

# Pleins feux sur le marché : comparaison des approches de Cisco et Microsoft concernant les services de communications hébergés

Brian Riggs et Sandra O'Boyle

Le 3 décembre 2012

Rapport consultatif sur le marché

## Résumé analytique

Il existe de nombreuses plateformes sur lesquelles les fournisseurs de services basent leurs services hébergés de téléphonie et de communications unifiées (UC). On peut trouver notamment le serveur de téléphonie convergé Alcatel-Lucent 5420, la plateforme BroadSoft BroadWorks, Genband A2 Converged Application Server, Huawei Advanced Telephony Server 9900, Metaswitch Multimedia Telephony Application Server et Nokia Siemens Networks (NSN) HiQ 4200 Voice Application Server. La plupart des opérateurs ont introduit au moins l'un de ces serveurs dans leurs solutions de téléphonie IP hébergées. Néanmoins, les opérateurs recherchent de plus en plus la technologie UC hébergée proposée par Cisco et Microsoft pour leur prochaine génération d'offres IPT-UC. Ceci est en partie dû au fait que Cisco et Microsoft ont développé des solutions hébergées, et à l'hébergement partagé, qui correspondent de très près aux solutions riches en fonctionnalités qu'ils vendent directement aux entreprises. Elles se démarquent ainsi des solutions largement centrées sur la téléphonie proposées par les développeurs de serveurs d'applications les plus reconnus et précédemment mentionnés. Ceci est également dû à la position de monopole que Cisco et Microsoft occupent sur le marché des solutions UC sur site que les grandes entreprises et les PME déploient. Cependant, toutes les entreprises ne souhaitent pas acheter et déployer les solutions UC sur site de Cisco et Microsoft, même si c'est un tiers qui s'occupe de leur gestion et de leur maintenance quotidiennes. Tous les principaux fournisseurs de services possèdent des partenariats de longue date avec Cisco et/ou Microsoft visant à offrir des services gérés et professionnels autour des solutions Cisco Unified Communications Manager et Microsoft Lync. Afin de répondre aux besoins des entreprises recherchant des solutions alternatives au modèle de déploiement sur site traditionnel, les fournisseurs de services ont introduit une gamme de services UC hébergés, positionnés comme des communications unifiées en tant que service (UCaaS), s'appuyant sur la technologie de Cisco et Microsoft.

Ce rapport se concentre sur les plateformes IPT-UC que Cisco et Microsoft sont en train de lancer pour les fournisseurs de services, l'identification des déploiements de production de UCaaS des opérateurs et le succès obtenu par les opérateurs grâce à l'obtention de nouveaux clients sur ces nouvelles plateformes.

## Perspective

Ces deux dernières années, Cisco et Microsoft ont complètement modifié les plateformes UC hébergées qui constituent la base des solutions IPT-UC qu'ils vendent aux fournisseurs de services. Cisco a remplacé la solution HUCS centrée sur la téléphonie (Hosted UC Solution) par sa solution HCS (Hosted Collaboration Solution) afin d'offrir un éventail de fonctionnalités UC plus holistique pour s'approcher de la parité fonctionnelle avec les solutions UC clientes sur site que l'entreprise vend aux entreprises. Microsoft a arrêté la commercialisation de Microsoft Business Productivity Online Standard Suite (BPOS), pour la remplacer par Lync Server 2010 Multitenant Pack for Partner Hosting (que nous appellerons Lync Multitenant Pack dans la suite de ce rapport). La solution Lync Multitenant Pack permet aux fournisseurs de services d'héberger leurs propres services UC basés sur Lync, tandis qu'Office 365 doté du composant Lync Online est disponible pour les partenaires de Microsoft qui préfèrent revendre les services logiciels de productivité de bureau dépendant de l'abonnement de l'entreprise. Alors que ces nouvelles solutions UC hébergées sont de bien meilleure qualité que les précédentes versions en termes d'éventail de capacités et de fonctionnalités, ce nouveau modèle impose aux fournisseurs de services la responsabilité de modifier leur plateforme de base pour les services hébergés, ce qui représente une action compliquée et coûteuse. Cependant, la demande de services UC hébergés est suffisamment élevée pour permettre aux fournisseurs de services d'effectuer cet investissement. Les services basés sur Cisco HCS sont devenus globalement disponibles depuis les quatre derniers trimestres, tandis que les services basés sur la technologie Microsoft sont arrivés sur le marché plus récemment.

