



# LE CLOUD ET SON ADOPTION VUS PAR LES ENTREPRISES EUROPÉENNES

Quels impacts sur les communications en mode cloud privé, public et hybride ?



Un livre blanc Mitel

 **Mitel**  
Powering connections



# Sommaire

Introduction.....	4
Méthodologie.....	5
6 points clés .....	6
Revue détaillée	
Un cloud toujours plus synonyme d'innovation .....	8
Fonctionnalités de base et avancées forment un tout .....	9
Prime à l'expérience et au savoir-faire .....	10
Maîtrise des risques : le VPN a toujours l'avantage.....	11
Continuité de service : les freins se lèvent peu à peu .....	12
Choix des fournisseurs : garantir le droit au changement .....	13
Coûts de migration : un impact significatif sur le ROI.....	14
Centre de contact dans le cloud : la prime à l'expérience client.....	15
Conclusion .....	16

## Introduction

La question n'est plus de savoir quand, mais comment vous passerez vos communications dans le cloud. Et c'est l'un des principaux enseignements de cette seconde édition de notre enquête sur la perception du cloud par les entreprises européennes. L'adoption des solutions cloud, synonymes d'innovation pour une grande majorité des répondants, semble inéluctable. Dans un monde où la capacité des entreprises à se transformer rapidement est devenu critique, le modèle du paiement à l'usage répond à leurs attentes de flexibilité et d'innovation, particulièrement en termes de collaboration.

Grace à cette enquête, nous pouvons comparer les sensibilités des responsables d'entreprise et mieux appréhender les différences culturelles et les freins potentiels en fonction des pays. Les réponses selon les pays sont souvent similaires, à quelques exceptions notables, qui sont révélatrices des différences de maturité d'adoption des solutions cloud en Europe. Si chaque pays conserve des spécificités, le SaaS bouleverse l'approche du marché (des marchés). Le décideur n'est plus seulement le DSI : l'implication des métiers est bien plus forte, quand ils ne sont pas eux-mêmes les donneurs d'ordres. Les temps de décision sont plus courts. Dans ce contexte la prise en compte de l'expérience utilisateur prend tout son sens.

De nouvelles attentes nourries par la sphère privée sont nées (comme l'accès à des contenus vidéo, la constitution de groupes d'échanges durables ou éphémères, ou encore le partage de documents quels que soient leurs formats) et les usages ont profondément changé, donnant au mobile une place importante. Avec des acteurs éprouvés tels que Netflix ou encore Spotify, les utilisateurs sont beaucoup plus enclins à adopter ce type de solutions. Ayant fait leurs preuves dans la sphère personnelle, donc pourquoi ne pas pouvoir jouir de ce type de services en entreprise où le mobile est de plus en plus utilisé ? L'adoption des services cloud est accélérée par la demande privée, c'est ce que l'on nomme la récursivité des usages.

Aujourd'hui il y a de moins en moins de freins technologiques ou sociétaux réels et cela offre aux solutions UCaaS de très belles perspectives, en particulier quand elles servent de fondation au déploiement des IA, de l'IOT, etc. ... le tout au service d'une entreprise et d'une expérience client réinventées.

### Jean-Denis Garo

Marketing Director, Mitel,  
Southern Europe & North Africa  
@JeanDenisG



## Méthodologie

Pour la deuxième édition de son enquête sur le cloud et les communications unifiées as-a-service (UCaaS\*) en entreprise, Mitel a demandé à SpokingPolls - société d'études spécialisée dans les panels B2B et les solutions de sondage dans le secteur IT – d'élargir le périmètre géographique à 8 pays européens : Allemagne, Espagne, France, Italie, Pays-Bas, Royaume-Uni, Suède et Suisse.

Du 1er décembre 2017 au 4 avril 2018, ce sont au total 1003 cadres d'entreprise, tous secteurs d'activité confondus, qui se sont exprimés sur leur perception des UCaaS et sur leurs motivations à migrer d'un modèle historique sur-site vers un modèle impliquant le cloud.

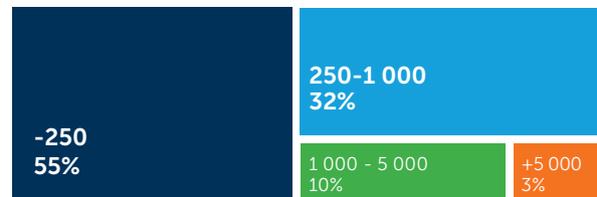
Les fonctions techniques (DSI, RSSI, Direction Technique, expert réseaux...) sont prépondérantes au sein de l'échantillon car elles regroupent les interlocuteurs naturels privilégiés sur le sujet.

Les questionnaires ont été administrés sur internet et par téléphone. Certaines questions acceptant des réponses multiples, la somme des pourcentages

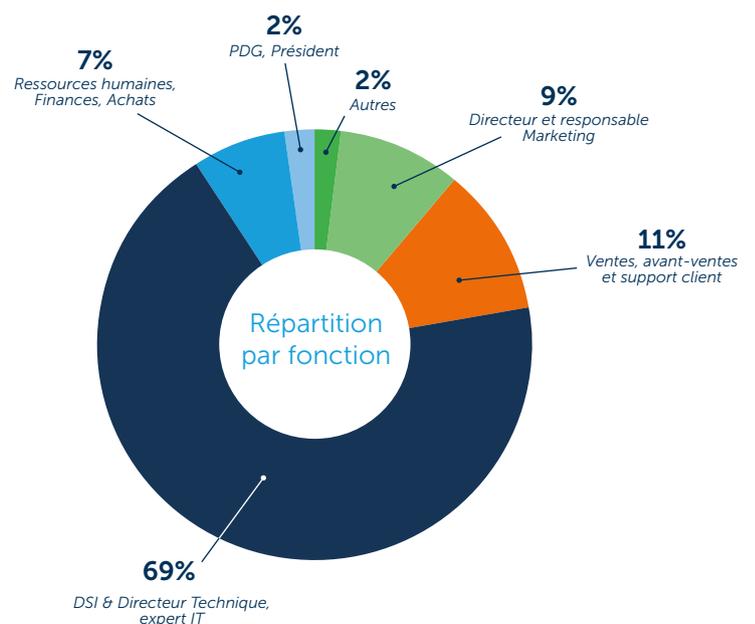
n'est pas systématiquement égale à 100%.

