

**L'ère du numérique,  
c'est aujourd'hui**



## **Les communications d'entreprise à l'ère numérique**



## Digital Age Communications

**L'ère numérique**, également connue comme la **quatrième révolution industrielle**, est caractérisée par l'évolution de la technologie de l'analogique vers le numérique. Les communications représentent l'un des domaines dans lesquels ces progrès technologiques ont aujourd'hui le plus d'impact. Si cette révolution a réellement commencé dans les années 80, elle a connu une très forte accélération durant les 5 dernières années, mue par une demande toujours croissante pour la mobilité, la flexibilité et un besoin toujours plus grand d'accéder à l'information où que l'on soit, et à tout moment.

Cette évolution se traduit par de profonds changements dans la manière avec laquelle la technologie est utilisée, aussi bien par l'entreprise que par les individus. Communication et collaboration dans le cloud, Internet des Objets (IoT), Intelligence Artificielle (AI), expérience client, flexibilité et simplicité sont les éléments d'un nouveau Graal digital dont les entreprises attendent qu'elle leur confère un réel avantage compétitif en leur permettant de dépasser les attentes de leurs clients et collaborateurs.

La proposition **Digital Age Communications** est fondée sur 3 piliers qui permettent aux entreprises - ainsi qu'aux services publics - de tous secteurs et de toutes tailles de tirer profit des nouveaux moyens de communications tout en s'adaptant à la demande du marché. Avec Digital Age Communications et en connectant les personnes, les applications et les objets, les entreprises sont en mesure de réussir leur transformation, suivant les 3 axes détaillés ci-après :

- **Le poste de travail numérique (Digital Workplace)** : comment rendre le travail possible de n'importe où (au bureau, à la maison ou tout autre endroit éloigné) grâce à des solutions de communications, de collaboration, de service clients accessibles depuis le cloud à tout moment, à partir de n'importe quel terminal.
- Les communications comme vecteur de **l'agilité de l'entreprise** : connecter les personnes, les applications et les objets pour enrichir les interactions business par un contexte pertinent, accélérer la prise de décision, automatiser les processus et détecter les incidents de manière proactive.
- **Des solutions et architectures flexibles, basées sur le cloud** : Qu'il s'agisse d'installations sur site ou plutôt de services dans le cloud (privé, partagé, public), les organisations restent libres de choisir l'option la plus appropriée à leurs projets de transformation, en termes de budget, de planning et d'objectifs.



### Brochure

Les communications d'entreprise à l'ère numérique



## Le poste de travail numérique

Les habitudes de vie, de travail, d'interactions avec autrui ont profondément changé durant les dix dernières années, et se sont brutalement accélérées lors des derniers mois. Le travail à distance ou hybride (mêlant à la fois travail au bureau et télétravail) est en quelque sorte devenu la norme.

Grâce aux communications dans le cloud, le bureau est désormais partout et n'importe où.

Alcatel-Lucent Enterprise aide les professionnels à **travailler de n'importe où**. Peu importe la taille de l'organisation, le secteur d'activité, nous fournissons des solutions à haute disponibilité de communications, de collaboration et de service clients accessibles à tout moment, de n'importe quel terminal, et toujours dans le contexte approprié.

Notre approche unique est basée sur ce que nous appelons les **communications pour le cloud hybride**. Les communications pour le cloud hybride permettent aux entreprises de garder leurs infrastructures de communication existantes et de les compléter par des services de collaboration dans le cloud accessibles à tout moment, de n'importe où. Les solutions d'ALE sont la garantie que les collaborateurs restent motivés et engagés au plus haut degré. Cette approche, qui a déjà fait ses preuves, offre des résultats rapides et mesurables, tout en réduisant le risque financier et opérationnel.

Ainsi, notre solution de collaboration dans le cloud, [Rainbow™ by Alcatel-Lucent Enterprise](#), peut facilement être mise en place en moins de 4 heures pour une partie ou même l'intégralité des collaborateurs, alors qu'une migration totale vers le cloud prendrait bien plus de temps.

