



La révolution de l'hybride et de l'IA dans les communications d'entreprise :

Ce qu'il faut savoir

SOMMAIRE

La révolution de l'hybride et de l'IA dans les communications d'entreprise : ce qu'il faut savoir	01
Elever le niveau des entreprises : la puissance des systèmes de communication modernes	03
Améliorer l'engagement client	05
Remédier aux limites des systèmes anciens	05
Adresser les besoins des travailleurs à distance et mobiles	06
Consolider des systèmes disparates et augmenter la performance	06
Adopter des fonctionnalités spécifiques et différenciées	06
L'avantage de l'hybride : une nouvelle ère pour les communications	07
Révolutionner la communication : le pouvoir de l'IA	10
Un système de communication à l'épreuve du temps : considérations essentielles	13
Annexes	17
Secteurs d'activité : différences clés	17
États-Unis et Europe : les principales différences	19

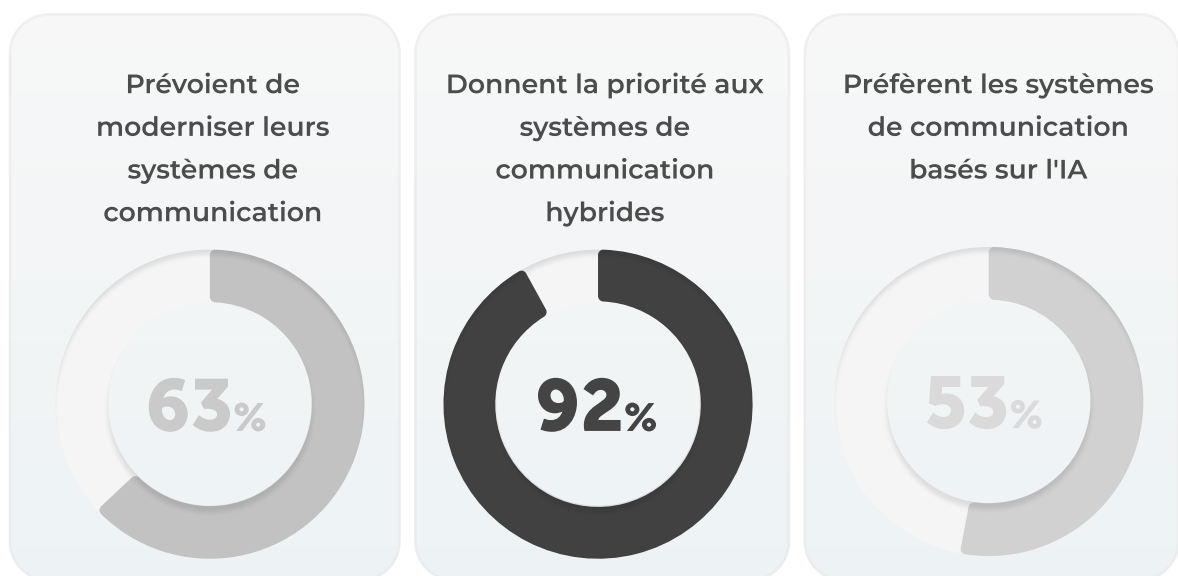


La révolution de l'hybride et de l'IA dans les communications d'entreprise : ce qu'il faut savoir

Les organisations qui poursuivent leur transformation digitale, de l'adoption du cloud à l'innovation alimentée par l'IA, se concentrent de plus en plus sur des priorités interconnectées : la sécurité, la conformité, l'engagement des clients et l'expérience des employés. Ces priorités répondent directement à la nécessité d'atténuer les risques, de respecter les réglementations, d'améliorer la satisfaction des clients et d'optimiser la productivité de la main-d'œuvre, autant d'éléments contribuant à l'amélioration des résultats de l'entreprise. Ce constat est particulièrement vrai pour celles qui entreprennent des transformations basées sur l'IA en 2025, où la continuité des activités et la gestion proactive des risques et des perturbations seront essentielles.

Les technologies de communication sont au cœur de cette transformation. Techaisle a interrogé 1 954 moyennes et grandes entreprises (de 100 à plus de 10 000 employés) en France, aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Allemagne afin d'explorer les tendances en matière d'adoption des communications. L'enquête ciblait les décideurs impliqués dans toutes les étapes du processus d'achat, y compris l'identification des besoins, la détermination des fonctionnalités, l'évaluation des solutions et le déploiement des solutions de communication et de centre de contact.

Les données de l'enquête indiquent une forte tendance à la modernisation des systèmes de communication, 63 % des organisations prévoyant des mises à niveau. Une tendance claire se dégage avec l'adoption de systèmes hybrides (92 %), intégrant à la fois des technologies sur site et dans le cloud pour améliorer l'efficacité, le contrôle, la flexibilité, la résilience et la conformité. Alors que les infrastructures on-premise sont généralement situées dans le data center d'une organisation, les clouds privés offrent un avantage significatif : une infrastructure dédiée hors site procurant une plus grande flexibilité et une meilleure évolutivité sans les complexités des environnements partagés (multi-tenant).



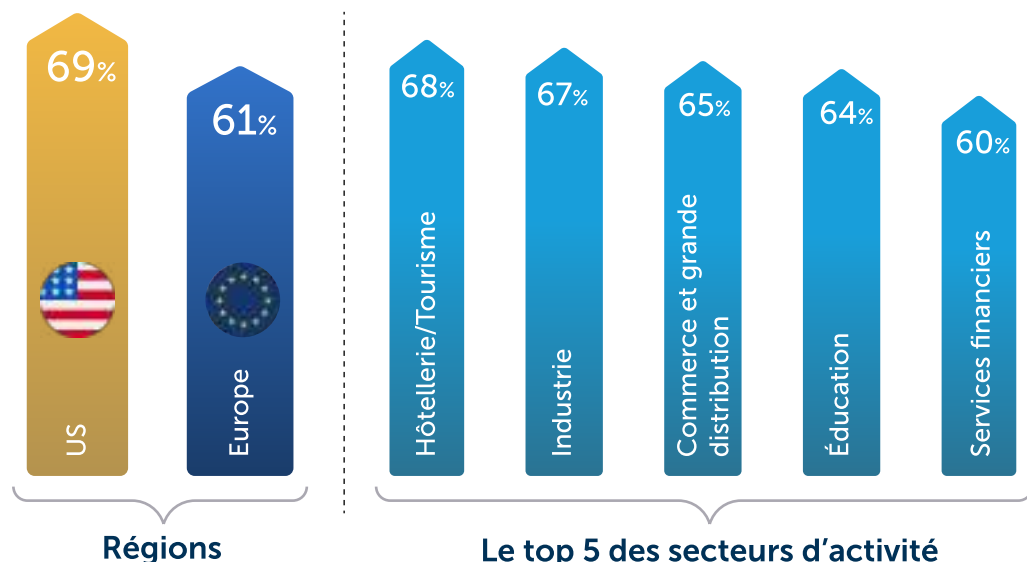
L'étude a révélé que de nombreuses organisations, en particulier dans les secteurs de la finance, de l'administration, de la santé, de l'éducation et des services professionnels, s'appuient encore sur des systèmes de communication obsolètes. Pas moins de 68 % d'entre elles utilisent leurs systèmes actuels depuis plus de sept ans, freinant leur transformation digitale, augmentant les risques et empêchant l'adoption d'innovations notamment autour de l'IA. Ces systèmes datés, souvent, ne disposent pas de la sécurité, de l'évolutivité et des capacités d'intégration nécessaires pour opérer les activités avec des outils modernes et introduire des technologies émergentes. Cette dépendance à l'égard d'une technologie obsolète crée un retard important, d'autant plus que 28 % des entreprises sont à la recherche d'efficacité et adoptent rapidement des solutions de communication innovantes.



