

Comment redonner de la valeur à la télécommunication en entreprise grâce à la puissance du cloud.

LIVRE BLANC

Jun 2020



Sommaire

	L'ÉDITO DE PATRICK GENTEMANN	3
1 /	LES ENJEUX DE LA TÉLÉPHONIE PROFESSIONNELLE	4
1 / 1	Les technologies proposées	5
1 / 2	Les freins à l'adoption de la téléphonie cloud	6
1 / 3	La perte de valeur	7
1 / 4	Le contexte concurrentiel	7
2 /	LES TENDANCES DU MARCHÉ	8
2 / 1	Des entreprises protéiformes	9
2 / 2	Des attentes sur les BYOD et COPE	10
2 / 3	La mobilité au travail plébiscitée	11
2 / 4	Des solutions agiles, faciles et économiques	12
3 /	COMMENT UBEFONE REDONNE DE LA VALEUR À TOUTE LA CHAÎNE	13
3 / 1	Une solution sans prérequis autre qu'une connexion 3G/4G ou WI-FI	14
3 / 2	Économies et gains de productivité	15
3 / 3	Performance et gain de temps	15
4 /	UBEFONE UNE TECHNOLOGIE ACCESSIBLE	16
4 / 1	Une réponse adaptée aux nouvelles attentes des entreprises	17
4 / 2	Les fonctionnalités d'un service de téléphonie professionnelle	18
4 / 3	Une technologie à la fois robuste et évolutive	19

L'ÉDITO

Libérez votre entreprise du téléphone fixe

PATRICK GENTEMANN

President & Founder



J'adore saisir les opportunités. Et aujourd'hui, il s'en présente une énorme, que je voudrais partager avec tous les spécialistes de la téléphonie professionnelle, de l'informatique et des services aux entreprises. Comme en 1998. Vous vous rappelez ? C'est l'ouverture à la concurrence du marché des télécoms en Europe.

Après de nombreuses années passées aux Etats-Unis à commercialiser des services de télécommunications fixes auprès d'une clientèle d'entreprises, je crée Futur Telecom le premier opérateur sans réseau en France.

Futur Telecom propose des services de téléphonie filaire et mobile, au travers d'un guichet commercial unique qui permet aux entreprises clientes d'externaliser -totalement ou en partie-, la fonction télécom. La commercialisation est assurée exclusivement par un réseau de vente indirect.

En 2000, je signe un contrat SCS, puis MVNO avec SFR et je lance le mobile, faisant de Futur Telecom le précurseur de la convergence fixe / mobile et de la facture unique.

En 2018, après vingt ans d'expérience et Futur Telecom, c'est la naissance d'Ubefone la solution disruptive de télécommunication pour les entreprises. Grâce à son App et sa technologie propriétaire, Ubefone propose une solution unique et 100% mobile.

Plus besoin d'équipements chers, ni d'installations longues, lourdes et coûteuses. Il suffit d'être équipé d'un smartphone iOS ou Android, ou d'un téléphone Ubefone connecté.

Avec l'app Ubefone, le smartphone embarque toutes les fonctionnalités d'un téléphone fixe et donne un contrôle total sur l'administration des

services pour l'ensemble de l'entreprise et des collaborateurs.

Ubefone c'est facile à utiliser, actif en une minute chrono !

Je sais combien le déploiement de solutions de téléphonie d'entreprise peut s'avérer complexe. C'est parce que les offres sont inadaptées. La preuve : deux entreprises françaises sur trois ne sont pas équipées d'un standard téléphonique ou équivalent !

Désormais, il existe une solution simple, intuitive, agile et évolutive... comme en rêvent les entreprises et les entrepreneurs d'aujourd'hui.

Ubefone est le game changer de la téléphonie professionnelle. Et ce livre blanc va devenir votre meilleur allié !