La compilation des données de chaque pays et le calcul des moyennes sont faits sans pondération sur le nombre de répondants par pays. Les moyennes sont indiquées sur les graphiques par le symbole

Les tailles des entreprises sondées, que ces dernières soient monosite ou multisite, se répartissent de la manière suivante :



Les résultats sont analysés et commentés par Eric Ochs, PdG de SpokingPolls, et Didier Lambert, Marketing Manager Mitel France.



# 6 points clés

Si vous n'avez que quelques minutes à consacrer à ce document, nous vous proposons ci-après une mise en perspective des résultats des différentes questions de l'enquête, sous forme de 6 tendances. Vous pourrez ensuite parcourir plus en détail les résultats et commentaires de chacune des huit questions posées.

## 1 | Les décisions en matière de cloud sont prises sur une base réduite de critères

Les décideurs IT sont sans aucun doute intéressés par les Communications Unifiées as-a-Service (UCaaS), mais ils veulent des garanties de leurs fournisseurs en matière de niveau de service (SLA\*) avant de migrer leurs communications dans le cloud. Même pour leur centre de contact, élément pourtant stratégique de l'expérience client, 77% (P.16) des entreprises déclarent qu'elles envisageraient ce type de technologie si elles avaient des garanties sur la continuité et la qualité des services. Ce chiffre indique la maturité des répondants sur les approches cloud.

Cependant, ce même chiffre de 77% suggère que les décisions en matière de cloud s'appuient sur un critère unique : dans le cas des UCaaS, l'attention est naturellement portée sur la disponibilité du service. Les autres avantages, comme l'intégration des applications SaaS à des applicatifs métiers existants (par exemple un CRM) ne sont pas perçus à leur juste mesure.

Il semble qu'à ce stade, les entreprises européennes aient une approche technique de leur migration vers le cloud, ouvrant la voie au modèle OpEx. Et cela change aussi les relations contractuelles avec leurs fournisseurs. Cette logique se retrouve dans le graphe de la page 14.

## 2 | Les exigences croissantes en matière de sécurité IT poussent à l'adoption du cloud

Les inquiétudes concernant la sécurité ont retardé l'adoption du cloud pendant plusieurs années.

Mais au fur et à mesure que les plateformes démontrent leurs capacités en la matière, les entreprises européennes leur font de plus en plus confiance et s'appuient sur elles pour moderniser leurs systèmes d'information.

Près d'un tiers des entreprises ont lancé la virtualisation de leur SI et elles sont 94% à vouloir s'appuyer sur un réseau privé virtuel pour implémenter un projet de communication dans le cloud (p. 12). Cette volonté de sécuriser et de fiabiliser le réseau de l'entreprise constitue une base favorable à l'apparition et l'adoption des applications en mode SaaS. Le chiffre est d'autant plus notoire que le panel d'entreprises interrogé comprend un nombre important de petites et moyennes entreprises.

## 3 | Les UCaaS synonymes d'innovation

Les résultats ne font aucun doute : les entreprises européennes associent technologie cloud et innovation. Comme l'indique le graphe de la page 9, 81% des répondants pointent le fait que l'accès à des fonctions innovantes est le principal motif de migration vers le cloud. On remarquera également que la maîtrise des coûts humains (formation, recrutement) d'accès à l'innovation est bien identifiée : avec 44% des réponses, ce paramètre de choix indique que la recherche de fonctionnalités ne se fait pas à n'importe quel prix. La multiplication des projets de transformation numérique pousse les fonctionnalités classiques telles que le suivi de présence, la messagerie instantanée ou la vidéo (p. 10) ;

à l'inverse, les besoins plus évolués (conférence, partage de document, mobilité) sont comparativement encore assez peu cités.

#### 4 | Le bon équilibre entre recherche d'indépendance vis-à-vis d'un fournisseur et besoin d'être adossé à un spécialiste du cloud

La perception du risque associé aux approches cloud est bien réelle. Pour garder le contrôle, 62% des entreprises disent qu'elles veulent avant tout travailler avec un spécialiste du secteur (graphe page 11), et établir une relation directe et constructive avec lui, parfois au détriment d'autres maillons de la chaîne d'approvisionnement (intégrateur, revendeur local)

La volonté d'indépendance – ou tout au moins de moindre dépendance – face aux fournisseurs se retrouve dans les 82% de répondants qui citent la possibilité d'en changer sans délai en cas de non-respect des engagements (p. 14).

A noter que les éléments contractuels supplantent les questions techniques liées à la réversibilité des données, même si ce dernier point constitue un aspect clé de la négociation sur les SLA. Sur ce point, la technologie cloud n'est plus perçue comme un obstacle.

