

SOMMAIRE

Notes en vrac

p.2

Le monde est
télécom

p.3

Avaya : doit-on
sonner l'alarme?

p.4

Centres de contacts

– L'évolution des
programmes de
qualité

p. 10

Télécom 2017 :
votre rendez-vous

annuel

p. 13

Dans ce numéro :

OPINION

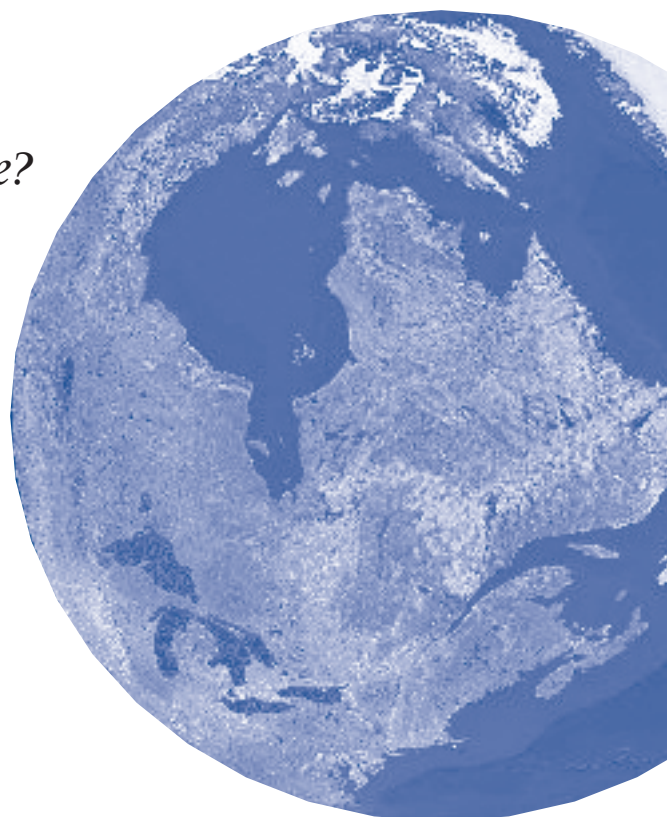
Avaya : doit-on sonner l'alarme?

CENTRES DE CONTACTS

*L'évolution des programmes
de qualité*

ÉVÉNEMENTS

*Télécom 2017 : votre
rendez-vous annuel*



À NE PAS

manquer

Le monde est télécom

Le CRTC et l'accès Internet haute vitesse

**Un accès Internet « blindé »
pour votre entreprise**

AVAYA : doit-on sonner l'alarme ?

PIERRE DEGUIRE



Pierre Deguire est un consultant indépendant en télécommunications. Il a fondé la firme PigisTelecom en 2001. Il est membre de la Communauté des consultants en télécommunications. Pierre sera panéliste sur trois ateliers le mercredi 26 avril au Télécom 2017. Vous pouvez le joindre au 450 419-8850-2248 ou à pdeguire@pigistelem.com.ca.

Le 19 janvier dernier, après des mois de spéculations, la maison-mère du manufacturier Avaya s'est placée sous le « Chapter 11 », version américaine de la Loi sur la protection de la faillite ici. Les filiales étrangères d'Avaya, notamment Avaya Canada, ne sont pas visées par cette situation, du moins à court terme, bien que ce qui touche la maison-mère américaine touchera éventuellement toutes ses filiales.

Qu'est-ce que cela représente pour le futur d'Avaya, mais aussi pour sa clientèle? Avant d'envisager ce que le futur laisse présager, jetons un rapide coup d'œil au passé et à ce qui nous amène ici.

Bref historique d'Avaya

Avaya a été créée en 2000 par Lucent Technologies afin d'être un fournisseur de premier plan se concentrant sur la fourniture d'équipements téléphoniques, d'équipements réseau et de solution de centre de contacts, soit tout ce qui touche le marché entreprises. Pour sa part, Lucent se positionnait dès lors comme fournisseur de matériel de transmission et de routage, essentiellement pour le marché des télécommunicateurs. Lucent a depuis fusionné avec Alcatel en 2006, pour devenir Alcatel-Lucent, rachetée depuis par le groupe Nokia.