1/ LES ENJEUX DE LA TÉLÉPHONIE PROFESSIONNELLE

Où se cache la dynamique de ce marché ? Depuis 2015, l'équipement télécoms des entreprises progresse... à l'exception des services de téléphonie fixe, selon l'observatoire des marchés des communications électroniques réalisé par l'Arcep. Comment le bouger ? Seulement 15% des sociétés équipées ont l'intention de changer leur prestataire de connectivité et de téléphonie fixe.

HEUREUSEMENT, IL Y A LE MOBILE !

C'est là qu'on trouve définitivement la meilleure dynamique aujourd'hui, et la croissance pour demain. D'abord, le changement d'opérateur est jugé plus facile pour le mobile que pour le fixe par les entreprises. Aussi, l'appétence des entreprises pour les services mobiles ne cesse de se confirmer : l'équipement progresse continuellement depuis 2008. En 2018, le nombre de lignes mobiles souscrites par les entreprises dépasse les 8 millions (+3,0% par rapport à 2014).

La téléphonie mobile en entreprise n'est plus une tendance, c'est une donnée qu'il est temps de prendre en compte.



Seulement

15 % des sociétés

équipées ont l'intention de changer de prestataire de téléphonie fixe ⁽¹⁾



Plus de

8 millions de lignes mobiles

souscrites par les entreprises ⁽²⁾

(1) Ifop, 2017 / (2) Arcep, 2017

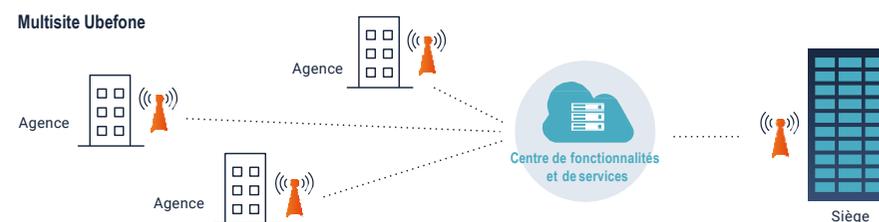
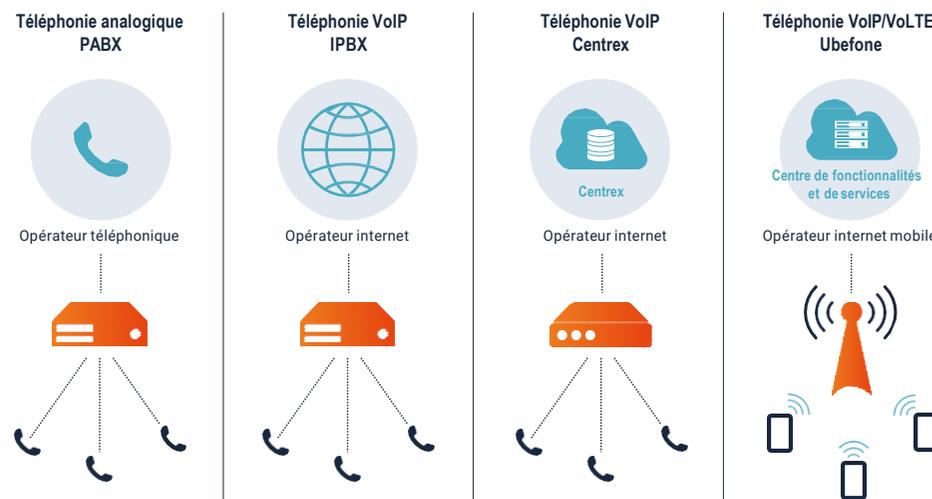
1/1 LES TECHNOLOGIES PROPOSÉES

En matière de téléphonie d'entreprise, peu de choix jusqu'ici. Deux technologies se bagarrent les parts de marché : l'IPBX et le Centrex (nous faisons l'impasse sur le PABX qui devrait avoir totalement disparu en 2025).