#### 5 | Les coûts de migration comme poste principal du retour sur investissement

Avec 84% des réponses (p. 15), les coûts de migration sont ceux qui sont unanimement perçus comme impactant le plus le calcul du ROI. Les autres paramètres de calcul proposés donnent des

résultats assez hétérogènes en fonction des pays, la France et l'Espagne étant par exemple très sensibles au coût de la gestion du changement, alors que l'Italie s'inquiète plus des coûts de personnalisation de la solution.

Sur la base des moyennes, et avec toutes les précautions qu'elles impliquent, il ressort que ce sont les coûts de réversibilité et de gestion du changement qui occupent la deuxième (49%) et troisième place (41%).

#### 6 | La mobilité et le télétravail : défi et opportunité à la fois

Mobilité et télétravail sont souvent présentés par les acteurs du marché comme deux facteurs de développement des solutions de communication dans le cloud. A la date de l'enquête, 41% des entreprises sondées disposaient de travailleurs mobiles et 14% indiquaient avoir recours au télétravail : ramenés à la nature de l'échantillon concerné, ces chiffres sont plutôt positifs et indiquent une tendance réelle à évoluer vers les nouveaux environnements de travail demandés par les collaborateurs d'aujourd'hui.

Paradoxalement, avec 19%, les résultats du graphe de la page 10 ne positionnent l'intégration de la mobilité que comme la dernière des motivations pour évoluer vers le cloud : il y a là un vrai défi pour les offreurs de faire la démonstration concrète des arguments marketing qu'ils mettent en avant.

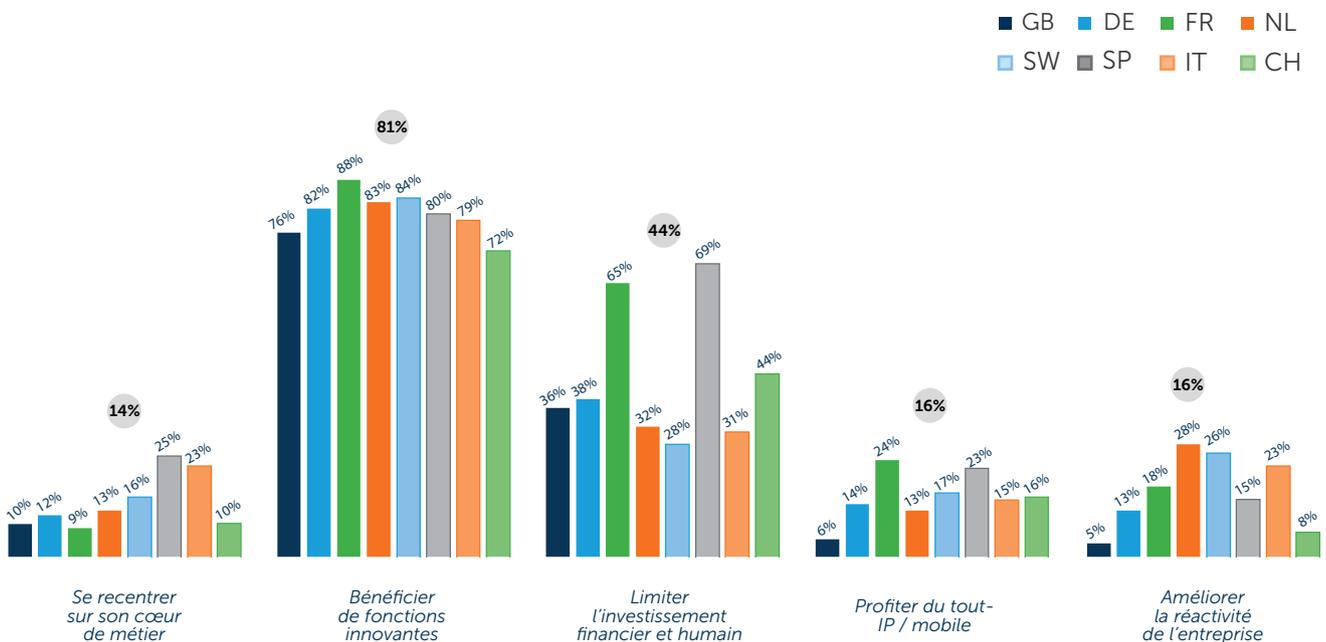
# Un cloud toujours plus synonyme d'innovation

Quelles seraient vos principales motivations pour envisager de migrer vers une solution de téléphonie et de communications unifiées dans le cloud ?

De manière encore plus marquée que dans l'édition précédente de cette enquête, les chiffres indiquent que pour 81% des personnes interrogées l'accès à des fonctionnalités innovantes non disponibles dans des solutions sur-site est le premier moteur de migration vers le cloud.