Cisco fait preuve d'une stratégie plus cohésive et cohérente que Microsoft pour fournir une plateforme de base pour les services UC hébergés des opérateurs. La révision du logiciel 9.0 introduite à l'automne 2012 permet à HCS d'offrir des fonctionnalités UC égales à celles de la gamme de solutions du système UC 9.x qui comprennent la téléphonie Unified Communications Manager, la messagerie instantanée Unified Presence, la messagerie unifiée Unity Connection et les clients de bureau et mobiles Jabber, ainsi que les fonctions de répondeur vocal automatique et de centre de contacts. HCS fournit un éventail complet de fonctionnalités téléphoniques identiques à celles des systèmes IP PBX sur site de Cisco. Cisco a évité en grande partie la concurrence directe avec les fournisseurs de services, au moins lorsqu'il est question de services UC hébergés. L'entreprise possède un grand nombre de services de conférence Web, de vidéoconférence et, ajoutés plus récemment, de réseaux sociaux d'entreprise regroupés dans le programme WebEx, mais a jusqu'à présent évité d'offrir les services de téléphonie professionnelle, de messagerie instantanée professionnelle, de conférence audio ainsi que d'autres fonctionnalités UC courantes en tant que service en nuage. Cela pourrait changer à l'avenir car Cisco pourrait envisager une approche de services de « construction sur nuage ou de capacité de nuage » pour ses partenaires de distribution, particulièrement les revendeurs à valeur ajoutée et les revendeurs IP PBX ne possédant pas de centre de données ou de réseaux. Cisco pourrait offrir à ces partenaires des services UCaaS à des prix de gros, basés sur les plateformes hébergées dans les centres de données Cisco, de la même façon que Microsoft a développé Office 365. Cela représenterait un fonctionnement et une stratégie de réseau délicats car ces services constituaient la portée d'action de la plupart des partenaires fournisseurs de services de Cisco. En effet, 20 d'entre eux offrent des services basés sur HCS, 14 fournisseurs supplémentaires sont en train de les développer et huit lanceront des services au niveau mondial pour les multinationales. En outre, Cisco déclare que, depuis le milieu de l'année 2012, il existe 61 entreprises achetant des services basés sur HCS à ses partenaires opérateurs, avec 336 000 utilisateurs finaux répartis dans 18 régions du monde.

Les déploiements HCS ont été largement restreints à l'Amérique du Nord et à l'Europe de l'Ouest, avec des opérateurs partout dans le monde, à l'exception de NTT, moins agressif dans l'introduction de services basés sur HCS ou pas intéressé par ceux-ci. De plus, les ventes sont d'autant plus ciblées vers les grandes entreprises qu'HCS se prête davantage à des déploiements à plusieurs instances dédiées, dans lesquels chaque abonné possède des ressources de serveur dédiées. Ce modèle a la possibilité d'améliorer les performances et la sécurité, mais il n'est pas évolutif comme une solution partagée, dans laquelle de nombreux abonnés partagent des ressources de serveur. Le marché en forte croissance des services de communications axés sur le nuage, taillé pour les PME, n'est pas accessible en tant que tel à Cisco et ces partenaires offrant des services basés sur HCS. Et troquer HUCS pour HCS n'a pas été une aubaine pour tous les fournisseurs de services. Bien que la nouvelle plateforme offre une gamme bien plus large de fonctionnalités et d'applications UC, certains partenaires Cisco, y compris BT, ont déployé HUCS

et continuent de proposer des services basés sur cette solution. BT a dû réinvestir dans HCS, se plaçant dans l'obligation de retirer ses services basés sur HUCS après la migration de ses clients HUCS vers la nouvelle plateforme Cisco. Dans le même temps, les opérateurs concurrents qui n'étaient pas aussi agressifs dans la mise en place de services UC hébergés basés sur Cisco peuvent passer directement à la plateforme plus solide.