En son temps, l'IPBX a été pionnier puisqu'il a remplacé l'utilisation de la traditionnelle paire de cuivre par celle d'une connexion Internet comme canal de communication d'un standard téléphonique. L'IPBX a adopté le modèle des forfaits Internet, avec l'intégration de certains appels en illimité ou encore la possibilité de gérer les lignes via une interface informatique. Mais le modèle reste celui d'un standard de téléphonie fixe, comme s'il était immuable. Difficile de parler d'une révolution encore aujourd'hui...

Le Centrex fait passer le cap de l'externalisation. L'entreprise peut désormais faire héberger toute sa solution téléphonique chez un opérateur. Ce dernier mutualise l'infrastructure avec d'autres clients, opère la maintenance, s'occupe de fournir des téléphones et les plans de numérotation... La téléphonie d'entreprise passe du modèle de vente de matériel à celui de location de services. Les clients s'allègent ainsi d'une grande partie de la gestion. Mais en paient le coût.

En 2020, le besoin d'une nouvelle technologie se fait sentir. Elle doit à la fois prendre en compte les usages du numérique, mais également ceux du mobile et le nécessaire allègement des coûts.



**Dans ce document,
vous découvrirez les avantages
de la téléphonie cloud
Ubefone.**

1/2

LES FREINS À L'ADOPTION DE LA TÉLÉPHONIE CLOUD

Pas évident de convaincre les décideurs, en particulier dans les petites - voire très petites - entreprises, quand on connaît les obstacles liés au changement :

Obstacles au changement de solution :

✓ Temps de déploiements

✓ Interventions techniques

✓ Engagement de longue durée

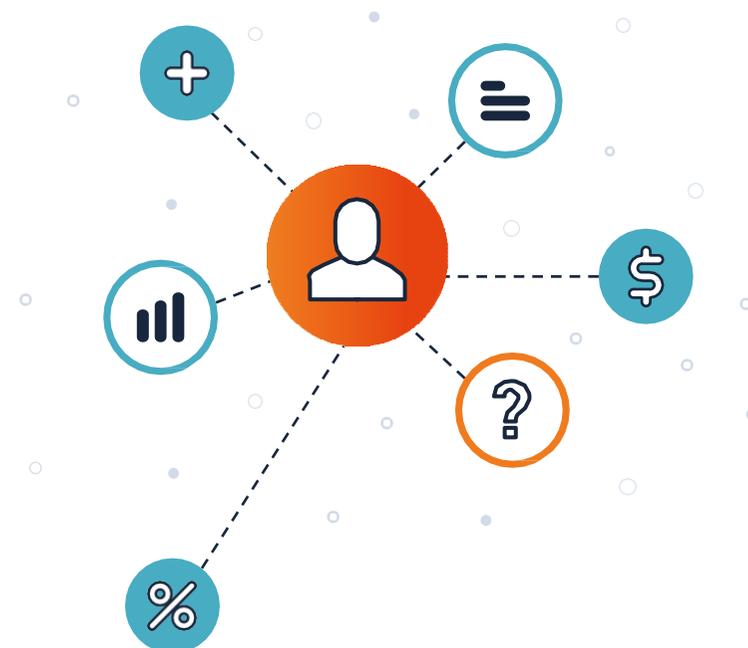
✓ Pas de couplage fixe/mobile

✓ Coûts et offres commerciales complexes

Résultat, en téléphonie fixe, le réseau traditionnel (RTC) restait encore le plus répandu (65%) dans les PME en février 2019, selon l'IFOP ! Guère plus réjouissant, les entreprises ayant déjà confié leurs communications à un opérateur ne sont pas promptes au changement...

A ce propos, il est intéressant de noter que les plus petites PME hésitent davantage que les plus grandes à changer d'opérateur en raison de leur difficulté à comprendre le contenu des offres. 74% des PME de 6 à 19 salariés citent ce frein.

Qu'attend-on pour proposer des solutions moins complexes ?!



