

## → Une plate-forme unique

Auparavant, les moyens de communication fonctionnaient en mode silos, isolés les uns des autres. Aux briques de base — téléphonie et messagerie écrite — se sont jointes la messagerie instantanée, la présence, la visioconférence. À chacune d'elles correspondait une plate-forme et, souvent, un terminal spécifique. L'arrivée de l'IP (Internet Protocol) a joué le rôle de fédérateur : grâce à lui, tous ces outils parlaient désormais le même langage réseau. La phase suivante fut l'unification, c'est-à-dire leur portage sur une plateforme commune. Si bien qu'aujourd'hui « *le terminal importe peu, à condition qu'il soit reconnu* », résume Jean-Denis Garo, directeur marketing Europe du sud chez Mitel.

Cette unification s'effectue sur plusieurs plans. C'est ce qu'explique Bertrand Pourcelot, directeur général de Centile, éditeur de plateformes de communication unifiée pour opérateurs de réseaux fixes et mobiles ciblant le marché des entreprises. « *Il y a plusieurs niveaux d'unification, visant à enrichir l'expérience de l'utilisateur et à le faire gagner en productivité. On parle d'unification des identifiants des contacts, qu'il s'agisse de leur numéro de fixe, de mobile, de leur adresse e-mail, de messagerie instantanée, de compte LinkedIn ou autre*



DK

« **L'unification s'opère désormais à tous les niveaux** ».

Bertrand Pourcelot, directeur général de Centile



DK

« **Avec la géolocalisation, on peut restreindre automatiquement les appels professionnels reçus à domicile** ».

Jean-Denis Garo, directeur marketing Europe du sud chez Mitel

*réseau social. Il faut y ajouter l'unification des réseaux fixe et mobile, tant TDM que IP (filaire et Wi-Fi)... Enfin les terminaux sont eux aussi unifiés.* » Le rôle des fournisseurs de solutions tant physiques que logicielles dans ce secteur consiste à masquer la complexité pour une utilisation plus facile, avec un accent mis sur la mobilité et la convergence.

## L'annuaire au cœur du système

Au cœur du système figure un annuaire qui contient les noms, adresses, identifiants des collaborateurs de l'entreprise, ainsi qu'éventuellement ceux des clients et partenaires, et certaines règles de redirection liées à l'organisation. À côté de celui-ci se trouve la plateforme de communication unifiée en tant que telle. « *La solution s'appuie sur un logiciel central, installé sur des serveurs physiques ou des machines virtuelles déployés sur le site de l'entreprise ou dans les datacenters des opérateurs, combiné avec des applications logicielles clientes, web ou natives, accessibles sur les différents terminaux* », détaille Bertrand Pourcelot. Le logiciel central « *regroupe l'ensemble des fonctions nécessaires, telles l'administration,*

*la gestion des utilisateurs, les ponts audio et vidéo, une passerelle de sécurité pour les communications externes, une passerelle de conversion des communications vers le réseau de téléphonie classique RTC, ou encore la fonction de IP-PBX* », ajoute Matthieu Silbermann. Parmi cette palette de services, certains fournisseurs choisissent de mettre l'accent sur telle ou telle fonction. Cisco met par exemple la vidéo en avant : « *Rien ne remplace un vrai face à face*, estime Bruno Caille. *Mais la vidéo est le meilleur vecteur pour retranscrire ce type d'échange* ».

## De nouveaux services

Les promoteurs de la communication unifiée ne manquent pas d'arguments pour en souligner les avantages. Par exemple, la réduction de frais de déplacement et celle du temps passé dans les voyages. Visioconférence, partage de documents, messagerie instantanée... permettent de créer des réunions virtuelles. De plus, la communication unifiée autorise de nouveaux services, notamment avec la géolocalisation. « *Par exemple, on peut paramétrer son compte pour ne plus recevoir d'appels professionnels lorsqu'on est chez soi,*