À l'instar de Cisco, Microsoft a lancé une solution pour les fournisseurs de services souhaitant offrir des services UC hébergés comme solution alternative à son logiciel Lync Server 2010 sur site. Lync Multitenant Pack propose la plupart des fonctionnalités UC du logiciel sur site Lync, notamment les appels audio et vidéo point à point et à plusieurs intervenants, le clavardage MI point à point et à plusieurs intervenants, les conférences audio ad hoc et planifiées, la création de tableaux blancs, le partage de fichiers et les fonctionnalités d'appel PBX telles que la mise en attente, le transfert, la transmission et la sonnerie simultanée. Mais, contrairement à Cisco HCS, Microsoft Lync Multitenant Pack ne jouit pas de la parité fonctionnelle avec le logiciel sur site Lync. Parmi les fonctionnalités de Lync Server 2010 non prises en charge par Lync Multitenant Pack se trouvent les salles de clavardage en groupe, le XMPP, les fédérations MI publiques, la prise en charge des clients UC mobiles peu importe leur système d'exploitation (iOS, Android, Windows Phone 7, Windows 8, RIM/BES), ainsi qu'un grand nombre de fonctionnalités d'appel standard comme la garde par indicatif, la sélection directe à l'arrivée et les plans de numérotation privés. De plus, la fonction Groupes de réponse, fonction d'acheminement des appels fournissant des fonctionnalités de centre d'appels très rudimentaires dans Lync, n'est pas prise en charge dans Lync Multitenant Pack. Enfin, beaucoup moins de combinés IP ont été qualifiés pour Lync Multitenant Pack en comparaison avec Lync 2010. En conséquence, les opérateurs basant leurs services UC hébergés sur Lync Multitenant Pack ne peuvent pas offrir un éventail de fonctionnalités UC aussi larges que les serveurs Lync que les entreprises achètent et déploient sur site. À ce jour il existe peu de fournisseurs de services importants, voire aucun, proposant des services UC hébergés basés sur Lync Multitenant Pack.

Cet écart entre les fonctionnalités UC sur site et sur le nuage de Microsoft fait partie des raisons poussant certains fournisseurs de services à choisir de ne pas fonder leurs services UC hébergés sur Lync Multitenant Pack. BT, par exemple, a lancé un service Lync hébergé aux États-Unis, basé sur une version dédiée plutôt que partagée de la plateforme Lync Server 2010. Les systèmes Lync Server 2010 sont déployés dans les centres de données de BT, avec un ensemble de serveurs dédiés à chaque client spécifique. Cela offre l'avantage de fournir aux clients de BT une gamme complète de fonctionnalités Lync et cela permet à BT de bâtir et de lancer ses services Lync hébergés considérablement plus tôt, puisque Lync Multitenant Pack n'était généralement pas disponible quand BT a commencé à développer ses services. Au moment de choisir quel modèle Lync hébergé déployer, les opérateurs doivent envisager en contrepartie de sacrifier l'évolutivité pour une gamme plus vaste de fonctionnalités : Lync Multitenant Pack peut prendre en charge jusqu'à 50 000 utilisateurs au sein de nombreuses organisations client, alors que la construction d'un service particulier sur Lync Server 2010 donne un service dans lequel chaque client possède des serveurs dédiés associés. Cela peut être acceptable pour les grandes entreprises et les multinationales mondiales, mais cela ne l'est pas si le fournisseur de services a besoin de faire évoluer ses services UC hébergés vers des clients de marché intermédiaire et des PME. Un opérateur peut concevoir sa propre superposition d'utilisation partagée pour Lync Server 2010, mais cela représente une proposition potentiellement coûteuse.