74%
des petites PME
hésitent à changer
d'opérateur car elles
ne comprennent
pas les offres ⁽¹⁾

(1) Ifop, 2018

1/3 LA PERTE DE VALEUR

La chute n'en finit pas. En 2015, le revenu des services de téléphonie fixe s'élevait à 4,2 milliards d'euros, soit un recul de 4,6% en un an. Le montant des dépenses en services de téléphonie fixe des entreprises est évalué, lui, à 2,5 milliards d'euros hors taxes cette année-là.

Le revenu de ce marché est en forte décroissance compte tenu du développement de la technologie cloud qui séduit toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, y compris les micro-entreprises.



-4,6%
en un an
sur les revenus
des services
de téléphonie fixe ⁽¹⁾

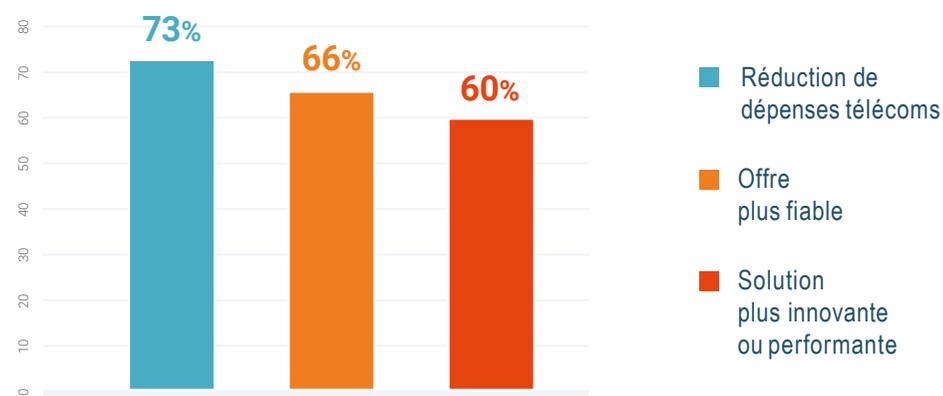
(1) Arcep, 2015

1/4 LE CONTEXTE CONCURRENTIEL

On peut parler de duopole en matière de connexions Internet fixes en entreprise. Orange et SFR disposent respectivement d'environ 70% et 20% du marché. Une position de force pour proposer leurs services de télécommunications. Quand on sait, en plus, que les clients professionnels privilégient la réputation de l'opérateur, cela semble compliqué d'imposer des offres concurrentes aux géants.

Cela dit, en matière de téléphonie d'entreprise, on n'a encore rien vu en matière d'innovation. Et les PME sont ouvertes à de nouvelles expériences. Elles affirment être prêtes à changer d'opérateur si on leur propose une réduction des dépenses télécoms (73%, dont 40% « certainement » !), une offre plus fiable (66%) et une solution plus innovante ou performante (60%).

LES ENTREPRISES SONT PRÊTES À CHANGER D'OPÉRATEUR (MOTIVATIONS CITÉES) ⁽²⁾



(2) motivations citées, Ifop 2018

2/ LES TENDANCES DU MARCHÉ

L'entreprise ne définit plus forcément un lieu où l'on va travailler, mais une activité pour laquelle on travaille. Cela change tout en matière de téléphonie professionnelle. La crise du COVID-19 qui a imposé le confinement en est un parfait exemple.

On doit penser mobile, usages numériques, et nouveaux business models. Autrement dit : smartphones, apps et forfaits illimités.

– La transformation numérique impacte les usages et les attentes des professionnels.