### Brochure

Les communications d'entreprise à l'ère numérique

Rainbow™ se connecte à la plateforme de communications existante et permet ainsi d'utiliser immédiatement les services de collaboration comme groupes de discussion, échange de fichiers, appels et conférences audio et vidéo... Les services de Rainbow sont disponibles sur un modèle à la demande (« as a Service ») qui viennent en complément des serveurs de communications en place qui de leur côté continuent à fournir les services de téléphonie professionnelle en termes de disponibilité (les 5 neufs) dans le respect des plus hauts standards de sécurité comme par exemple Common Criteria. Ces fonctionnalités de téléphonie d'entreprise sont disponibles depuis les téléphones de bureau, les terminaux DECT ainsi que depuis les applications logicielles lorsque le poste de travail est un ordinateur portable ou de bureau.

Figure 1. Services de communications hybrides



# Tout connecter pour plus d'agilité

L'un des principaux bénéfices amené par la technologie numérique est la capacité d'établir des communications de n'importe où, à n'importe quel moment. Mais surtout, les technologies numériques permettent de mettre en avant l'apport des communications temps réel dans les contextes où les entreprises en ont besoin. Le rôle des technologies numériques est alors de fournir l'information précise au moment où elle est nécessaire aux communications pour le bon déroulement de la conversation professionnelle. Cette intelligence apportée au-dessus d'une conversation peut être fournie soit par des individus, soit par des applications ou processus ou finalement par des objets (IoT). N'importe quelle combinaison de ces trois éléments permet aux entreprises d'être plus flexibles, réactives et compétitives.

Alcatel-Lucent Enterprise est idéalement positionné pour aider les entreprises à tout connecter et enrichir avec des services de communications temps réel sécurisées et ainsi offrir des avantages business concrets.

## Connecter les personnes

En complément des services cloud de collaboration et d'engagement client offerts par Rainbow, les solutions **Digital Age Communications** offrent également de nouvelles formes d'interactions telles que chat bots (robots de conversation) et bien sûr services de conférences audio et vidéo. Ceci est disponible à partir d'une solution totalement dans le cloud, ou bien selon un mode hybride combinant services à la fois dans le cloud et installés dans l'entreprise.

## Connecter les applications

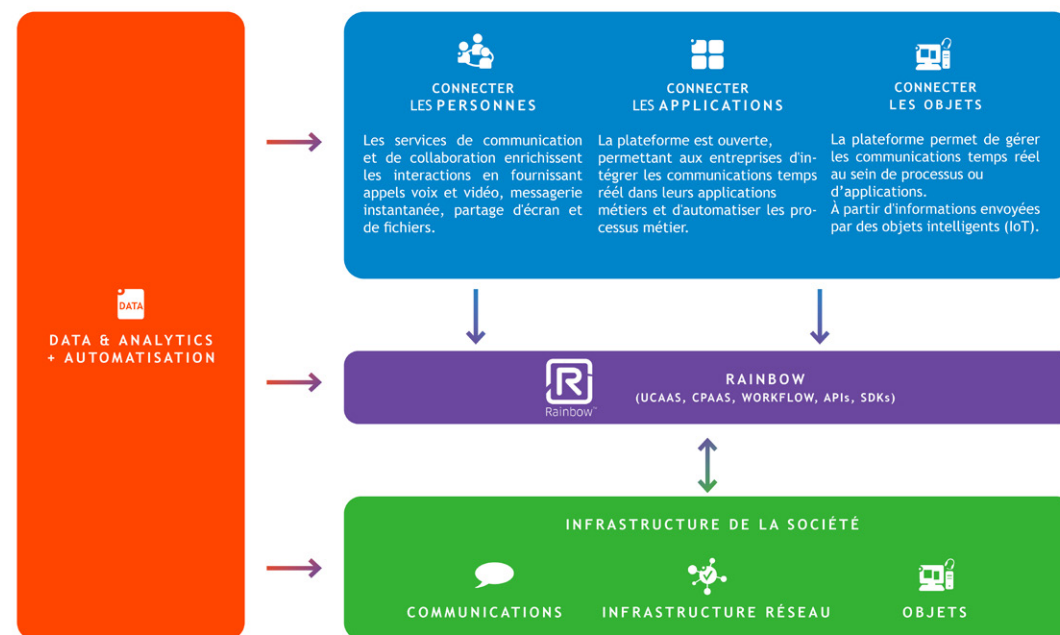
La réelle valeur d'une conversation professionnelle tient dans la capacité à l'enrichir avec une information liée à son contexte (par exemple, l'historique des appels ou la fiche d'un client), nécessitant une connexion avec des applications IT, ce qui peut s'avérer coûteux. Alcatel-Lucent Enterprise propose des connecteurs prêts à l'emploi pour intégrer facilement et à moindre coût les services de communications temps réel à une large palette d'applications comme Microsoft Teams, le CRM de Salesforce.com ou une application métier par exemple. Ces intégrations permettent non seulement de gagner du temps mais surtout de proposer une solution pour des conversations efficaces, enrichies avec la bonne information au bon moment.