Le fait que Microsoft vende des services hébergés directement aux entreprises, en plus de donner aux fournisseurs de services une plateforme offrant des services UC hébergés aux entreprises sous leur propre marque, complique encore plus sa stratégie de services UC hébergés. Cela se présente sous la forme de Lync Online, le composant UC de la suite de productivité de bureau basée sur les logiciels-services (SaaS) de la suite Office 365 de Microsoft. D'un point de vue compétitif, Office 365 est bien placé pour défier Google, dont les applications de productivité de bureau basées sur les logiciels-services (SaaS) ont commencé à avoir des conséquences sur la gamme d'applications de traitement de texte, de feuille de calcul, de présentation et autres de Microsoft. Cependant, l'intégration d'une version de Lync basée sur le nuage peut un jour opposer les revendeurs Microsoft, qui représentent le seul itinéraire de marché pour Office 365, contre les fournisseurs de services cherchant à solidifier leur propre position sur le marché des services UC basés sur le nuage. Néanmoins, Lync Online possède un éventail extrêmement restrictif de fonctionnalités; il est dépourvu de toutes les fonctions vocales d'entreprise qui font de Lync Server 2010 une solution alternative viable aux systèmes PBX sur site. Tel quel, Lync Online constitue davantage un service MI d'entreprise doté de fonctionnalités VoIP limitées. Et, tandis qu'Office 365 avec Lync Online peut se placer comme une solution d'entreprise, il est vendu plus souvent qu'on ne le croit à des petites entreprises et des PME, faisant de lui une menace pour les services UC hébergés axés sur les entreprises, offerts par les opérateurs en tant que proposition à long terme. Jusqu'à ce que la gamme de fonctionnalités UC de Lync Online s'améliore considérablement et que la solution soit davantage commercialisée pour les entreprises, Lync Online sera probablement la solution revendue par les opérateurs au sein de leur portefeuille en l'absence de services Lync hébergés pour les PME.

#### Comparaison des plateformes

Plateforme	Avantages	Inconvénients
Cisco HCS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parité fonctionnelle avec UC Manager grâce à la mise à jour 9.0 du logiciel</li> <li>- MI d'entreprise, présence, éventail de fonctionnalités PBX complètes, conférence Web (par l'intermédiaire de l'intégration WebEx), conférence audio, vidéoconférence sur ordinateur de bureau, centre de contacts</li> <li>- Intégration dans IMS fournissant une interaction étroite avec les services FMC des opérateurs</li> <li>- Adoption par de nombreux opérateurs, rendant les services disponibles de façon omniprésente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logiciel de centre de contacts sans parité fonctionnelle avec United Contact Center Enterprise</li> <li>- Pas entièrement partagée</li> <li>- Peu de fournisseurs de services offrant des services UC hébergés basés sur HCS proposant également les services de centre de contacts hébergés de HCS</li> <li>- Adoption par de nombreux opérateurs faisant de la différenciation un défi pour les fournisseurs de services</li> </ul>
Microsoft Lync Server 2010 Multitenant Pack pour l'hébergement de partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entièrement partagée</li> <li>- MI d'entreprise, présence, appels audio et vidéo Lync-to-Lync, appels RTPC, conférence Web, conférence audio (planifiée et ad hoc), messagerie unifiée, partage de bureau, intégration téléphonique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fonctionnalités UC limitées comparées à Lync Server 2010</li> <li>- Pas d'option de centre de contacts</li> <li>- Non largement adoptée par les fournisseurs de services</li> <li>- Pas de parité fonctionnelle avec Lync Server 2013, la prochaine version de Lync pour le déploiement sur site des entreprises</li> </ul>
Lync Online	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entièrement partagée</li> <li>- MI d'entreprise, présence, appels audio et vidéo Lync-to-Lync, conférence Web, conférence audio (ad hoc uniquement; les conférences planifiées ne sont pas prises en charge de façon native), messagerie unifiée, partage de bureau</li> <li>- Accès aux fonctions vocales d'entreprise par l'intermédiaire de la fédération avec Lync Server 2010 déployé sur le site du client</li> <li>- Peut être achetée en tant que service autonome ou en tant que partie de la suite Office 365 d'applications sur le nuage</li> <li>- Intégration aux services vocaux des fournisseurs de services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Événail limité de fonctionnalités d'appel comparé à Lync Server 2010</li> <li>- Absence de la fonctionnalité vocale d'entreprise prise en charge sur Lync Server 2010</li> <li>- Pas d'option de centre de contacts</li> <li>- Concurrence directe avec les services UC hébergés des opérateurs</li> <li>- Pas de parité fonctionnelle avec Lync Server 2013, la prochaine version de Lync pour le déploiement sur site des entreprises</li> </ul>