Penser mobilité, usages numériques, et nouveaux business models

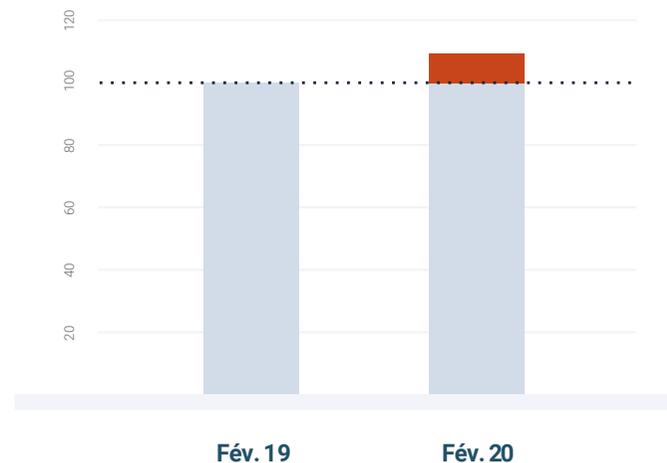
2/1 DES ENTREPRISES PROTÉIFORMES

Les créations d'entreprise explosent (+6% en février dernier, comparé à février 2019). Et c'est tout particulièrement vrai pour les entreprises individuelles. Les micro-entrepreneurs représentent 43% des créations d'entreprises recensées par l'Insee entre novembre et février derniers !

Autre phénomène à suivre : les startups. D'ici 2022, elles ne généreraient rien de moins que 400 000 nouveaux emplois en France !

Les solutions de téléphonie doivent s'adapter à des tailles d'entreprises non seulement très variées, mais qui sont susceptibles de connaître des croissances exceptionnelles et fulgurantes. Pour cela, il faut être capable de proposer des offres très souples.

Les solutions doivent pouvoir répondre aussi bien à un indépendant, à une startup qui passe de 2 à 50 collaborateurs en un mois, qu'à des artisans, commerçants, itinérants, TPE...



+ 6 %
d'entreprises
créées en
février 2020
comparé à
février 2019 ⁽¹⁾



43 %
des créations
sont des micro-
entreprises ⁽²⁾



+ 400 000
emplois pourraient
être créés par des
startups d'ici à 2022 ⁽³⁾

(1) Agence France Entrepreneur / (2) AFE, 2018 / (3) Boston Consulting Group et La Boussole



– Les digital natives placent le smartphone en tête des éléments constituant leur environnement de travail

2/2 DES ATTENTES SUR LES BYOD ET COPE

Et si le téléphone fixe de bureau disparaissait ? La jeune génération, les digital natives, le placent en tous cas bien loin dans la liste des éléments constituant son environnement de travail. Pratiquement la moitié jugent les téléphones de bureau « moins nécessaires » dans l'environnement de travail moderne que le papier et le crayon. Et en tête de liste, ils désignent quoi ? Le smartphone ! Cette génération qui arrive sur le marché du travail s'attend à trouver une grande flexibilité au travail et les toutes dernières technologies.

Or, on constate, déjà aujourd'hui que les collaborateurs ne sont pas contents de ce qu'on leur donne : 49 % pensent que leur entreprise n'offre pas les bonnes technologies pour accomplir efficacement leurs tâches quotidiennes. En

revanche, à titre personnel, ils sont de plus en plus souvent équipés de smartphones performants, dont ils ne se séparent jamais. Résultat, ils préfèrent souvent utiliser leur propre matériel à celui de l'entreprise.

Si l'entreprise veut satisfaire les attentes de ses nouveaux collaborateurs, elle doit proposer au moins l'une de ces options :

- Bring Your Own Device (BYOD)
- Choose Your Own Device (CYOD)
- Corporate Owned Personally Enabled (COPE)
- Corporate Owned, Corporate Enabled (COCE)

Les solutions de téléphonie cloud permettent de proposer des services, des forfaits mobiles et des terminaux intégrant des fonctionnalités et applications en adéquation parfaite avec les usages digitaux.