Elever le niveau des entreprises : La puissance des systèmes de communication modernes

Le fossé qui se creuse entre les organisations dotées de solutions de communication modernes et celles qui utilisent des systèmes obsolètes influe en faveur de la modernisation à l'échelle mondiale, en particulier dans des secteurs tels que l'hôtellerie, l'industrie, le commerce et la grande distribution, l'éducation et les services financiers. Cette évolution est motivée par plusieurs facteurs clés : des objectifs convergents, des défis opérationnels pressants et un changement fondamental dans la façon dont les organisations perçoivent la communication. La modernisation ne consiste plus seulement à se mettre à niveau d'un point de vue technologique ; il s'agit de s'adapter à un environnement changeant, d'améliorer l'expérience client, d'accroître l'efficacité opérationnelle et de tirer profit de la puissance des connaissances et des flux de travail pilotés par l'IA pour atteindre les objectifs stratégiques de l'entreprise.

Organisations prévoyant de moderniser leurs systèmes de communication



Au fur et à mesure que les organisations modernisent leurs systèmes de communication, elles se répartissent de plus en plus selon trois groupes distincts :

1. La voie de la moindre résistance :

Ces organisations privilégient une transition en douceur et des améliorations progressives en ajoutant des capacités modernes intégrées aux investissements existants, évitant ainsi une refonte radicale.

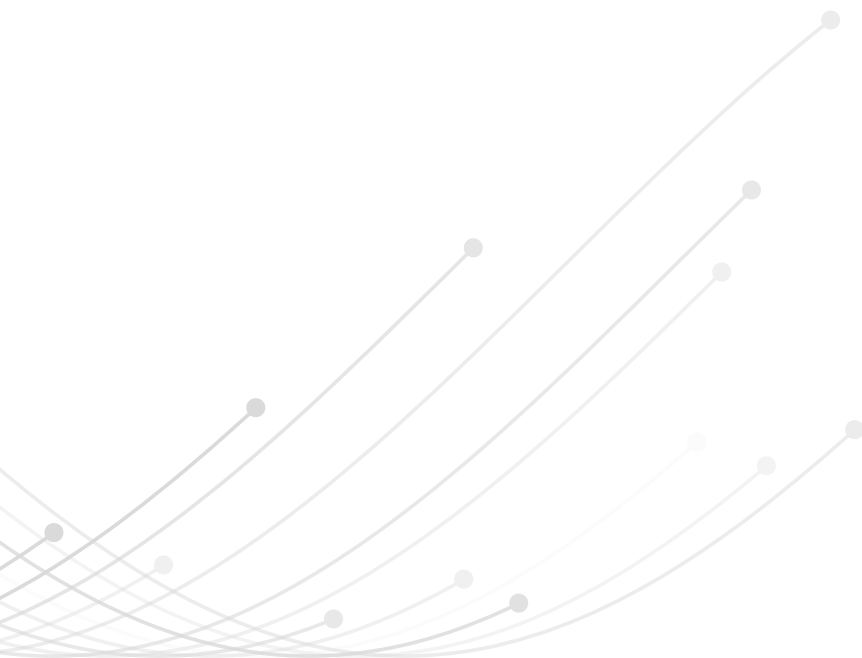
2. L'hybridité comme une nécessité :

Ce groupe reconnaît la pertinence d'une approche hybride, combinant des solutions on-premise et dans le cloud pour répondre aux exigences spécifiques de l'entreprise. Ils accordent la priorité à la conformité et à la sécurité, en particulier dans les secteurs réglementés, tout en améliorant la collaboration et la productivité.

3. La quête d'hybridité :

Ces organisations donnent la priorité à la fois à la continuité des activités et aux capacités avancées. Elles cherchent à atténuer les risques et les perturbations tout en adoptant l'innovation axée sur l'IA et les outils de communication modernes, en investissant dans des solutions de pointe pour bénéficier d'un avantage concurrentiel.

Selon l'enquête Techaisle, cinq facteurs principaux incitent les organisations à moderniser leurs systèmes de communication.



1. **52%** Améliorer l'engagement client

Le désir d'améliorer la qualité de l'engagement client est l'un des principaux moteurs, les entreprises cherchant à moderniser les systèmes et les flux de travail obsolètes afin d'améliorer les interactions avec les clients. C'est le cas pour 52% d'entre elles. Cela implique de repenser les stratégies pour des interactions signifiantes, personnalisées et efficaces tout au long du parcours client. Une communication efficace est essentielle pour attirer et fidéliser les clients, les solutions modernes offrant des fonctionnalités pour des interactions personnalisées, de la fluidité et un meilleur service à la clientèle.

2. **48%** Remédier aux limites des systèmes anciens

Un autre moteur essentiel est le remplacement des systèmes obsolètes en raison du manque d'assistance, des problèmes d'intégration et de l'évolution des besoins. 48 % des organisations citent le remplacement ou au moins la modernisation des systèmes existants comme un facteur essentiel. Les systèmes obsolètes entravent considérablement l'atteinte des objectifs de l'entreprise. Ces systèmes manquent de capacités d'intégration, de fonctions de sécurité et de la flexibilité nécessaire pour prendre en charge les processus et flux de travail d'aujourd'hui, ainsi que l'évolution des attentes des clients. Entretenir ces systèmes anciens coûte cher, augmente la vulnérabilité en matière de sécurité, limite la fonctionnalité et les opportunités de croissance. Les systèmes de communication modernes sont conçus pour se conformer aux processus organisationnels plutôt que d'obliger les organisations à s'adapter aux contraintes rigides des systèmes et à passer d'engagements réactifs à des contacts proactifs avec les clients.