Microsoft Lync Server 2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MI d'entreprise, présence, appels audio Lync-to-Lync, appels RTPC, conférence Web, conférence audio (planifiées et ad hoc), vidéoconférence sur ordinateur de bureau, messagerie unifiée, partage de bureau</li> <li>- Ensemble de fonctionnalités d'appels suffisamment large pour être déployé en tant que solution alternative au PBX traditionnel</li> <li>- Intégration PBX tierce</li> <li>- Service disponible dans plus de 35 pays</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non destiné à être une plateforme pour des services UC hébergés mais les opérateurs offrent des services hébergés basés sur cette dernière malgré tout</li> <li>- Pas d'option de centre de contacts lorsqu'il est déployé comme service hébergé</li> <li>- Sera bientôt remplacé par Lync Server 2013 comme solution Microsoft UC de mise sur le marché pour le déploiement sur site</li> </ul>
----------------------------	--	---

### Plateformes UCaaS déployées par des fournisseurs de services mondiaux

Opérateur	Plateforme hébergée déployée	Région (basée sur la disponibilité actuelle; ventes définitives)	Présence sur le marché
AT&T	Cisco HCS	États-Unis	Aucun client annoncé
BT	Cisco HCS et Microsoft Lync Server 2010 (dédié, hébergé)	Cisco HCS (États-Unis et Royaume-Uni) Microsoft Lync Server 2010; BT One Cloud Lync (États-Unis)	Première vente à une entreprise mondiale d'énergie, 10 000 licences Microsoft Lync au niveau mondial. Cisco HUCS déployé au Royaume-Uni prend en charge 240 000 licences. Cisco HCS, contrat de 6 000 licences au Royaume-Uni.
NTT	Cisco HCS	Asie (sera étendu à l'Europe et aux États-Unis)	Clients des secteurs de l'industrie et de la finance, pas d'étude de cas.
Orange Business Services	Cisco HCS et Microsoft Lync 2010 (dédié, hébergé); plateforme hébergée partagée Microsoft Lync « en tant que service » en 2013	Cisco HCS (Europe, États-Unis, disponible dans 42 pays) Microsoft Lync Server 2010 (dédié, hébergé), au niveau mondial	3 400 licences Cisco HCS pour Danone et 8 000 licences Microsoft Lync pour Gemalto
Telefonica	Cisco HCS	États-Unis aujourd'hui, Europe (T4 2012) et Asie (T1 2013)	Contrat mondial de 60 000 licences HCS
Verizon	Cisco HCS	Broadsoft (États-Unis, Europe, Asie) Cisco HCS (États-Unis)	Aucun client annoncé, essai pratique avec l'État de Virginie-Occidentale
Vodafone	Cisco HCS, Microsoft 365	États-Unis Europe, Asie	Aucun client annoncé