✓ **BYOD**
(Bring Your Own Device)

L'employé utilise son mobile personnel

✓ **CYOD**
(Choose Your Own Device)

L'entreprise fournit l'équipement et la carte SIM, l'employé choisit l'équipement

✓ **COPE**
(Corporate Owned Personally Enabled)

L'entreprise fournit l'équipement, l'employé utilise sa carte SIM

✓ **COCE**
(Corporate Owned, Corporate Enabled)

L'entreprise fournit l'équipement et la carte SIM

2/3 LA MOBILITÉ AU TRAVAIL PLÉBISCITÉE

La frontière entre les usages numériques professionnels et personnels qui disparaît. Et 70 % des futures recrues (la génération dopée aux apps mobiles) souhaitent avoir plus de mobilité au travail.

Le lieu de travail est de moins en moins fixe et les horaires de plus en plus flexibles. Aussi bien la startup que la micro-entreprise vont privilégier le travail mobile, de chez soi, dispersé en différents lieux ou temporaire au sein d'espaces de coworking.

Les besoins en connectivité sont donc croissants mais très différents de ces dernières années. Le marché mobile est beaucoup plus dynamique que celui du fixe. Les services mobiles transforment les pratiques des entrepreneurs et des collaborateurs.

Impact COVID-19 sur les habitudes de travail (source : Corona Work) :

68% des personnes qui ne télétravaillaient pas avant souhaiteraient le faire de temps en temps ou le plus possible après la fin du confinement.

**Il n'y a plus la clientèle « entreprises »,
mais des clients entrepreneurs différents
les uns des autres,
en perpétuel mouvement et exigeants
sur la souplesse et la richesse
des services.**

– Le lieu de travail est de moins en moins fixe, et les horaires sont de plus en plus flexibles.



70 %
des futures
recrues veulent
plus de mobilité
au travail ⁽¹⁾

(1) Rapport Fuze

2/4 DES SOLUTIONS AGILES, FACILES ET ÉCONOMIQUES

Vous cherchez la solution pour convaincre votre entreprise d'adopter une nouvelle solution de téléphonie ?

Faites sauter ces freins au changement, et accélérez votre transformation numérique :

- ✓ Le risque de rupture de service lors du changement d'opérateur
- ✓ La difficulté à évaluer la fiabilité du nouveau fournisseur
- ✓ Les coûts générés par un changement de prestataire
- ✓ Les obstacles contractuels (engagement avec le prestataire)
- ✓ La durée de la mise en place d'une nouvelle solution
- ✓ La difficulté à comprendre le contenu des offres
- ✓ La mobilisation de moyens humains pour gérer ce changement dans l'entreprise

En proposant une solution de téléphonie cloud, opérationnelle instantanément, avec un prix unique et tout compris, aucune installation technique, zéro coût de migration... vous avez ce qu'il faut pour être un acteur positif du changement.

Une offre 100% cloud : la solution de téléphonie prête à l'emploi pour optimiser l'activité des professionnels



3/ COMMENT UBEFONE REDONNE DE LA VALEUR À TOUTE LA CHAÎNE

Imaginez toutes les fonctionnalités d'une offre de téléphonie fixe professionnelle, embarquée dans une application accessible depuis votre ordination ou votre mobile/tablette.

C'est ce que propose Ubefone pour coller aux nouveaux usages, mettre un terme aux lourdeurs techniques et réinvente la télécommunication de l'entreprise.

Il venu le temps de libérer l'entrepris de son téléphone fixe



Les fonctionnalités d'une offre de téléphonie cloud professionnelle et mobile.



3/1 UNE SOLUTION SANS PRÉREQUIS AUTRE QU'UNE CONNEXION 3G/4G OU WI-FI

Passez du fixe au cloud en un click.

Ubefone est une application complète de services et de fonctionnalités de téléphonie professionnelle, qui ne nécessite aucune installation technique ou pré-requis.

La seule condition pour que le service soit opérationnel est la présence d'une connexion 3G, 4G ou Wi-Fi là où se trouve l'utilisateur. C'est tout.