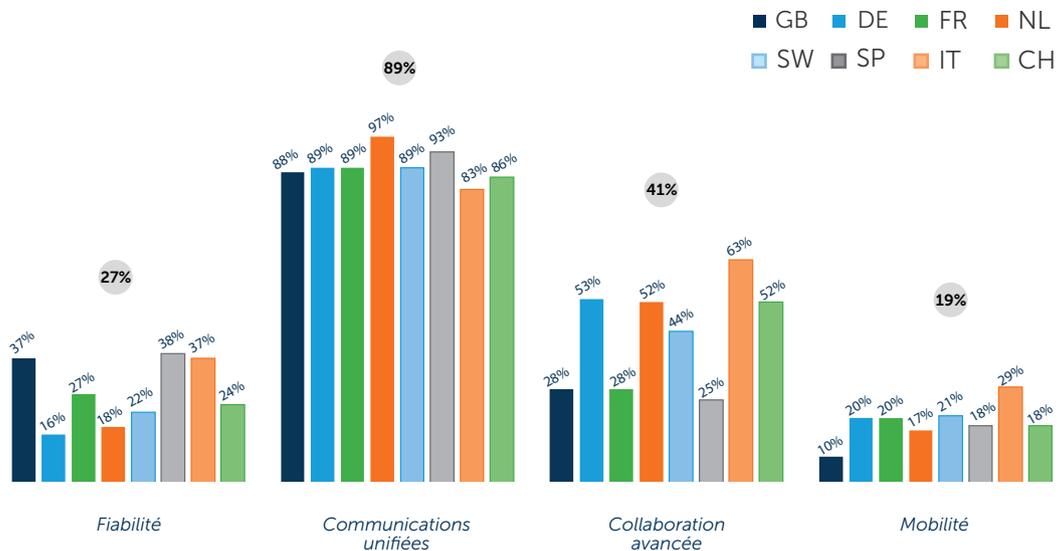
Pour 44% des entreprises, le cloud représente même l'opportunité de profiter de nouvelles possibilités tout en gardant la maîtrise des investissements humains (formation, recrutement d'experts) associés. C'est particulièrement vrai pour la France et l'Espagne qui affichent respectivement 65% et 69% sur ce point.

Plus généralement, ces résultats vont dans le sens de la recherche d'adaptation croissante des entreprises aux nouvelles technologies et de la transformation numérique de leurs processus internes et externes. Paradoxalement, le besoin d'agilité (16%) et le recentrage sur le savoir-faire de l'entreprise (14%) ne sont pas les motivations principales des décideurs quand il s'agit de faire évoluer leur entreprises vers le cloud ; mais ils en sont une conséquences en dotant les équipes et les processus de capacités de communication démultipliées.



## Fonctionnalités de base et avancées forment un tout

Quelles sont les fonctions indispensables d'une solution cloud de premier plan ?



Le premier enseignement que l'on peut tirer des résultats est que les fonctionnalités de base des communications unifiées sont naturellement associées par les répondants à une solution UCaaS digne de ce nom. Indication de présence, messagerie instantanée ou encore appel vidéo font partie d'un socle fonctionnel sans lequel il est impensable de travailler pour presque 9 personnes sur 10. Et ce pourcentage est relativement stable pour l'ensemble des pays consultés.

Au-delà de ce périmètre fonctionnel que les applications grand-public ont aujourd'hui largement démocratisé, 41% des entreprises attendent aussi qu'une solution UCaaS puisse les accompagner sur des besoins plus spécifiques au monde de l'entreprise.

On retrouve par exemple ici des services tels que l'audio ou vidéoconférence, les outils de collaboration avancée (collaboration d'équipe, mode projet) et les outils de partage d'écran, de documents et d'applications.

Le chiffre de 41% cache cependant de fortes disparités d'un pays à l'autre : ce sont les italiens qui montrent le plus d'appétence pour ces services avancés avec 63%, suivis à environ 10 points des allemands, des suisses et des néerlandais.

Enfin, il est intéressant de noter que la question de la fiabilité des échanges assurés par ce type de solution n'est plus perçue comme aussi importante qu'il y a 2 ans. 27% des personnes interrogées y font référence, là où elles étaient environ 38% dans l'enquête précédente.

## Prime à l'expérience et au savoir-faire

Au moment d'envisager votre migration dans le cloud, vers quel fournisseur préféreriez-vous vous tourner ?

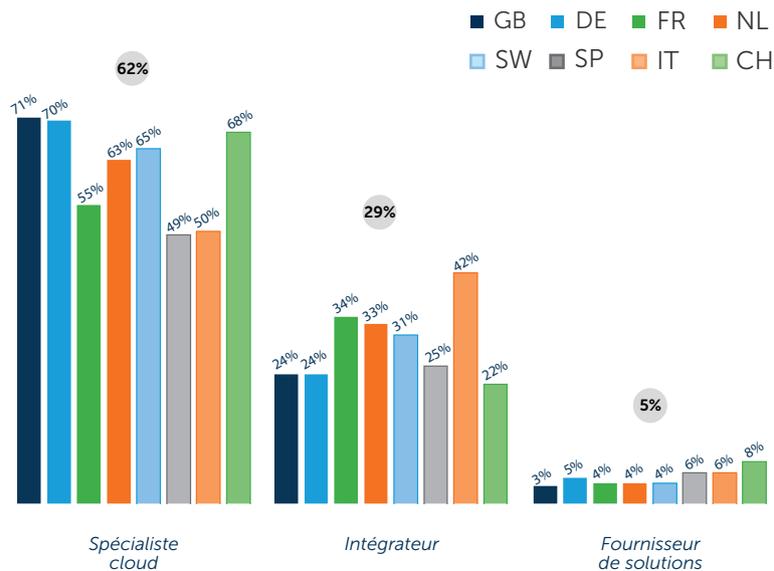
Avec 62% des résultats, la préférence pour un acteur spécialiste du cloud et des communications unifiées se confirme par rapport aux résultats de 2016. Dans un paysage technologique encore relativement récent, la prime à l'expertise et au savoir-faire se maintient donc car elle permet aux entreprises désireuses de migrer leurs communications dans le cloud de le faire avec un maximum de sécurité. Nul doute que la capacité d'un fournisseur à faire état de déploiements précédents réussis soit un élément important au moment de la prise de décision.

