les douze commandements

### 1. Tu n'anticiperas pas les nouveaux usages

Si tu pouvais prévoir l'avenir, nul doute que tu ferais un autre métier, beaucoup plus lucratif. Et si tu pouvais anticiper les nouveaux usages de tes utilisateurs, tu serais vite débauché par un grand cabinet de conseil en stratégie pour porter la bonne parole. En plus, il suffit d'anticiper tel ou tel usage pour que les utilisateurs fassent autre chose, rien que pour te contredire... Tu méditeras donc la pensée du célèbre philosophe polonais Shouskantuvaoski : « *C'est certain que rien n'est moins sûr.* »

*« Au Nom de ZEUS (Zéro Ennuis avec les Usages Supposés) ! »*  
**Emmett Brown**, héros du film « Aller-retour vers le futur antérieur »

### 2. Tu ne prendras pas en compte les usages mobiles

Les applications métiers, qu'elles soient en mode *cloud* ou *On Site*, c'est du sérieux. Les déployer sur des smartphones l'est beaucoup moins. Les faire cohabiter avec des Apps de jeux, de réseaux sociaux et autres joyeusetés truffées de bugs qui risquent de contaminer les données de l'entreprise n'est pas un signe de professionnalisme. Sans parler des risques de vols, de casse et de surcharge d'appels au *Help Desk* de la part de ceux qui ne savent pas s'en servir...

*« Dommage que je puisse me connecter à mon ERP seulement le vendredi »*  
**Robinson Crusoe**

---

### 3. Tu ne catégoriseras pas les utilisateurs selon leurs profils

Le *cloud*, c'est le règne des applications standardisées, c'est entre autres pour cette raison qu'elles sont moins chères... Si tu commences à personnaliser, c'est le début d'un engrenage fatal. Il te conduira à passer ton temps à justifier pourquoi telle catégorie d'utilisateurs bénéficie de telles fonctionnalités, alors que d'autres n'y ont pas droit. Quant à ceux que tu auras contentés en leur fournissant des fonctionnalités adaptées à leur profils d'usage, ils ne s'arrêteront pas en si bon chemin : ils en voudront toujours plus ! On parie ?

*« Dans les entreprises, il y a deux catégories d'utilisateurs, ceux qui collaborent dans le cloud et ceux qui creusent le Legacy... »*

*Toi, j'ai l'impression que tu creuses »*

**Clint Westbois**, personnage principal dans

*« L'inspecteur Harry ne renonce jamais au cloud »*

### 4. Tu migreras vers le cloud sans bénéficier de nouvelles fonctionnalités

Depuis que tu as visionné nombre de documentaires animaliers, tu sais qu'il ne faut jamais appâter des utilisateurs qui ont faim de nouvelles fonctionnalités avec de la viande fraîche. Sinon, ils y prennent goût et développe des addictions numériques dont tu ne pourras jamais les sevrer.

*« Tire la chevillette du cloud et la nouvelle fonctionnalité cherra »*

**Ralf Lelou**, expert en vision stratégique de loin

### 5. Tu n'en profiteras pas pour bénéficier de solutions de communications unifiées et de collaboration

Lorsqu'on te dira qu'il existe un formidable outil qui se situe à la croisée des chemins entre les télécommunications, la collaboration, la bureautique et les applications métiers, tu auras bien raison de te méfier... Quant à mélanger, en toute transparence, téléphonie fixe, mobile,

---

---

messagerie instantanée, webconférence, partage de documents, demande à voir ! Surtout si on t'affirme que tout cela est accessible depuis un simple smartphone : tous ceux qui, par le passé, ont été les chantres de la convergence n'ont jamais fait long feu dans les entreprises...

« *On verra plus tard pour investir* »

**Ray Charles**, compositeur du tube mondial « *Unified Communications on my mind* »

## 6. Tu n'interfaceras pas ta solution avec les applications métiers

A l'heure de l'interopérabilité généralisée, et obligatoire, sous peine de s'attirer les foudres de tous ceux qui sont habitués à ce que tout communique avec tout, le seul moyen de se différencier est justement de ne pas s'interfacer avec tout et n'importe quoi : reste simple et fuis la complexité d'une intégration avec les applications métiers. Ceux qui ont essayé ont souvent eu des problèmes ! Et, pour éviter de céder à la tentation, n'oublie pas d'apposer, sur la porte de ton bureau, un panneau de signalisation avec les trois lettres API : Attention Problèmes Imminents...