Ubefone s'installe aussi rapidement et simplement que l'on charge une application mobile dans l'App Store ou Google Play. Ubefone tourne sur tous les smartphones iOS et Android. Aucun équipement spécifique n'est nécessaire. L'entreprise, l'entrepreneur, les collaborateurs, les artisans... peuvent installer Ubefone sur leurs propres smartphones.

L'entreprise bénéficiera :

- ✓ De numéros fixes géographiques pouvant être portés depuis un autre opérateur
- ✓ D'autant d'accueils téléphoniques que nécessaires
- ✓ D'un annuaire interne, même si les équipes travaillent à distance
- ✓ D'un environnement de travail 100% mobile
- ✓ Des fonctionnalités de transfert d'appels, mise en attente musicale, gestion d'horaires d'ouverture, menu vocal interactif, pré-décroché, enregistrement des appels, multi-appels, conférences téléphoniques...

Optez pour de la performance immédiate :

Toute la téléphonie d'entreprise, pour chaque collaborateur, embarquée sur leurs ordinateurs ou sur leurs smartphones, en quelques minutes.



SIMPLE ET RAPIDE

Une application
sans installation
et sans équipement



– Un environnement de travail 100% mobile

3/2 ÉCONOMIES ET GAINS DE PRODUCTIVITÉ

Avec le service et les fonctionnalités Ubefone, pas d'achat de matériel de téléphonie fixe, pas de câblage, d'entretien ou d'installation longue et coûteuse.

Selon les besoins vous pouvez opter pour plusieurs formules :

✓ Le forfait mensuel avec communications illimitées en France, auquel il peut mettre fin au terme de chaque mensualité

✓ Le forfait mensuel avec communications illimitées en France et à l'international, incluant les services collaboratifs (visio, présence, IM, chat room,...) auquel il peut mettre fin au terme de chaque mensualité

Avant de déployer une solution de téléphonie cloud il est important de pouvoir la tester afin d'éviter les mauvaises surprises : coûts cachés, qualité de la solution (résolution de la voix et des services).

3/3 PERFORMANCE ET GAIN DE TEMPS

L'autoprovisionnement : le compte utilisateur ainsi que les services associés sont créés instantanément lors de l'activation du compte sur le 1^{er} device.

L'outil Selfcare : une gestion centralisée de la téléphonie cloud accessible depuis une page web ou l'application Ubefone.

Suppression de la maintenance des téléphones IP et des PABX/IPBX

Intégration native de la solution sur l'ensemble des outils CRM, G-Suite, Office365, Salesforce..etc.



Gagner en agilité avec une solution simple et efficace.

4/ UBEFONE

UNE TECHNOLOGIE ACCESSIBLE

Le basculement vers la mobilité en entreprise et les nouveaux modes de télécommunication ont rendu complexe l'accès aux solutions de téléphonie professionnelle.

Comment trouver des offres qui répondent aux besoins des entreprises, quand les usages pro et perso se confondent ? Quels équipements proposer, quand les salariés privilégient leur propre matériel ? Comment les convaincre ?

C'est pour répondre à ces enjeux que l'application Ubefone a été conçue. Vous trouverez ici les informations détaillées sur cette solution innovante adaptée aux usages d'aujourd'hui et notamment le travail nomade.

L'objectif est de répondre à toutes vos questions et celles de vos utilisateurs. Et de faire d'Ubefone votre nouvel outil de télécommunication.



L'application Ubefone a été conçue pour répondre aux nouveaux besoins des entreprises et aux exigences du travail nomade.

4/1 LA QUALITÉ UBEFONE : LA PREUVE PAR 3

1. UNE RÉPONSE ADAPTÉE AUX NOUVELLES ATTENTES DES ENTREPRISES



Fonctionne sur tous
les smartphones
Android et iOS



Pas **d'installation**
ni d'équipement
spécifique



Des appels
qui passent partout
(en 4G, 3G et Wi-Fi)



Attribution d'un ou
plusieurs **numéros**
fixes géographiques



Environnement
de travail **100% mobile**



Aucun coût
d'investissement



Des collaborateurs
toujours accessibles



Actif en **1 minute**
chrono

2. LES FONCTIONNALITÉS D'UN SERVICE DE TÉLÉPHONIE PROFESSIONNELLE



Accueil téléphonique

Attribution à un ou plusieurs collaborateurs d'un numéro de téléphone dédié à la réception des appels de l'entreprise ou d'un service spécifique (service client, etc...).