Comme lors de l'édition précédente de l'enquête, il convient d'indiquer des différences importantes d'un pays à l'autre. Les pourcentages s'échelonnent de 71% pour le Royaume-Uni, un pays habitué

depuis plus longtemps que le continent européen aux approches VoIP, à 49% pour l'Espagne ou 50% pour l'Italie.

Les intégrateurs systèmes se placent en deuxième position du classement avec 29% des réponses. Même si le score varie de 22% à 42% en fonction des pays concernés, il place sans doute aucun cette typologie de fournisseurs dans le peloton de tête des acteurs capables d'accompagner une entreprise dans sa migration vers le cloud.

A noter également que les fournisseurs d'accès internet, d'infrastructures réseaux et les revendeurs locaux sont quantités insignifiantes dans les résultats (respectivement 2%, 1% et 1%). Pour des questions de lisibilité ils ne sont pas représentés dans le graphique ci-dessous.



## 4

## Maîtrise des risques : le VPN a toujours l'avantage

Quel type de connectivité réseau préféreriez-vous pour votre téléphonie dans le cloud ?

La prépondérance des approches VPN était déjà bien marquée il y a 2 ans (sur un périmètre qui n'était que sud-européen) et elle se conforte sans ambiguïté en 2018. A de très faibles variations nationales près, ce sont en effet 95% des entreprises qui indiquent préférer pour leurs communications une connectivité s'appuyant sur un réseau privé virtuel, plutôt qu'en mode Over-the-Top (OTT).

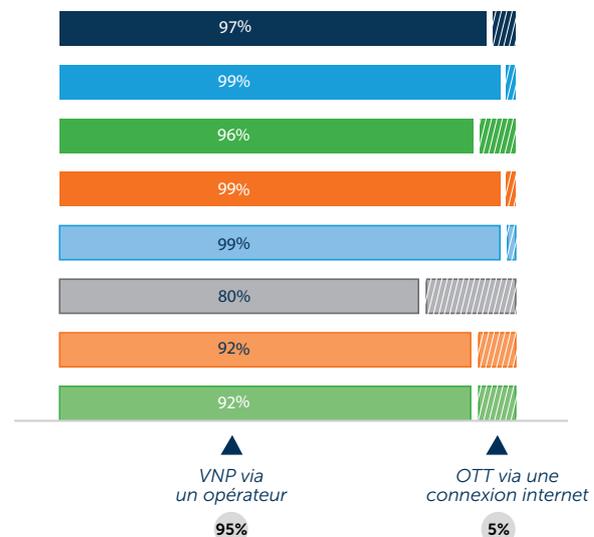
Ce raz-de-marée s'inscrit-il dans la suite logique des choix des responsables d'entreprises visant à dérisquer au maximum leurs investissements ? Ou est-il la conséquence d'une qualité de service insuffisamment maîtrisée pour les approches OTT ? L'enquête ne dispose pas d'assez d'éléments pour répondre à ces questions. Il sera néanmoins

particulièrement intéressant de suivre l'évolution de la perception des entreprises sur ce sujet, surtout à un moment où la plupart d'entre elles cherchent le bon équilibre entre d'un côté une adaptabilité et une souplesse maximales (mobilité, accès multimodal, temps réel...) et de l'autre des niveaux de sécurité de plus en plus exigeants tant en ce qui concerne la question des accès que celle des données.

Là où les applications les plus utilisées du grand-public semblaient ouvrir un espace pour les approches en mode OTT, les solutions professionnelles sont clairement confrontées à un paradoxe. Charge aux fournisseurs de leur démontrer que performance, souplesse et adaptabilité peuvent aussi rimer avec ce type de déploiement.



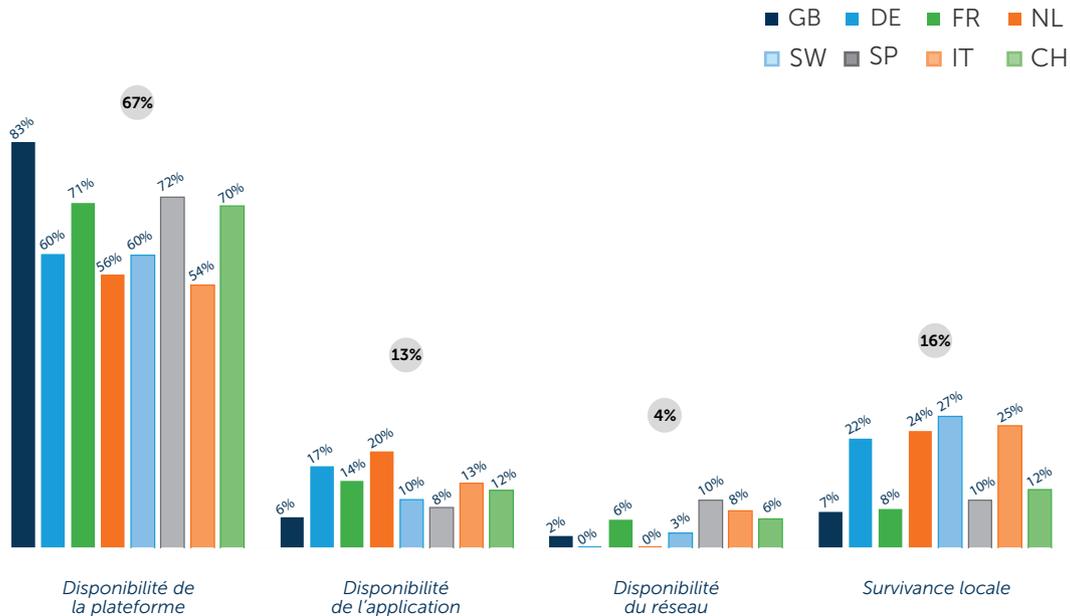
■ GB ■ DE ■ FR ■ NL  
■ SW ■ SP ■ IT ■ CH



## 5

## Continuité de service : les freins se lèvent peu à peu

Pour garantir la continuité de votre activité,  
quel est le premier point à prendre en considération ?