3. **45%** Adresser les besoins des travailleurs à distance et mobiles

Même dans l'ère post-pandémique, prendre en compte le personnel à distance, mobile et de première ligne reste une priorité. L'essor des modèles de travail à distance et hybrides a considérablement modifié les besoins en matière de communication. 45 % des entreprises priorisent les besoins du personnel à distance et mobile, lorsqu'elles envisagent de nouvelles solutions. Les entreprises ont besoin de fluidité en matière de collaboration et de communication, y compris de fonctionnalités telles que la vidéoconférence, l'accès mobile sécurisé et l'intégration avec des plateformes de collaboration. Ne pas s'adapter pourrait diminuer la productivité, entraver la collaboration et remettre en cause la culture d'entreprise. Les solutions modernes facilitent la communication et la collaboration en continu, grâce à la vidéoconférence, aux applications mobiles et à l'accès sécurisé au réseau à distance. La collaboration entre le personnel sur site, à distance et mobile engendre aussi des problèmes de sécurité et de confidentialité des données que les modèles de communication hybrides peuvent résoudre.

4. **42%** **Consolider des systèmes disparates et augmenter la performance**

Les solutions de communication modernes, définies en tant qu'infrastructure permettant une communication, une collaboration et un partage d'informations fluide et efficace sur différents appareils et plateformes, offrent aux organisations la possibilité d'étendre leurs activités sans difficulté. Avec 42 % des organisations qui souhaitent simplifier leurs systèmes de communication fragmentés, la nécessité d'une infrastructure consolidée est évidente. La gestion de systèmes complexes et disparates est inefficace et crée des silos de données. Les entreprises peuvent fluidifier les flux de travail, réduire la complexité informatique et améliorer la visibilité des données en unifiant les différents canaux et outils de communication au sein d'une plateforme unique. Cette approche stratégique répond aux défis posés par des systèmes déconnectés et la prolifération des fournisseurs, permettant aux entreprises d'adapter leurs solutions de communication de manière efficace et efficiente.

5. **40%** **Adopter des fonctionnalités spécifiques et différenciées**

Les systèmes modernes offrent une série d'avantages, tels qu'une meilleure intégration avec d'autres applications d'entreprise, des fonctions de sécurité avancées pour protéger les données sensibles, et une expérience utilisateur améliorée qui accroît la productivité. 40 % des organisations sont motivées par la nécessité d'intégrer des fonctionnalités spécifiques actuellement indisponibles dans leurs systèmes existants. Il peut s'agir de fonctions spécifiques à un secteur, d'une intégration avec les logiciels spécialisés de l'organisation ou de la possibilité de personnaliser la solution pour répondre à leurs besoins particuliers. Les organisations recherchent des solutions de communication qui offrent ces fonctionnalités prêtes à l'emploi ou qui sont suffisamment souples pour être adaptées par le biais d'intégrations ou de personnalisations.



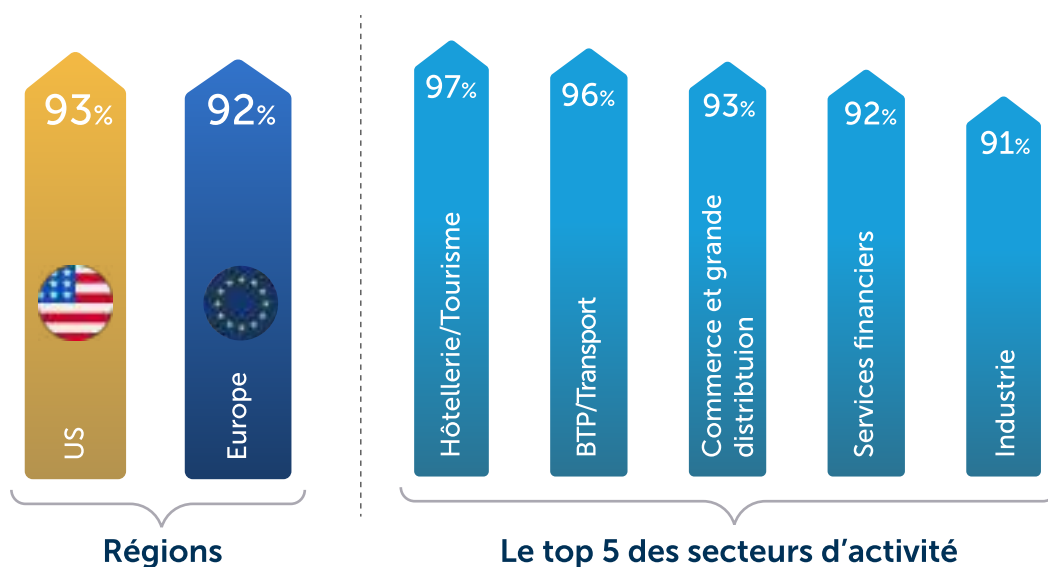
L'avantage de l'hybride : une nouvelle ère pour les communications

Alors que l'on prédisait un passage complet à des solutions basées sur le cloud ou un remplacement complet des systèmes on-premise, de plus en plus d'organisations cherchant à se moderniser préfèrent opter pour des modèles de communication hybrides. C'est le cas pour 92 % d'entre elles, qui accordent la priorité à ce modèle.

Un système de communication hybride représente une solution polyvalente et complète qui intègre plusieurs technologies ou modèles de déploiement pour faciliter l'échange efficace d'informations dans divers environnements et prendre en charge un plus grand nombre de cas d'usage. Il peut combiner des systèmes analogiques traditionnels avec des technologies numériques basées sur le protocole IP, tout en prenant en charge les communications sur site et dans le cloud.

Une approche hybride offre une expérience fluide et cohérente pour l'utilisateur et le client, tandis que la plateforme back-end répond à divers besoins tels que la conformité réglementaire, la résilience et la sécurité.

Donner la priorité aux systèmes de communication hybrides



Les solutions de communication hybrides sont de plus en plus prisées par les organisations qui souhaitent :

1. Améliorer la collaboration :

Les solutions hybrides facilitent la communication et la collaboration. 68 % des entreprises reconnaissent qu'elles améliorent la collaboration pour les travailleurs à distance et garantissent une communication fluide pour les équipes sur site.

2. Assurer le contrôle et la sécurité des données :

57 % des personnes interrogées affirment que le contrôle et la sécurité des données sensibles sont les avantages cruciaux des solutions hybrides. Alors que les entreprises s'appuient de plus en plus sur ces solutions pour partager des informations sensibles, des mesures de sécurité solides offrent un avantage stratégique en matière d'expérience client en préservant la confiance dans le paysage numérique d'aujourd'hui. Grâce à leur capacité à stocker des données sensibles sur site tout en tirant parti de fonctionnalités basées dans le cloud, les solutions hybrides offrent une approche équilibrée pour répondre aux préoccupations en matière de confidentialité et de conformité, en particulier dans des secteurs tels que la santé et la finance.

3. Assurer l'évolutivité et la cohérence :

S'adapter à l'évolution des besoins de l'entreprise et garantir une expérience utilisateur cohérente sur différents sites. 53 % des entreprises estiment que les solutions hybrides leur permettent d'adapter leurs systèmes de communication à l'évolution de leurs besoins tout en conservant la fiabilité et le contrôle offerts par une infrastructure sur site, sur une instance unique ou dans le cloud privé.