### Moteurs à court terme

- Les grandes entreprises et les PME recherchent des solutions alternatives axées sur le nuage aux systèmes PBX sur site, afin de contenir les investissements de capitaux associés habituellement aux solutions de communications professionnelles. Ces offres axées sur le nuage devront être aussi flexibles et complètes que les solutions UC sur site, en proposant uniquement des fonctions de téléphonie aux entreprises nécessitant seulement des services vocaux ou un éventail plus complet d'applications UC aux entreprises avec des exigences de communications plus sophistiquées.
- Les multinationales auront besoin de services UC disponibles dans toutes les zones géographiques dans lesquelles elles opèrent. En conséquence, les fournisseurs de services rendront leurs services UC hébergés disponibles dans un plus grand nombre de pays et déploieront des plateformes dans les centres de données de régions clés afin d'améliorer les performances et la résilience.
- Les services d'infonuagique hybride s'implanteront petit à petit alors que les entreprises intégreront des services de conférence sur le nuage et des services de centre de contacts avec systèmes vocaux sur site.
- Les fournisseurs de services proposant des services UC hébergés similaires, et parfois identiques, à ceux de Cisco et Microsoft, devront trouver le moyen de se différencier. Cela prendra probablement la forme d'offres de services groupés, mais cela pourrait aussi amener à une guerre des prix qui verra le coût des services UC hébergés chuter.

### Réponses et recommandations des concurrents

- Cisco et Microsoft doivent tous les deux s'assurer que les clients fournisseurs de services de leurs plateformes UC hébergées peuvent rapidement et facilement migrer vers la dernière version de leurs produits. Ils doivent également s'assurer que les mises à jour logicielles des plateformes UC hébergées ne tardent pas trop par rapport aux versions d'entreprise correspondantes de leurs plateformes UC.
- Microsoft doit se bâtir rapidement une base de fournisseurs de services clients pour Lync 2010 Multitenant Pack. Ce produit a été introduit tard en comparaison et se trouve en danger de rester loin derrière Cisco HCS en termes d'adoption par les fournisseurs de services.
- Cisco doit présenter une version de HCS entièrement partagée. Cela permettra aux fournisseurs de services d'élargir la base de clients potentiels qu'ils ciblent avec leur offre axée sur HCS en incluant les plus petites entreprises, ce qui augmentera le chiffre de vente de licences de Cisco.
- Microsoft devra fournir une mise à jour lorsque la fonctionnalité vocale d'entreprise sera native sur Lync Online et lorsque Lync Online et Lync 2010 Multitenant Pack seront mis à niveau avec les fonctionnalités et capacités de Lync Server 2013. Tant que Microsoft n'aura pas ajouté la fonctionnalité vocale d'entreprise à Lync, elle risquera de perdre son emprise sur les solutions hébergées et sur site de Cisco.
- Alcatel-Lucent, Broadsoft, Genband et d'autres doivent stimuler l'activité de commercialisation autour de leurs plateformes de communications hébergées respectives. Cisco et Microsoft possèdent toutes les deux des machines de commercialisation puissantes et leur pression pour introduire sur le marché leurs plateformes de communications hébergées menace d'éclipser les autres fournisseurs.