## Connecter les objets

L'Internet des Objets (IoT) est un élément central de la technologie de l'ère numérique qui peut facilement être intégré avec les services de communications temps réel. Avec Rainbow, Alcatel-Lucent Enterprise propose également dans une plateforme de communications as a Service (CPaaS) pour connecter les objets depuis et vers le cloud. La plateforme CPaaS d'ALE est déjà largement utilisée par des entreprises et organisations publiques dans le domaine des villes intelligentes (« smart cities »), des bâtiments connectés (« efficient buildings »), de l'éducation (systèmes d'apprentissage par Internet), du transport, de la santé (télémédecine), de l'hôtellerie...

### Brochure

Les communications d'entreprise à l'ère numérique



# Modèles cloud flexibles

Les entreprises qui entreprennent une transformation numérique doivent évaluer quelle est l'architecture qui correspond le mieux à leur organisation : sur site, complètement dans le cloud, ou bien un modèle hybride – fait de la combinaison des 2 options précédentes -. Souvent, il n'y a qu'une seule option possible ce qui oblige les entreprises à des compromis, sans parler des contraintes de planning, d'impact métier et de ressources qui rentrent évidemment également en ligne de compte.

L'approche d'Alcatel-Lucent Enterprise est qu'une transformation numérique doit amener à des bénéfices pour les utilisateurs – employés et clients – tout en éliminant toute forme de frustration inutile pour l'entreprise et ses constituants. ALE propose une approche à la carte qui laisse aux organisations la liberté de décider quel est le modèle qui lui convient le mieux pour sa refonte de l'espace de travail numérique.

Pour les organisations – quel que soit leur secteur – qui souhaitent rentabiliser leurs investissements passés, l'approche cloud hybride offre une solution idéale qui permet de mettre en place les communications as a Service au-dessus de la solution existante de téléphonie. Avec plus de 11 000 serveurs de communications connectés à Rainbow, ALE a d'ores et déjà démontré qu'il est le partenaire sur lequel vous pouvez compter pour fournir les solutions de communications en mode hybride dont vous avez besoin.

Pour les entreprises qui souhaitent passer à un modèle cloud total, il existe plusieurs options, incluant ou non le trafic télécom tout en offrant les services les plus complets au meilleur prix et sans aucune empreinte sur les installations existantes.

Chaque jour, plus de 3 millions d'utilisateurs se connectent à Rainbow à travers des appels ou conférences audio et vidéo. Pour les intégrations spécifiques, Rainbow™ est également une plateforme de communications as a Service (CPaaS), proposant les APIs et SDKs nécessaires pour connecter applications et objets.