« *Tu veux bien être mon ami ?* »

**Hannibal Lecter**, *Chief Happiness Officer* à la prison de Baltimore

## 7. Tu considéreras que la migration n'est pas un projet à part entière

La migration d'une application, c'est comme l'intendance : elle suivra... Lorsque la technique est au point, il suffit le plus souvent d'appuyer sur un bouton. Il n'est pas utile de dissocier la migration pour mener un projet à part entière. Avec tout ce que cela comporte comme contraintes pour le réussir : nommer un chef de projet, figoler un rétroplanning, définir des jalons et des livrables et participer à de multiples comités de pilotage...

« *Pour avoir l'œil sur un projet, il faut avoir le nez dedans, c'est dire si c'est casse-gueule* »

**Quasimodo**, premier rôle dans « *Notre drame de PABX* »

---

---

## 8. Tu conserveras précieusement quelques PABX

Le principe de précaution n'a jamais fait de mal à personne... A ceux qui railleront ton penchant pour le conservatisme, voire les antiquités, tu rétorqueras qu'on n'est jamais trop prudent. Surtout vis-à-vis de la disponibilité du Web et des infrastructures proposées par les fournisseurs d'applications de communications unifiées en mode *cloud*. Conserver quelques PABX en état de marche te permettra de ressortir, le moment venu, ta phrase fétiche : « *Je vous l'avais bien dit !* »

« *Toutes nos lignes budgétaires sont occupées* »

**Mickey Rinoss**, découvreur de pyramides de matériels obsolètes

## 9. Tu négligeras le TCO et le ROI dans ton projet

Même si le passage au cloud entraîne des économies substantielles, il y aura toujours des utilisateurs ou des directions métiers qui viendront exiger un état précis du retour sur investissement, à l'euro près, et du coût total de possession (le célèbre TCO), au centime près. Pas question de se défausser avec des arguments du style « *je n'ai pas eu le temps* », « *c'est trop compliqué* » ou « *depuis quand calcule-t-on un ROI sur nos projets ?* » Un conseil : explique, avec sérieux, que tu as effectivement pris en compte le ROI et le TCO. Mais toi seul sauras ce que signifient vraiment le TCO (Tripatouiller les Coûts Opérationnels) et le ROI (Rafistoler Ostensiblement l'Incalculable)...

« *Il n'y a quand même pas que l'argent dans la vie* »

**Bernard Madoff**, employé du mois de l'agence bancaire de la rue Ponzi

## 10. Tu ne prévoiras pas d'accompagnement des utilisateurs

Les applications dans le *cloud* sont suffisamment simples pour qu'il ne soit pas nécessaire d'accompagner les utilisateurs. C'est un terrain sur lequel, si tu t'y aventures, tu seras vite confronté aux quatre catégories d'utilisateurs, identifiées dans une étude du CONAR (*Center Of New Advanced Research*), qui fait autorité en matière d'appropriation des applications *cloud* : ceux qui n'ont rien demandé, car ils s'en fichent de ta nouvelle application ; ceux qui se débrouillent seuls et qui te classeront comme un ringard irrécupérable venu leur expliquer

---

---

ce qu'ils savent déjà ; ceux qui de toute façon appelleront le *Help Desk* au moindre doute ; et, enfin, une toute petite minorité qui a vraiment besoin d'aide : laisse-tomber ce sont les plus âgés et ils seront bientôt à la retraite...

*« La résistance au changement, c'est comme la lessive, il faut éliminer les taches »*

**L'amer Denis**, misanthrope nostalgique dans la ligne de mire de Monsieur Propre

## 11. Tu ne moderniseras pas ton centre de contact clients

Connais-tu vraiment la différence entre omni-canal, multi-canal, cross-canal, poly-canal, bi-canal, hyper-canal ou remote-canal ? Non ? Peu importe, les clients de ton entreprise non plus... Pour râler, ils communiqueront avec ton centre de contacts avec les bonnes vieilles méthodes : le téléphone ou, à la rigueur, l'e-mail. Moderniser un centre de contacts pour le simplifier n'est jamais une bonne idée : car, plus c'est simple, plus les clients usent et abusent du centre de contacts et c'est très mauvais pour l'indicateur de satisfaction client... Pense à tes bonus de fin de trimestre !