4. Optimiser les investissements existants :

Tirer parti de l'infrastructure existante et minimiser les perturbations des opérations en cours. 45% apprécient l'intégration des systèmes PBX existants avec des fonctions basées dans le cloud, ce qui maximise la valeur des investissements antérieurs et leur permet de passer progressivement au cloud sans abandonner les investissements existants.

5. Donner la priorité à l'usage du cloud pour des questions de rentabilité :

Optimiser les coûts et améliorer la prédictibilité en exploitant stratégiquement les services cloud pour des tâches et des fonctions spécifiques. Une part importante (40 %) donne la priorité aux services dans le cloud pour les fonctions fréquemment utilisées, tout en conservant les fonctions critiques dans des systèmes on-premise.

6. Offrir un accès abordable aux fonctions avancées :

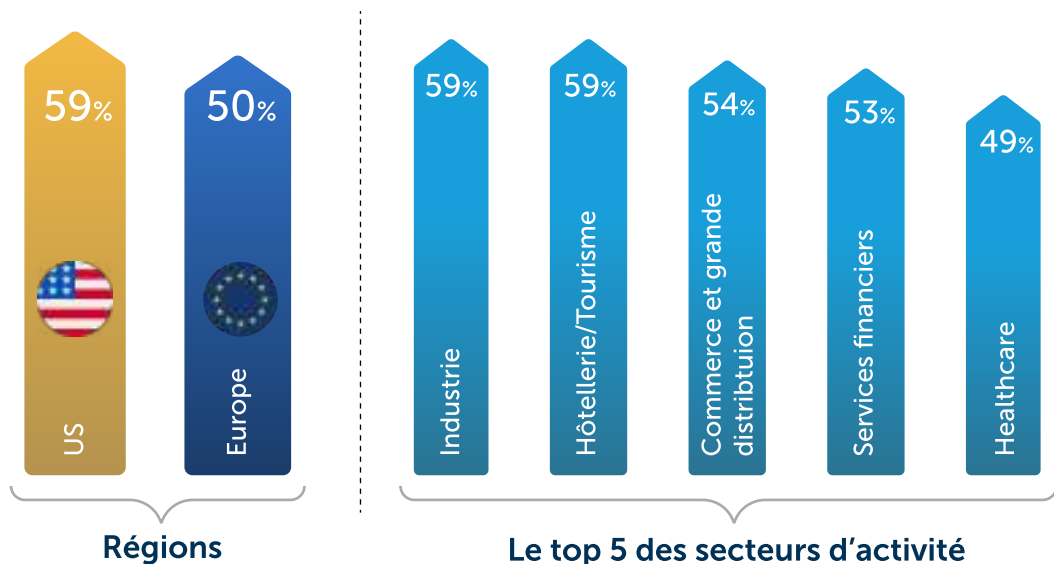
Bénéficier de capacités de communication de pointe sans investissements initiaux importants. 31 % déclarent que les solutions hybrides offrent des fonctionnalités avancées à un coût abordable et permettent des mises à niveau faciles.



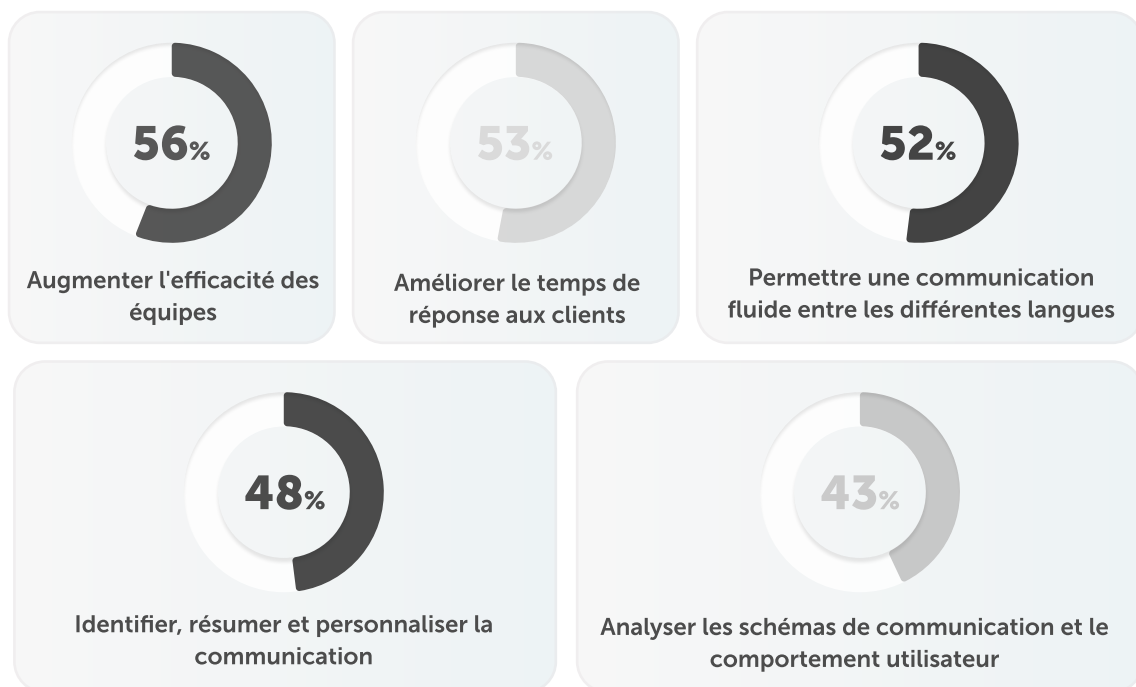
Révolutionner la communication : le pouvoir de l'IA

Si la dynamique de modernisation des systèmes de communication est évidente, les modèles hybrides s'imposant comme l'approche privilégiée, une stratégie de modernisation véritablement complète doit intégrer des solutions alimentées par l'IA pour accéder à tout le potentiel de la transformation digitale. La demande d'IA est vaste et profonde, les organisations des secteurs de l'industrie, de l'hôtellerie et du commerce et de la grande distribution étant les premières à adopter l'IA pour améliorer la communication et la collaboration.

Organisations préférant des systèmes de communication basés sur l'IA



5 raisons d'adopter un système de communication basé sur l'IA



1. Augmenter l'efficacité des collaborateurs :

Améliorer la productivité des employés est cruciale, et 56 % des organisations ont l'intention d'utiliser l'IA pour y parvenir. En effet, l'IA a la capacité d'automatiser les tâches routinières, de fournir des informations en temps réel, de fluidifier les flux de travail, libérant ainsi des ressources pour des activités stratégiques. L'IA générative dans les systèmes de communication modernes peut considérablement améliorer l'efficacité du personnel en automatisant les tâches répétitives et en rationalisant la création de contenu. Par exemple, elle peut rédiger des emails, générer des posts sur les réseaux sociaux et créer les grandes lignes initiales de rapports, ce qui permet de gagner du temps en matière de rédaction routinière. De plus, l'IA peut personnaliser les interactions avec les clients en adaptant les réponses et en automatisant les demandes de renseignements courantes au sein du service client. Elle favorise également une communication plus précise grâce à des traductions en temps réel et à des suggestions de rédaction, tout en aidant à la recherche en synthétisant des informations complexes pour des résumés plus simples à appréhender. En automatisant ces tâches, l'IA générative permet au personnel de se concentrer sur des activités plus stratégiques et à plus forte valeur ajoutée, améliorant ainsi la productivité de l'organisation.