En matière de continuité de service pour une solution basée dans le cloud, c'est la plateforme et sa capacité à fournir disponibilité, résilience aux fautes et plan de reprise d'activité qui forme le premier point d'attention des décideurs interrogés. Ils sont 2/3 à en faire leur point principal, loin devant les capacités de survivance locale du système (16%), la disponibilité de l'appliquatif lui-même (13%) ou encore celle du réseau (4%).

Ces chiffres sont en évolution importante par rapport à l'édition 2016 de l'enquête et semblent montrer que les freins historiques associés aux approches cloud se lèvent peu à peu.

Ainsi, la question de savoir si un réseau est capable d'offrir la continuité de service indispensable

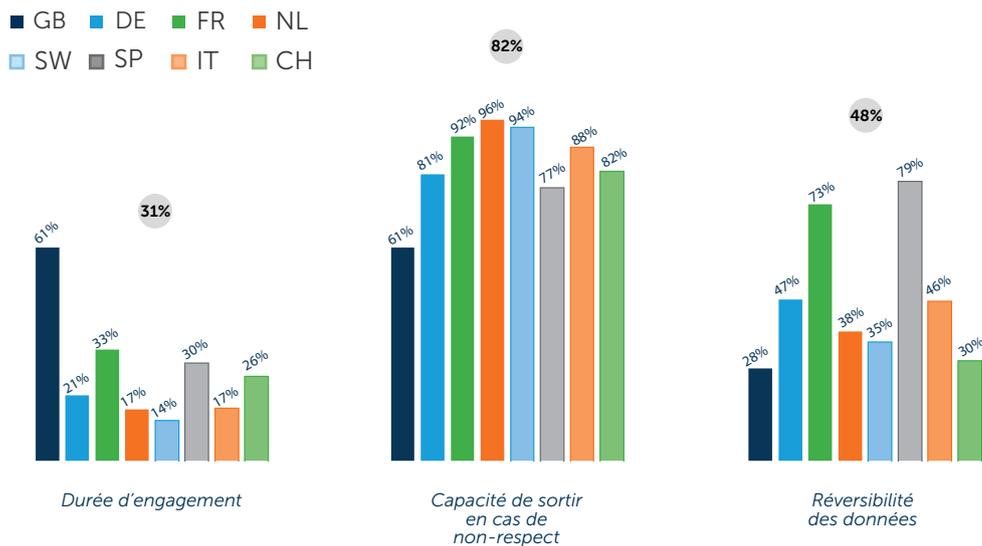
au bon fonctionnement d'une solution de communication d'entreprise n'est plus au cœur des préoccupations des décisionnaires interrogés. Les solutions de sécurisation des accès par leur doublement ou par leur dérivation mobile sont aujourd'hui bien identifiées et apportent les garanties minimales exigées par les utilisateurs professionnels.

D'une certaine manière, ce constat ouvre la voie au marché des solutions 100% cloud pour lesquelles la connectivité des réseaux et la disponibilité des plateformes applicatives sont des clés d'appropriation. Nul doute malgré tout que les migrations en douceur vers le cloud en mode hybride conservent de beaux jours devant elles.

## 6

## Choix des fournisseurs : garantir le droit au changement

Afin d'éviter de vous sentir 'prisonnier' d'un fournisseur, à quels principaux éléments de contrat feriez-vous attention ?



Pouvoir changer de fournisseur si les termes du contrat ne sont pas remplis fait partie des clauses auxquelles 82% des répondants à l'enquête portent attention. En nette progression par rapport à l'édition 2016, ce pourcentage arrive devant les conditions de réversibilité des données (48%) et devant la durée d'engagement (31%).

En dehors du Royaume-Uni qui affiche un taux notablement inférieur de 61%, tous les pays tournent autour de 80% à 90%. Le cas spécifique de celui-là peut sûrement s'expliquer en partie par la plus grande maturité des entreprises face à la technologie cloud, et par conséquent par une plus grande clairvoyance en matière de sérieux et de fiabilité des fournisseurs en place. Le besoin de maîtriser la sortie du contrat est donc moindre.

En ce qui concerne la durée d'engagement des contrats cloud, on relèvera la position atypique des britanniques qui culminent à 61% alors que la moyenne des autres pays est calculée à 31%. Malgré ces différences, le chiffre reste comparable à celui de l'édition précédente (37%). Il est plus surprenant de constater que la question de la réversibilité des données lors d'une migration vers le cloud, d'un changement de fournisseur, ou d'un retour à une solution sur-site, n'est plus aussi prégnante qu'auparavant. Un répondant sur deux (avec de fortes disparités nationales) en fait cependant encore un point d'attention particulier au moment de signer un contrat. La France et l'Espagne sont les deux pays les plus sensibles à ce point.