---

## Actions des acheteurs

- Les fournisseurs de services mondiaux devront s'assurer qu'ils ont la capacité de fournir les services UCaaS dans tous les pays et toutes les zones géographiques clés afin de répondre aux besoins des multinationales. Il s'agira d'offrir une solution complète comprenant la création de lignes réseau SIP afin de faire des économies sur les coûts, des services de centre de contact hébergés pour améliorer les services client sur plusieurs réseaux et la possibilité de prendre en charge les employés mobiles grâce à une solution UC riche qui leur permet d'être productifs et d'avoir le même éventail d'outils sur leur appareil mobile qu'au bureau.
- Les fournisseurs de services doivent adopter une stratégie à deux fournisseurs ou plus afin de s'assurer qu'ils ne sont pas trop dépendants d'un seul fournisseur, mais aussi qu'ils sont capables d'offrir aux clients un éventail de technologies, de fonctionnalités et de prix. Il paraît important que le fournisseur de services ajoute de la valeur via les portails utilisateurs clients finaux, le portage du numéro, les conférences, les lignes réseau SIP, la transparence et la flexibilité de la facturation, l'intégration solide des services FMC et UC mobiles, ainsi que l'intégration des applications de processus verticale ou au niveau de l'entreprise.
- Les opérateurs nationaux devront montrer une stratégie et une plateforme UCaaS pour les clients PME, ainsi que pour les grandes entreprises et jusqu'aux multinationales. En plus d'introduire davantage de fonctionnalités FMC et de centre de contacts, les niveaux de prix devront être compétitifs. Pour les PME, l'avantage des UCaaS est de faire venir les clients; elles peuvent ainsi fournir de meilleurs services et conclure des ventes.
- Les grandes entreprises et multinationales envisageant des services UCaaS doivent être sûres de choisir un fournisseur de services qui peut fournir ses services sur tous leurs sites et pays clés, et qui possède une infrastructure résiliente et un personnel d'assistance local ayant des certifications Cisco et Microsoft sur place.
- Les entreprises doivent également s'assurer d'effectuer des études adéquates sur le RCI et le TCO avant d'adopter les UCaaS, afin de comprendre les coûts des services sur le nuage à long terme. Il existe des avantages à l'évolutivité, vers le haut ou vers le bas, des services (et donc des coûts) parallèlement aux modifications du nombre d'employés, mais il est important de prendre en compte les frais relatifs aux mises à niveau de fonctionnalités ou toute autre mise à niveau inattendue, ou aux coûts de migration.
- Les entreprises peuvent aussi envisager les solutions UCaaS comme un moyen d'introduire des applications sociales interentreprises et des plateformes multimédia sociales dans leur organisation. Certains fournisseurs de services comme Orange Business Services sont en train d'offrir leur propre plateforme sociale inter-entreprises interne, Plaza, à leurs clients selon un modèle axé sur le nuage. L'avantage est de pouvoir tester la plateforme sur un petit groupe d'utilisateurs afin de déterminer sa valeur et son utilisation, avant de l'étendre à toute l'entreprise.

---

Ce rapport concerne les fournisseurs suivants :

Cisco, Microsoft

Ce rapport concerne les domaines suivants :

Service : informatique et services d'entreprise, technologie des affaires et logiciels, réseaux d'entreprise et services informatiques

Marché : technologie et services de nuage, technologie et services de collaboration, communications unifiées et centre de contacts, réseaux d'entreprise et services informatiques (Europe), réseaux d'entreprise et services informatiques (entreprises mondiales), réseaux d'entreprise et services informatiques (États-Unis)

L'ensemble des documents est protégé par droits d'auteur Current Analysis, Inc. 1997-2012. Toute reproduction est interdite sans accord écrit express. Les logos Current Analysis sont des marques de commerce de Current Analysis, Inc. Les renseignements et les opinions exprimés ici sont fondés sur des renseignements obtenus de sources présumées fiables, cependant, leur exactitude ne peut être garantie. Toutes les visions et analyses exprimées constituent les opinions de Current Analysis; ces dernières peuvent donc faire l'objet de modifications sans avis préalable. Current Analysis ne fait aucune recommandation financière ou juridique associée à l'un ou l'autre de ses services, renseignement ou analyse, et se réserve le droit de modifier ses opinions, analyses et recommandations à tout moment, en fonction de nouveaux renseignements ou d'analyses révisées.

Current Analysis, Inc.

21335 Signal Hill Plaza, Second Floor, Sterling, VA 20164

Tél. : +1 877-787-8947

Télécopie : +1 703 404 9300

Current Analysis, Inc.

2 rue Troyon, 92316 Sèvres Cedex, Paris, France

Tél. : +33 (1) 41 14 83 17

<http://www.currentanalysis.com>