2. Améliorer le temps de réponse du service client :

53% visent à utiliser l'IA pour réduire les temps de réponse et offrir une assistance efficace. L'IA générative améliore considérablement les temps de réponse du service client grâce à plusieurs mécanismes clés. Elle offre une résolution instantanée des requêtes, ce qui permet d'apporter des réponses rapides aux demandes des clients et d'éliminer les longs délais d'attente. En automatisant les réponses aux problèmes courants, l'IA libère les agents humains pour qu'ils traitent les problèmes plus complexes, ce qui se traduit par un service globalement plus rapide. De plus, l'assistance pilotée par l'IA fonctionne 24h/24 et 7j/7, garantissant une aide immédiate en dehors des heures de bureau. Elle récupère efficacement les informations pertinentes à partir de vastes ensembles de données et personnalise les réponses en fonction des données du client, tandis que les réponses basées sur des modèles fluidifient la communication pour les questions courantes. Grâce à la technologie d'assistance par agent pilotée par l'IA, les organisations ont constaté une réduction notable du temps de traitement moyen, ce qui a permis d'accroître la satisfaction des clients et l'efficacité opérationnelle.

3. Permettre une communication plus fluide entre les services :

52% attendent de l'IA qu'elle améliore de manière significative la communication entre les services, y compris entre les équipes sur le terrain et le back-office, en fournissant une communication personnalisée adaptée aux préférences des différents départements, comme des mises à jour concises pour le personnel sur le terrain et des rapports détaillés pour les équipes de back-office. Elle peut acheminer intelligemment les demandes et résumer de longs documents pour une utilisation rapide, en favorisant une meilleure collaboration grâce à des mises à jour automatisées des projets et des ordres du jour de réunions qui répondent aux préoccupations de plusieurs équipes. En outre, l'IA peut combler les lacunes en matière de connaissances en créant des contenus didactiques faciles à assimiler et en générant des supports de formation qui reflètent les expériences pratiques rencontrées sur le terrain et les perspectives stratégiques du back-office. En analysant les schémas de communication, l'IA générative peut identifier de manière proactive les problèmes potentiels et suggérer des solutions collaboratives, améliorant ainsi le service à la clientèle en fournissant aux employés de terrain des réponses générées par l'IA et basées sur les données du back-office, et en automatisant la remontée des problèmes complexes. Cette intégration de l'IA générative favorise la cohésion, l'efficacité et la collaboration au sein de l'environnement de travail de tous les services, se traduisant par une productivité accrue et de meilleurs résultats pour les collaborateurs et les clients.

4. Identifier, résumer et personnaliser la communication :

48 % des organisations souhaitent tirer parti de l'IA pour personnaliser les interactions. Les entreprises peuvent tirer parti de l'IA pour personnaliser les communications de plusieurs façons impactantes. Il s'agit notamment de campagnes d'emailing qui analysent les données des clients pour créer un contenu sur-mesure, de recommandations produits basées sur l'historique de navigation et d'achat, et de la diffusion de contenu personnalisé pour les services de streaming. L'IA offre des expériences personnalisées sur les apps, alimente des chatbots intelligents pour un engagement client en temps réel et facilite la génération dynamique de FAQ sur les sites web. De plus, l'IA prend en charge la personnalisation multicanale sur différentes plateformes et permet la personnalisation vocale grâce à des assistants, eux-mêmes dotés de l'IA. En mettant en œuvre ces stratégies de personnalisation basées sur l'IA, les entreprises peuvent renforcer l'engagement des clients, améliorer leur satisfaction et stimuler la croissance grâce à des communications plus ciblées et plus pertinentes.

5. Analyse des schémas de communication et du comportement des utilisateurs :

43 % des personnes interrogées souhaitent utiliser l'IA pour analyser les schémas de communication et le comportement des utilisateurs. L'IA peut analyser les schémas de communication et le comportement des utilisateurs de plusieurs façons. Par exemple, elle peut examiner l'historique des conversations et les interactions vocales pour identifier des modèles tels que les tours de parole, les temps de réponse et l'engagement des sujets, aidant ainsi les entreprises à comprendre les préférences des clients et à optimiser leurs stratégies de communication. De plus, les algorithmes d'IA peuvent détecter l'humeur, le sentiment et l'intention dans les interactions avec les clients, ce qui permet aux entreprises d'évaluer la satisfaction et d'adapter leurs réponses en conséquence. Des outils spécifiques peuvent cartographier visuellement les flux de communication, révélant comment les intervenants s'engagent dans le contenu des autres. L'IA peut prédire le comportement futur des clients en analysant leur historique de navigation et d'achat, pour un meilleur ciblage marketing et des recommandations produits optimales. Elle mesure également les paramètres d'interaction tels que le temps de parole proportionnel et les pauses afin d'évaluer la qualité des communications. Enfin, les modèles d'apprentissage automatique peuvent analyser des textes provenant de diverses sources afin d'identifier des thèmes et d'extraire des informations pertinentes. En tirant parti de ces analyses alimentées par l'IA, les entreprises peuvent obtenir des informations plus approfondies sur le comportement des clients et les schémas de communication, ce qui permet d'affiner les stratégies d'engagement et d'améliorer l'expérience globale des clients.