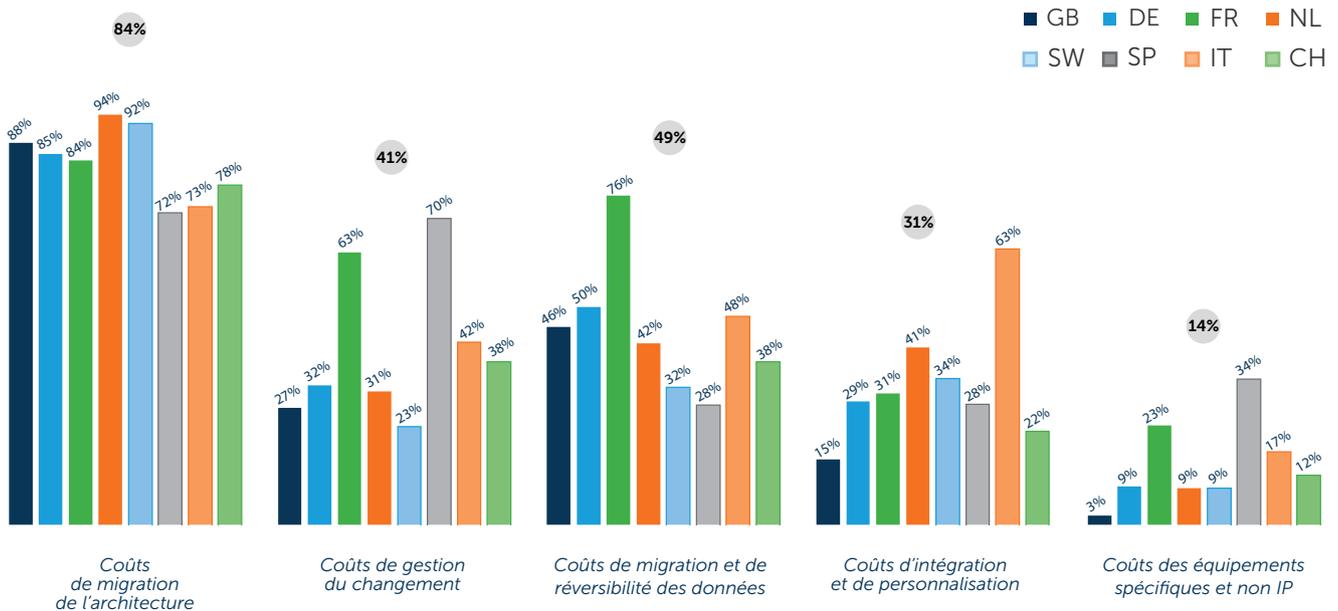
## Coûts de migration : un impact significatif sur le ROI

Afin d'avoir des indicateurs réalistes sur le ROI de votre service dans le cloud, quels sont les éléments qui doivent entrer dans leur calcul ?

En nette progression, ce sont les coûts de migration d'une architecture sur-site vers une architecture cloud qui forment (avec 84%) le premier poste à prendre en compte dans le calcul du ROI d'une solution UCaaS. Les chiffres nationaux allant de 72% à 94%, tous les répondants partagent la même perception : celle qui intègre que, au-delà des promesses des applications en mode SaaS, le bon fonctionnement de telles solutions passe aussi par la qualité de l'infrastructure IT sur laquelle elles s'appuient. Pas étonnant dès lors que les coûts de mise à niveau de cette infrastructure préexistante soient perçus comme impactants sur le ROI.

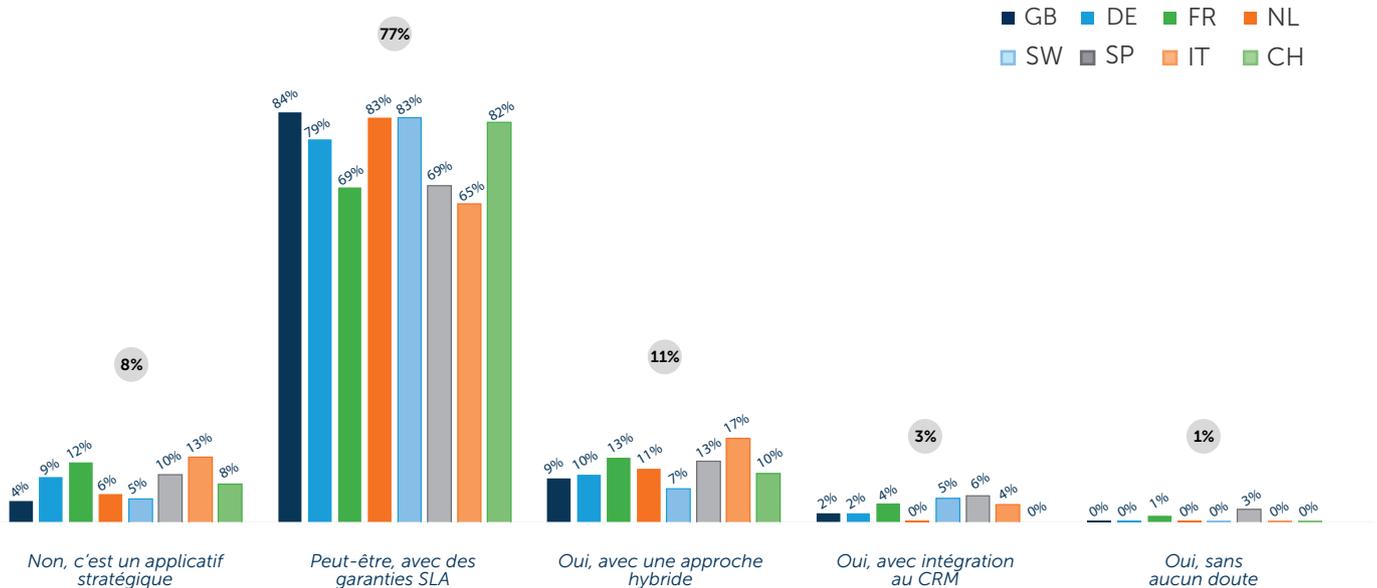
Au-delà des aspects purement matériels, le deuxième élément cité par les décisionnaires sondés concerne les coûts liés à la migration et à la réversibilité des données associés à la solution de communication. La moyenne à 49% masque de fortes disparités nationales : alors que 76% des français font de ce point un élément clé dans le calcul du ROI, les espagnols et les suédois ne sont eux qu'autour de 30%.