*« Si vous êtes malentendant, tapez : «Hein ?» »*

**Véronique Sanleson**, designer de centres de contacts qui n'a besoin de personne

## 12. Tu continueras de croire que la sécurité est un frein

Toutes les études le montrent : le premier frein à l'adoption du *cloud* reste l'insécurité. Si les études l'affirment, c'est forcément vrai ! Ton métier est déjà suffisamment stressant sans qu'il soit utile de rajouter de l'angoisse. Ne pas savoir où sont stockées les données, douter de la puissance du chiffrement, craindre pour la confidentialité des communications, se méfier des baisses de performance, rester sceptique vis-à-vis de la réversibilité du service : tu ne manqueras pas de sujets à ruminer pendant tes interminables et inévitables nuits d'insomnies...

*« Au voleur ! A l'assassin !*

*On m'a dérobé mes données !*

*Rends-moi mes fichiers, coquin ! »*

**Edgard Paguon**, pourfendeur des GAFA (Gredins Avides de Fichiers Authentiques)

---

---

# Pourquoi migrer ses communications dans le cloud

La multiplication des outils de communication et des lieux de travail, les nouveaux usages de plus en plus mobiles et la recherche d'optimisation de l'expérience client amènent les entreprises, dans un contexte de transformation numérique, à repenser les outils de communications qu'elles mettent à disposition de leurs collaborateurs.

Parallèlement, celles-ci doivent se concentrer davantage sur leur cœur d'activités pour rester compétitive, et non sur la mise en œuvre et la gestion d'une plate-forme de communication.

Le *cloud* représente un véritable facilitateur dans la mise à disposition et l'adoption de nouveaux outils pour améliorer la communication et la collaboration entre collaborateurs.

Mitel accompagne donc les entreprises de toute taille dans leur migration vers le cloud et dispose d'une solution qui répond à leurs besoins actuels et futurs. Nous proposons des services de communication hébergés et une solution de communications unifiées et de collaboration pour accompagner le développement des entreprises et leur transformation.

Mitel est aujourd'hui l'acteur #2 sur le marché mondial des Communications Unifiées as a Service et le fournisseur de solutions de communications d'entreprise dans le *cloud* qui connaît la croissance la plus rapide au monde.

## Pour en savoir plus

Visitez [www.mitel.fr](http://www.mitel.fr) et découvrez aussi l'Enquête Cloud & UCaaS : La perception des entreprises d'Europe du Sud (<https://mitel.fr/cloud-ucaas>)

---

# À propos de Mitel

Mitel fait partie des leaders mondiaux dans le domaine des communications d'entreprise en rendant possibles plus de deux milliards de connexions chaque jour. Mitel permet aux entreprises de se connecter, de collaborer et, aux opérateurs, de proposer des services innovants à leurs clients.

Nos innovations et nos experts sont au service de plus de 70 millions d'utilisateurs professionnels dans plus d'une centaine de pays.

## Pour en savoir plus

Rendez-vous sur [www.mitel.fr](http://www.mitel.fr) ou suivez @Mitel\_FR sur Twitter.

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



### **Avertissement**

L'application de ces commandements est susceptible de nuire gravement à la santé de votre système d'information, voire d'entraîner l'arrêt total de celui-ci.

*Comment rater* est un supplément de la lettre Best Practices Systèmes d'Information, publiée par Best Practices International, SARL au capital de 21 000 €, Pavillon Sisley, rue de la Croix Rouge, 78430 Louveciennes.

*Comment rater* est une marque déposée : toute utilisation, même partielle, du contenu de ce document est strictement interdite sans un contrat de licence ou un accord écrit de *Best Practices International*. [www.commentrater.fr](http://www.commentrater.fr)

Le contenu de ce document relève de la seule responsabilité de Best Practices International.



Directeur de la publication : Philippe Rosé ([philippe.rose@bestpractices-si.fr](mailto:philippe.rose@bestpractices-si.fr)),  
Contact : Marc Guillaumot ([marc.guillaumot@bestpractices-si.fr](mailto:marc.guillaumot@bestpractices-si.fr))

ISSN : 1967-5097 - co-gérance : Marc Guillaumot & Philippe Rosé - Dépôt  
légal : à parution. Toute reproduction même partielle est strictement interdite.

Impression : *Best Practices International*