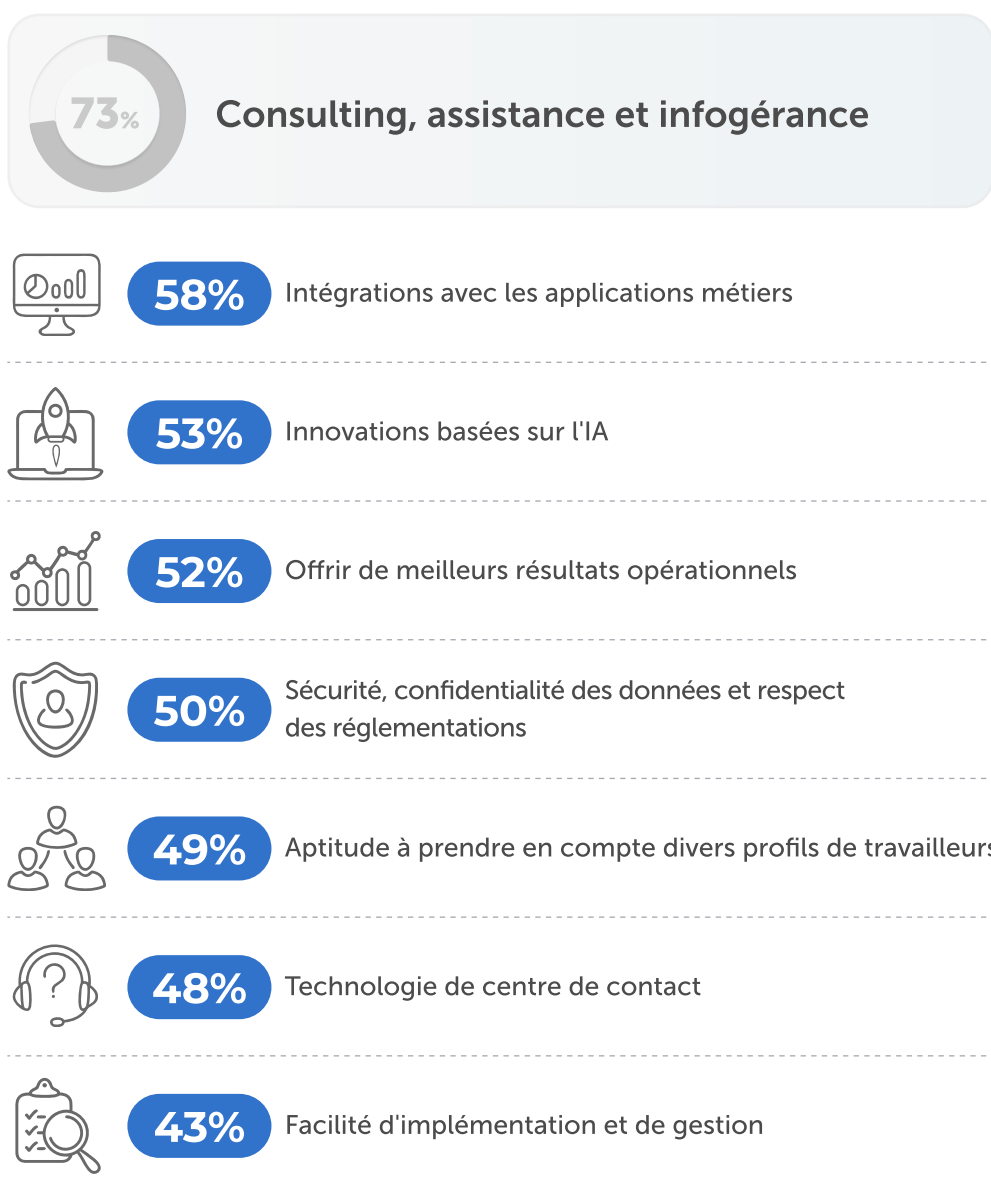
Un système de communication à l'épreuve du temps : considérations essentielles

Il est primordial de sélectionner la bonne solution de communication et le bon fournisseur pour réaliser pleinement le potentiel d'une infrastructure de communication modernisée, flexible et alimentée par l'IA. Ce choix stratégique permet aux organisations d'intégrer sans difficulté des technologies avancées, d'optimiser les flux de travail et d'améliorer la productivité globale. En examinant attentivement les facteurs d'évolutivité, de résilience et d'intégration, les entreprises peuvent libérer tout le potentiel des outils de communication modernes et stimuler l'innovation. De plus, les solutions doivent pouvoir s'adapter à une main-d'œuvre diversifiée, en prenant en compte différents modes de travail, qu'il s'agisse du personnel à distance, hybride, sur le terrain ou indépendant.

Si beaucoup pensent que les solutions UCaaS et la vidéoconférence peuvent répondre aux besoins sur site, la réalité est plus nuancée. L'intersection des technologies de communication consiste moins à simplement connecter le personnel sur place et à distance qu'à différencier les besoins des employés spécialisés et du personnel administratif. Prenons l'exemple de différents rôles au sein des forces de l'ordre : agents de première ligne, de centre d'appel et personnel de bureau. Chaque rôle a ses propres exigences en matière de communication. De même, dans le secteur de la santé, le personnel de première ligne a des besoins différents de ceux des services administratifs.

Le personnel de terrain, comme celui du bâtiment ou de la livraison, s'appuie sur des applications mobiles et des technologies portables pour accéder à l'information en déplacement. En revanche, les employés de bureau bénéficient de systèmes de communications unifiées et de postes de travail flexibles. Le personnel hybride, qui partage son temps entre le domicile et le bureau, a besoin d'outils tels que les tableaux blancs numériques et l'intégration multiplateforme pour assurer une collaboration fluide.

L'étude de Techaisle a identifié **huit critères essentiels** pour sélectionner un fournisseur de systèmes de communication, soulignant l'importance d'une réflexion approfondie dans ce processus de décision.



1. Intégration transparente :

Le fournisseur doit proposer des solutions qui s'intègrent sans effort à vos applications et systèmes d'entreprise existants, afin de minimiser les perturbations et de maximiser l'efficacité. De plus, les fournisseurs disposant d'écosystèmes de partenaires matures sont à même de comprendre et relever les défis opérationnels et d'intégration qui vous sont propres.

2. Innovation alimentée par l'IA :

Donnez la priorité aux fournisseurs qui exploitent l'IA pour stimuler l'innovation et fournir des solutions de pointe qui améliorent la communication et la collaboration.

3. Amélioration des résultats de l'entreprise :

Choisissez un fournisseur dont les solutions ont prouvé qu'elles offraient des avantages tangibles, tels qu'une productivité accrue, une meilleure satisfaction de la clientèle et une collaboration plus étroite au sein de l'équipe.

4. Haut niveau de sécurité, de résilience et de conformité :

Assurez-vous que le fournisseur accorde la priorité à la sécurité des données, à la protection de la vie privée et à la conformité réglementaire afin de protéger vos informations sensibles.

5. Prise en charge d'une main-d'œuvre diversifiée :

Les solutions du fournisseur doivent être flexibles et adaptables afin de correspondre aux différents modes de travail, en répondant à la fois aux besoins du personnel de bureau traditionnel et aux équipes à distance ou hybrides.

6. Technologie avancée de centre de contact :

Envisagez des fournisseurs offrant des solutions de centre de contact de qualité pour que vos équipes offrent une expérience client exceptionnelle.

7. Mise en œuvre et gestion conviviales :

Optez pour des solutions faciles à mettre en œuvre, à gérer et à maintenir, afin de minimiser la courbe d'apprentissage et de réduire les coûts.

8. Assistance et services complets :

Un fournisseur fiable doit proposer des services complets de conseil, d'assistance et de gestion pour vous aider tout au long de la mise en œuvre et de l'utilisation continue de ses solutions. Ces services doivent couvrir tous les aspects, de l'évaluation initiale à l'optimisation continue.

Outre les huit critères essentiels, un solide écosystème de partenaires est crucial pour naviguer au sein du processus complexe de sélection d'un système de communication. Les données de l'enquête révèlent que 64 % des entreprises donnent la priorité aux fournisseurs disposant de réseaux de partenaires matures et formés. Ces partenaires de confiance fournissent des conseils précieux, aidant les entreprises à identifier la solution optimale adaptée à leurs besoins et à leur vision à long terme. Le choix d'un fournisseur disposant d'un solide écosystème de partenaires contribue à assurer la réussite des entreprises.