Même disparité pour les coûts de gestion du changement, 3ème poste jugé comme clé dans le calcul d'un ROI. Ce sont l'Espagne et la France qui y attachent le plus d'importance (respectivement 70% et 63%) alors que les autres pays se positionnent plutôt autour de 30-40%.



## Centre de contact dans le cloud : la prime à l'expérience client

Envisageriez-vous de vous appuyer sur une solution de centre de contact basée dans le cloud ?



Plus des trois quarts des personnes interrogées lors de l'enquête affirment qu'elles seraient prêtes à s'appuyer sur une solution basée dans le cloud pour leur centre de contact si elles pouvaient bénéficier de garantie quant au niveau de service (SLA) et à sa qualité.

On retrouve sur cette question l'évolution déjà constatée à la question 5, qui montre que certains freins historiques sur le recours au cloud tendent à se lever peu à peu. Bien que le centre de contact soit aujourd'hui reconnu comme un élément stratégique dans la construction de l'expérience client et dans sa différenciation vis-à-vis de la concurrence, seuls 8% des répondants (avec une fourchette allant de 4% à 13%) le considèrent comme trop stratégique pour fonctionner dans

le cloud. Un chiffre faible qui prouve que les entreprises ne perçoivent finalement plus de réelle différence fonctionnelle entre une solution traditionnelle sur site et une solution en mode cloud. Et que le niveau de sécurité et de continuité de service peut être compatible avec leurs exigences opérationnelles.

On peut avancer aussi que ce chiffre s'explique partiellement par le fait que les centres d'expérience client que deviennent les centres de contacts s'appuient de plus en plus sur des modules et des applicatifs tiers spécialisés (par industrie, par localisation) qu'il faut pouvoir intégrer : c'est un des atouts du cloud que de faciliter cette intégration.

# Conclusion

Cette deuxième édition de l'enquête - menée par Spoking Polls pour le compte de Mitel - conforte certaines tendances :

- l'association entre la technologie cloud et l'accès à des fonctionnalités innovantes
- la synergie entre communications unifiées et collaboration avancée
- la prime à l'expérience donnée aux fournisseurs spécialisés dans le cloud ;
- la volonté des entreprises à ne pas se sentir prisonnières d'un fournisseur.

Les résultats font par ailleurs ressortir quelques points saillants plus marqués que dans l'édition précédente : une moindre confiance dans les approches de déploiement OTT par rapport au VPN ; et une crainte moins prononcée quant à la continuité de service des réseaux de communication.

A quelques exceptions près, on constate une relative homogénéité des réponses dans les huit pays ciblés par l'enquête. La recherche de l'agilité

nécessaire aux entreprises d'aujourd'hui - quelle que soit leur implantation géographique - n'y est pas étranger, que ce soit dans le cadre de l'optimisation de leurs processus internes, ou dans celui de l'amélioration de leurs échanges avec l'externe. Les solutions UCaaS sont à la fois au service de la productivité de l'entreprise (collaboration avancée, mobilité simplifiée, échanges fluidifiés et sécurisés...) et au service de la réinvention de l'expérience client (connecteurs aux applicatifs tiers, logique omnicanal, approche temps-réel et prédictive...).

Toujours plus attentives aux besoins de leurs clients et aux attentes de leurs collaborateurs, les entreprises européennes ont bien compris que les applications en mode cloud en général, et les communications unifiées as-a-service en particulier, constituaient un des composants essentiels de leur transformation numérique et de leur différenciation sur le marché. Ces objectifs étant clairs, c'est désormais la route pour y parvenir qui concentre toutes les réflexions : comment, avec qui et à quel rythme...

## Mini-Lexique

### **CRM : Customer Relationship Management / Gestion de la relation Client**

Ensemble des outils et techniques destinés à capter, traiter, analyser les informations relatives aux clients et aux prospects

### **OTT : Over-The-Top**

Capacité à proposer des services de voix et communications sur un réseau sans l'intervention d'un opérateur

### **ROI : Return On Investment / Retour sur investissement**

**SaaS : Software as a Service**  
applicatif logiciel proposé et accessible dans le cloud.

### **SLA : Service Level Agreement / Accord de niveau de service**

Document qui définit la qualité de service et la qualité de prestation entre un fournisseur de service et un client.

### **UCaaS / Communication as a Service**

Version en mode Cloud des outils de communications unifiées (UC)

### **VPN : Virtual Private Network / Réseau privé virtuel**

Connexion inter-réseau permettant de relier deux réseaux locaux différents par un protocole de tunnel.



## En savoir plus

Parmi les leaders mondiaux dans le domaine des communications d'entreprise en rendant possibles plus de 2 milliards de connexions chaque jour, Mitel permet aux entreprises de se connecter, de collaborer et aux fournisseurs de services de proposer des services innovants à leurs clients. Notre innovation et nos experts sont au service de plus de 70 millions d'utilisateurs dans plus de 100 pays.

Contactez-nous pour découvrir comment nos solutions de communication peuvent aider votre entreprise.

Rendez-vous sur [mitel.fr](https://mitel.fr)

[mitel.fr](https://mitel.fr)

 **Mitel**  
Powering connections