Menu vocal interactif

Redirection des appels vers le service de l'entreprise dédié avec une annonce d'accueil : "SAV tapez 1, Livraison tapez 2, etc..."



Pré-décroché

Décroché automatique des appels de l'accueil téléphonique avec une annonce vocale personnalisée jusqu'à ce qu'un des collaborateurs désignés décroche.



Gestion des heures d'ouverture

Redirection des appels reçus hors des heures d'ouverture de l'entreprise vers une annonce, une messagerie ou un autre service.



Mise en attente musicale

Mise en attente d'un interlocuteur à tout moment durant la conversation téléphonique, avec une musique d'attente personnalisée.



Enregistrement des appels

Possibilité d'enregistrer l'appel en cours et d'envoyer ensuite par mail l'enregistrement depuis l'application.



Messagerie vocale

Ecoute, sauvegarde et suppression des messages des correspondants.



Annuaire partagé / interne

Partage des contacts de l'entreprise à l'ensemble des équipes. / Attribution à l'ensemble des collaborateurs d'un numéro de poste interne à trois chiffres pour faciliter les appels internes.



Double appel / Multi appels

Réception de plusieurs appels en même temps et changement d'un appel à l'autre selon les souhaits.



Transfert d'appels

Mise en attente des interlocuteurs et transfert d'appels communication vers n'importe quel numéro de l'entreprise ou à l'extérieur.



Conférence téléphonique

Possibilité de joindre plusieurs personnes sans aucune limite de correspondants simultanés. À l'inverse, la fonction «Diviser» sépare les intervenants de la conférence pour les basculer en Multi-appels.



Redirection des appels

Redirection des appels reçus vers n'importe quel numéro pendant les congés ou les absences par exemple.

3. UNE TECHNOLOGIE À LA FOIS ROBUSTE ET ÉVOLUTIVE



Les équipements Ubefone sont hébergés sur un cluster de serveurs situés dans un datacenter TIER 3+ (TELCO CENTER à Courbevoie). Ils garantissent :

- La redondance matérielle de tous les équipements

-
- Une double pénétration optique

-
- Une double alimentation

-
- L'interconnexion SS7 avec l'opérateur historique (IP, analogique et GSM)

-
- **Un réseau Voix de bout en bout**



L'architecture système est constituée des principaux éléments suivants :

- Un système d'information permettant de gérer l'ensemble de l'activité d'opérateur

-
- Un service système de configuration permettant d'automatiser le déploiement et la configuration de l'infrastructure matérielle et des services

-
- Une brique d'unification donnant accès à l'ensemble des services fonctionnels composant le bouquet Ubefone

-
- Une infrastructure matérielle composée de réseaux, routeurs, serveurs physiques et virtuels supportant les différents services clients

-
- Des outils d'administration et d'utilisation des services Ubefone



La technologie Ubefone présente les avantages suivants :

- Suppression des coûts d'installations et d'équipements

-
- Déploiement le jour-même

-
- Accroissement de la disponibilité

-
- Absence d'obsolescences fonctionnelles et matérielles

-
- Autoadaptation aux évolutions du client (ajout, déménagement, suppression de poste ou de site)

-
- Gestion multisites native

-
- Téléadministration native

ubefone

TÉLÉPHONIE POUR L'ENTREPRISE MOBILE

Vous voulez plus d'informations sur nos produits ? Renseignez-vous :

• par téléphone
01 83 900 900

• par email
info@ubefone.com

• sur notre site
www.ubefone.com