L'avenir des communications : convergence des communications unifiées et des centres de contact

Nous assistons à un changement dans les communications d'entreprise, sous l'effet des progrès technologiques rapides, de la convergence des communications unifiées multimodales et des applications de centre de contact, ainsi que des demandes du marché. Les nouvelles technologies, telles que l'IA agentique et verticale, sont sur le point de transformer la communication, en donnant naissance à des plateformes contextuelles qui intègrent plusieurs canaux et exploitent l'IA générative pour l'analyse en temps réel, l'anticipation des besoins de l'utilisateur et l'automatisation des tâches routinières. L'accent mis sur l'expérience des clients et des collaborateurs permettra de renforcer les relations, de rationaliser les flux de travail et d'accélérer l'innovation. La communication du futur sera caractérisée par la personnalisation, l'efficacité et les expériences immersives alimentées par le machine learning et le NLP pour une aide à la décision intelligente et des interactions personnalisées. Imaginez une communication fluide et instantanée avec de la vidéo HD, des réunions immersives en réalité virtuelle et des formations en réalité augmentée, le tout pleinement intégré avec des équipements de pointe pour des interactions plus intelligentes et adaptées au contexte. Cette transformation permettra non seulement d'améliorer l'efficacité opérationnelle et l'engagement des clients, mais aussi de créer des opportunités sans précédent en matière d'innovation et d'avantage concurrentiel.

Ne soyez pas à la traîne. Les entreprises ont tout intérêt à engager activement le dialogue avec des fournisseurs de systèmes de communication qui possèdent l'expertise nécessaire pour naviguer dans un paysage complexe et assurer une intégration fluide de ces technologies transformatrices.

Annexes

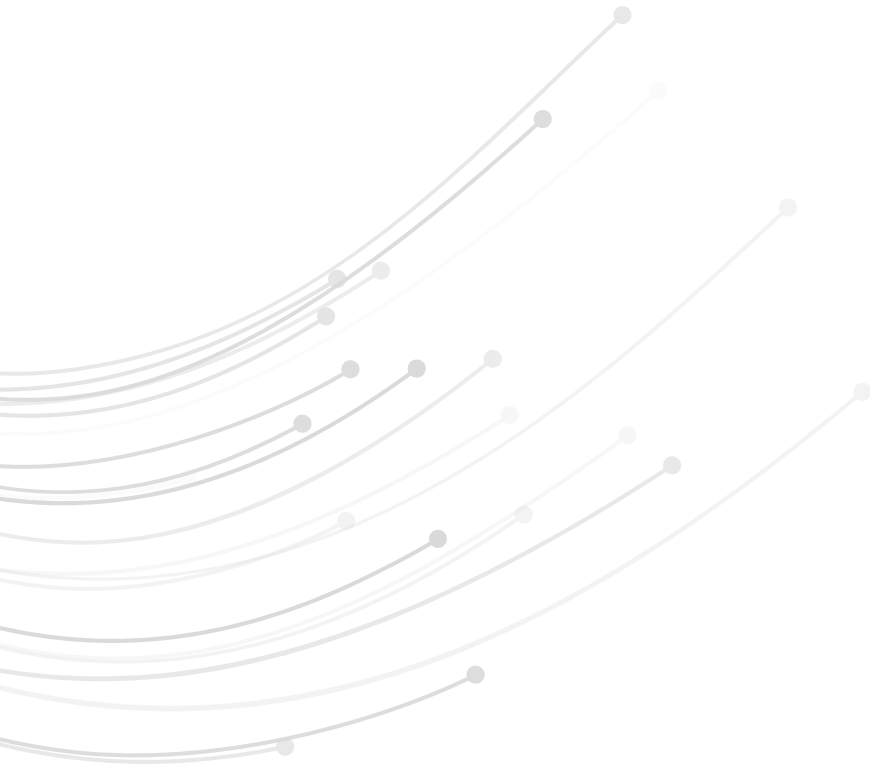
Secteurs d'activité : différences clés

Le tableau suivant présente une analyse comparative des tendances et des priorités en matière d'adoption des technologies de communication dans divers secteurs d'activité. Le tableau met en évidence les principales préoccupations, les facteurs de décision d'investissement, les motivations d'adoption du cloud, les obstacles et les avantages des solutions hybrides pour chaque secteur. Les données révèlent une tendance claire en faveur des solutions de communication hybrides, les entreprises s'efforçant de trouver un équilibre entre les avantages de la flexibilité du cloud et la sécurité et le contrôle que procurent les systèmes sur site. Cette analyse aidera les acteurs du secteur des technologies de la communication à comprendre les nuances des différents secteurs verticaux et à adapter leurs solutions et leurs messages en conséquence.

Vertical	Principales préoccupations	Principaux facteurs de modernisation	Motivations pour l'adoption du cloud	Obstacles à l'adoption du cloud	Avantages des solutions hybrides
Construction / Transports / Services publics	Sécurité, assistance au personnel à distance, intégration avec les systèmes internes	Modernisation des systèmes obsolètes, travail à distance	Sécurité, assistance au personnel à distance, connexion avec les clients	Peur des pannes, de l'intégration avec les systèmes internes	Collaboration à distance, contrôle des données, sécurité, évolutivité et cohérence
Education	Simplification des systèmes disparates, modernisation des systèmes, engagement client	Engagement des étudiants, des professeurs et de la communauté, travail à distance	Sécurité, assistance au personnel à distance	Difficultés d'intégration, de conformité et de protection des données	Contrôle et sécurité des données, maximisation de la valeur, hiérarchisation des coûts
Banque / Services financiers / Assurance	Sécurité, introduction de fonctionnalités spécifiques, évolutivité	Engagement client, travail à distance	Sécurité, mandat informatique, assistance au personnel à distance	Conformité, intégration, crainte des pannes	Contrôle et sécurité des données, évolutivité et cohérence, maximisation de la valeur
Santé	Sécurité, modernisation des systèmes, assistance au personnel à distance	Modernisation des systèmes obsolètes, travail à distance	Sécurité, mandat informatique, assistance au personnel à distance	Intégration, peur des pannes, conformité, et protection des données	Contrôle et sécurité des données, évolutivité et cohérence, maximisation de la valeur
Hôtellerie / Loisirs	Modernisation des systèmes, engagement client, simplification des systèmes	Engagement client, travail à distance	Mandat informatique, sécurité, assistance au personnel à distance	Intégration, peur des pannes	Collaboration à distance, contrôle des données, sécurité, évolutivité et cohérence
Industrie / Pharma	Fonctionnalités spécifiques, évolutivité et modernisation des systèmes	Modernisation des systèmes obsolètes	Sécurité, assistance au personnel à distance, connexion avec les clients	Intégration, peur des pannes	Collaboration à distance, évolutivité et cohérence, maximisation de la valeur
Commerce et grande distribution	Engagement client, modernisation des systèmes, assistance au personnel à distance	Engagement client, travail à distance	Sécurité, assistance au personnel à distance, connexion avec les clients	Peur des pannes, intégration	Collaboration à distance, contrôle des données, sécurité, évolutivité et cohérence