Avaya, qui est historiquement le bras manufacturier du géant américain AT&T, a toujours été l'un des joueurs dominants dans l'arène des fournisseurs d'équipements téléphoniques. En 2009, Avaya frappe un grand coup en se portant acquéreur d'une partie de Nortel, soit les équipements reliés au marché des systèmes téléphoniques et périphériques, au coût de 900 millions de dollars américains, consolidant ainsi sa place sur l'échiquier mondial des télécommunications.

Cette décision gonfle instantanément sa base de clients — dont beaucoup au Canada — et Avaya met en place un programme de soutien des produits Nortel tout en préconisant aussi une approche « évolutive » vers la plateforme Aura, pour les grandes entreprises possédant des environnements Meridian CS1000 et vers l'IP Office pour les propriétaires de PME dotés de systèmes Norstar et BCM.

Avaya a toujours été un joueur important dans le marché des télécommunications, autant auprès de la petite/moyenne que de la grande entreprise avec un portfolio bien garnie, et des solutions complètes incluant notamment la collaboration, les communications unifiées et des solutions de centre de contacts. Notons qu'Avaya indique que 13 % de ses ventes proviennent de nouveaux clients.

Le marché de la téléphonie se transforme...

Pendant ce temps, d'autres joueurs ont fait leur apparition dans le marché, portés notamment par les notions de communications unifiées, d'infonuagique, de solutions hébergées, d'intégration avec d'autres applications d'affaires et d'autres types de solutions qui « dématérialisent » les télécommunications telles que nous les connaissons depuis si longtemps.

Ce modèle de solutions est de plus en plus mature et gagne la faveur de bon nombre d'entreprises, de telle sorte que le marché tend à se diviser entre l'acquisition de solutions traditionnelles implantées dans les locaux du client et l'adoption de solutions infonuagiques.

La plupart des manufacturiers peuvent dorénavant offrir leurs solutions en mode hébergée, sans oublier Microsoft avec Skype Entreprise qui courtise le marché avec des offres qui se démarque du modèle dit « traditionnel ».

Le marché est donc en perpétuelle transformation et la clientèle peut opter pour une solution de téléphonie d'affaires qui ne requiert aucun investissement initial et qui sera hébergée chez le fournisseur retenu ou encore acquérir son système. Ce système, il peut l'installer dans ses locaux ou, s'il le préfère, l'implanter dans un centre de données de son choix.

Et celui du centre de contacts aussi !

En 2017, dans le marché du centre de contacts, on assistera à une confrontation renouvelée, à la suite de l'acquisition d'Interactive Intelligence par Genesys, deux joueurs importants dans ce marché.

Ce nouveau « poids lourd » voudra certainement défier Avaya dans un de ses principaux créneaux. Avaya a été tentée de se départir de sa division de centres de contacts, afin de réduire sa dette, mais a finalement écarté cette option de son plan de restructuration. Selon Kevin Kennedy, CEO d'Avaya, « la vente de la division de centres de contacts à ce stade-ci n'amènerait aucun bénéfice à la clientèle ou aux actionnaires ». Il sera intéressant de voir comment le marché réagira dans ce créneau durant les prochains mois.

Et le client dans tout ça ?

Malheureusement, je ne possède pas de boule de cristal et bien malin serait celui qui peut présumer du dénouement de cet imbroglio.