	CLOUD PRIVÉ		CLOUD HYBRIDE	CLOUD PUBLIC	SPÉCIFIQUE AUX INDUSTRIES
Besoins des entreprises	Vous souhaitez passer à une solution cloud et voulez héberger les serveurs et données dans votre entreprise ou choisir votre propre hébergeur.		Vous souhaitez enrichir votre système de communication existant avec une solution cloud.	Vous souhaitez passer à une solution cloud tout-en-un, incluant le trafic.	Vous souhaitez intégrer des communications temps réel dans vos applications d'entreprise, ou de créer votre propre application, ou souhaitez un connecteur spécifique pour répondre à votre besoin.
Offre Cloud d'Alcatel-Lucent Enterprise	Rainbow Edge d'Alcatel-Lucent Enterprise	Rainbow Hub d'Alcatel-Lucent Enterprise	Alcatel-Lucent OXO Connect ou Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple Rainbow d'Alcatel-Lucent Enterprise Offre sans trafic RTC	Rainbow Office powered by RingCentral	Rainbow CPaaS APIs et SDKs
Services fournis	Collaboration d'équipe* + Vidéo + PBX Cloud + Trafic RTC	Collaboration d'équipe* + Vidéo + PBX Cloud + Trafic RTC	Collaboration d'équipe*	Solution tout-en-un Collaboration d'équipe* + Trafic inclus	Intégration SaaS, connecteurs spécifiques pour les industries: Rainbow Classroom, Rainbow pour Microsoft® Teams, Rainbow pour Salesforce, Alert, Workflow et plus.

\* Appel audio et vidéo, partage d'écran et de documents, chat, entre autres

## Brochure

Les communications d'entreprise à l'ère numérique

# L'ère du numérique, c'est aujourd'hui



## Conclusion

Le portefeuille **Digital Age Communications** est l'ensemble des solutions que propose Alcatel-Lucent Enterprise aux entreprises de toutes tailles et de tous secteurs pour réussir dans l'ère numérique et croître de manière durable et saine.

L'offre **Digital Age Communications** s'articule sur 3 piliers principaux :

- **Solutions pour le poste de travail numérique** : permettant aux collaborateurs, fournisseurs, clients, citoyens... de communiquer de n'importe où, n'importe quand à travers les solutions cloud les plus innovantes telles que services de conférences audio et vidéo, transfert de fichiers... utilisant un modèle 100% cloud ou bien couplées avec des solutions existantes de communications, notamment de téléphonie d'entreprise (modèle de cloud hybride)
- **Solutions pour connecter ensemble les personnes, les applications, les processus et les objets** : en ajoutant les communications temps réel au cœur de n'importe quel application ou processus pour plus de réactivité et d'agilité. Ceci peut être fait sur site ou directement depuis le cloud. Alcatel-Lucent Enterprise offre les deux options.

- **Modèles cloud flexibles** : que cela soit sur site ou selon l'une des options offertes par le cloud (privé, partagé, public) ou bien encore à travers une architecture hybride. Notre objectif est de permettre aux organisations de se concentrer sur leurs objectifs business plutôt que sur la technologie et l'architecture sous-jacentes. Nous faisons notre affaire de la technologie. Nous nous assurons également que la solution que nous proposons aujourd'hui pourra évoluer pour faciliter l'atteinte de vos objectifs dans le futur.

Alcatel-Lucent Enterprise compte plus de 1 million de clients à travers le monde. La puissance des solutions **Digital Age Communications** permet tous les jours à plus de 3 millions de personnes d'être plus efficaces.

Pour en savoir plus sur Alcatel-Lucent Enterprise [Digital Age Communications](#).

[www.al-enterprise.com/fr-fr](http://www.al-enterprise.com/fr-fr) Le nom et le logo d'Alcatel-Lucent sont des marques commerciales de Nokia utilisées sous licence par ALE. Pour en savoir plus sur les marques utilisées par les sociétés affiliées de la Holding ALE, veuillez consulter : [www.al-enterprise.com/fr-fr/documentation-juridique/marques-copyright](http://www.al-enterprise.com/fr-fr/documentation-juridique/marques-copyright). Toutes les autres marques sont la propriété de leurs titulaires respectifs. Ni la Holding ALE ni ses sociétés affiliées ne peuvent être tenues responsables de l'éventuelle inexactitude des informations contenues dans ce document, qui sont sujettes à modification sans préavis. © Copyright 2021 ALE International, ALE USA Inc. Tous droits réservés dans tous les pays. DID21062201FR (Novembre 2021).