Services	Sécurité, modernisation des systèmes, simplification des systèmes disparates	Modernisation des systèmes obsolètes	Sécurité, assistance au personnel à distance	Intégration, peur des pannes	Collaboration à distance, contrôle et sécurité des données, maximisation de la valeur
Technologie	Simplification des systèmes disparates, introduction de fonctionnalités spécifiques, engagement client	Engagement client	Mandat informatique, sécurité, assistance au personnel à distance	Difficulté d'intégration, manque de visibilité et de suivi du flux de travail	Collaboration à distance, contrôle et sécurité des données, évolutivité et cohérence, fonctions avancées abordables

Le tableau suivant résume les principales différences entre les marchés américain et européen en ce qui concerne leur approche des technologies de communication, d'après l'enquête Techaisle. Bien que les deux zones partagent l'amélioration de l'engagement client, la modernisation des systèmes et l'adoption de solutions hybrides, des différences distinctes apparaissent dans leurs priorités, leurs motivations et leurs préoccupations.



États-Unis et Europe : les principales différences

Sujet	Etats-Unis	Europe
Intérêt pour la modernisation	39 % des entreprises sont à la recherche de nouvelles technologies pour améliorer leur efficacité, ce qui porte à 69 % le nombre total d'entreprises intéressées par la modernisation, si l'on tient compte des entreprises qui envisagent de moderniser leurs anciens systèmes.	Un intérêt plus marqué pour la modernisation, notamment 37% des entreprises envisagent activement de moderniser leurs systèmes de communication. Si l'on ajoute à cela les 24 % d'entreprises qui recherchent de nouvelles technologies pour améliorer leur efficacité, 61 % des entreprises européennes se montrent intéressées par la modernisation.
Raisons de la modernisation	Les organisations donnent la priorité à l'amélioration de l'engagement client, au remplacement des systèmes obsolètes et à la prise en charge du travail à distance.	Des facteurs similaires à ceux des États-Unis, mais avec une dynamique plus forte due à des facteurs régionaux tels que les réglementations en matière de protection des données, l'infrastructure locale et les pratiques commerciales.
Motivations pour l'adoption des communications cloud	La sécurité, la prise en charge de la main-d'œuvre à distance /mobile et la connectivité accrue des clients sont les principaux moteurs.	Priorités similaires, mais le mandat de l'IT/de l'entreprise joue un rôle plus important qu'aux États-Unis.
Obstacles à l'adoption du cloud	Défis d'intégration, crainte des pannes, préoccupations en matière de conformité réglementaire et protection des données.	Des préoccupations similaires, avec des difficultés d'intégration et des craintes d'interruption plus prononcées, ainsi que des préoccupations spécifiques concernant le multi-tenant, l'emplacement des centres de données et le verrouillage avec les fournisseurs.
Les raisons d'un partenariat	Donner la priorité à la connaissance des partenaires en matière de technologie, à la qualité du service et de l'assistance, et à la compréhension de l'activité.	Plus d'importance est accordée à la connaissance des technologies et à la qualité des services et de l'assistance des partenaires qu'aux États-Unis.
Préférences en matière de licences	Les licences sous forme d'abonnement sont privilégiées, ce qui laisse présager une tendance à la gestion sous formes de dépenses d'exploitation.	Une préférence similaire pour les licences par abonnement, mais une plus grande proportion de personnes favorables à une combinaison de CAPEX et d'OPEX, en particulier dans le secteur de l'éducation.
Focus sur l'engagement client et collaborateur	Les États-Unis accordent une priorité légèrement plus élevée à l'engagement client que l'Europe (56 % contre 51 %).	Le remplacement des anciens systèmes et la réponse aux besoins du personnel à distance sont tout aussi importants pour les deux régions.
Evolutivité des systèmes de communication	L'évolutivité est un facteur plus important aux États-Unis (45 % contre 39 %), tandis que l'intégration des systèmes de communication avec des outils spécifiques au secteur d'activité est plus importante en Europe.	L'ajout de nouveaux sites est un facteur plus important pour les organisations américaines (35 % contre 24 %).
Facteurs clés en faveur du modèle par abonnement	Les États-Unis accordent la priorité à un délai plus court pour obtenir de la valeur (57 %), tandis que l'Europe penche pour l'agilité de l'entreprise (58 %).	Les deux régions privilégient l'accélération des processus d'entreprise et l'accès aux technologies les plus récentes grâce au modèle par abonnement.
Avantages de la solution hybride	Les États-Unis mettent l'accent sur la maximisation de la valeur des investissements PBX (60 %) et sur l'évolutivité du cloud (66 %), tandis que l'Europe se concentre sur le contrôle et la sécurité des données (68 %).	Les deux régions reconnaissent l'avantage de soutenir le personnel à distance grâce à des fonctions dans le cloud tout en assurant une communication fluide pour les équipes sur site grâce à des fonctionnalités on-premise.
Caractéristiques du centre de contact	Les États-Unis accordent de l'importance à l'intégration de la gestion de la relation client (50 %) et à la gestion des effectifs (44 %), tandis que l'Europe donne la priorité à la gestion de la qualité (51 %) et aux agents virtuels intelligents (41 %).	Les deux régions considèrent que la gestion de la qualité et l'intégration de la gestion de la relation client sont importantes pour les solutions de centres de contact.
Investissement pour l'amélioration de l'expérience client	Les deux régions donnent la priorité à l'automatisation des flux de travail et aux perspectives/analyses de l'IA pour les agents, avec des variations dans des domaines spécifiques tels que les intégrations d'applis.	

À PROPOS DE TECHAISLE

Techaisle est un cabinet d'analystes international fondé sur le principe selon lequel les stratégies de commercialisation nécessitent des recherches pertinentes, des données flexibles et des analyses plus approfondies. Comprenant la valeur de la cohérence des données à travers les marchés pour informer la planification stratégique, Techaisle a gardé une approche holistique de l'analyse et fournit un travail de réflexion cohérent à travers les différentes zones géographiques. Techaisle mène des études approfondies auprès des clients finaux et des canaux pour comprendre les tendances du marché, les opportunités, le comportement d'achat, les intentions d'achat et les priorités informatiques afin d'atteindre ses objectifs. Les analyses de Techaisle sont construites sur une base solide de données, et ses analystes maîtrisent la recherche et la connaissance de l'industrie, une combinaison rare. Techaisle propose des études multiclients, des études personnalisées, des missions de conseil et de la veille concurrentielle.

Pour plus d'informations, consultez le site www.techaisle.com.

techaisle

www.techaisle.com/

+1 408-2534416

inquiry@techaisle.com