Avaya lance Zang

Office

Surfant sur la vague infonuagique, Avaya a lancé une suite virtuelle destinée aux PME. Le service infonuagique offre des numéros de téléphone locaux ou sans frais, des réceptionnistes automatisés, une RVI, les messages vocaux via courriel, des appels-conférence, le transfert d'un poste filaire à un appareil cellulaire et d'autres fonctions pratiques. L'interface web permet au client de gérer ses usagers et sa configuration. Le client peut choisir des postes filaires, des clients mobiles pour iOS et Android ou encore, un logiciel pour un poste de travail. Le service est offert au Canada et le tarif commence à 15,95\$ par mois. Avaya sera présente au Télécom 2017 le 25 avril prochain.

Genesys et Interactive Intelligence : c'est confirmé!

Nous l'avions annoncé dans notre numéro de décembre : la grosse transaction dans le monde des centres de contacts est finalisée depuis le 1^{er} décembre dernier. Les américaines Genesys, spécialisée dans les centres de grande envergure et Interactive Intelligence, un leader dans les centres de petite et moyenne taille, ne font désormais plus qu'une seule et même compagnie. La transition est en cours.

Une fois la transaction officialisée, Genesys a confirmé sa présence au Télécom 2017 le 25 avril prochain pendant le *Cocktail de l'industrie*.

D'une part, Avaya a récemment conclu une entente avec Citibank lui permettant d'obtenir des liquidités additionnelles de 725 millions \$, entente qui doit toutefois faire l'objet d'une approbation de la part du tribunal des faillites des États-Unis. Il reste qu'Avaya a une dette globale de 6 milliards de dollars.

J'ai reçu, le 19 janvier dernier, comme mes collègues de la *Communauté des consultants en télécommunications*, un courriel d'Avaya nous informant de la situation et du processus de restructuration qui s'active. En bref, Avaya indique que ce processus est une résultante de sa dette, et non pas de la force de ses opérations ou de son modèle d'affaires.

Je veux bien, mais le marché étant ce qu'il est devenu, certains observateurs font valoir que ceci est le reflet d'un modèle d'affaires qui change. Les manufacturiers traditionnels font face à une pression liée à l'adoption des nouvelles solutions basées sur l'infonuagique, et le marché des grandes entreprises n'y fait pas exception.

À mon humble avis, plusieurs clients qui auront planifié cette année des changements sur leur infrastructure existante Avaya (qu'elle soit « bleue Nortel » ou « rouge Avaya ») voudront probablement attendre un peu avant d'aller de l'avant.

Avaya mérite sans doute qu'on lui donne la chance de se repositionner adéquatement et de se remettre sur les rails. Les prochains mois seront déterminants avant d'avoir une meilleure vue sur la suite des choses.

Mais devant une telle situation, qu'on le veuille ou non, le marché risque de se polariser : certains clients en processus d'analyse de l'état de leurs systèmes Avaya voudront probablement repousser, s'ils le peuvent, leur décision quant à une éventuelle migration de leurs systèmes à l'intérieur du portfolio d'Avaya. D'autres, s'ils ne peuvent attendre plus longtemps, seront incités à

évaluer les solutions de remplacement que le marché peut leur offrir.

Et comme ce fut le cas lors de l'agonie de Nortel, soyez assurés que la concurrence mettra toute la gomme pour proposer des programmes de rachat d'équipement Avaya qui en séduiront plusieurs.

Conclusion

La plupart des analystes et observateurs du marché des télécommunications s'entendent pour affirmer que les prochains mois s'annoncent difficiles pour Avaya, notamment pour les raisons suivantes.

1. Nul ne peut prédire combien de temps durera le processus de restructuration, mais plus ce processus sera long, plus cela risque d'être dommageable pour Avaya.
2. Le « Chapter 11 » ne veut pas nécessairement dire « faillite », mais on en sort rarement sans subir une transformation qui peut être positive ou négative, comme d'autres grandes entreprises qui ont passé à travers le processus. À quoi ressemblera Avaya dans le futur?
3. Pour les anciens clients Nortel, ceci est une deuxième source d'inquiétude majeure en huit ans.
4. Cette situation créera un climat d'incertitude chez certains clients en mode d'évaluation de leur système Avaya.
5. Tout client responsable voudra se doter d'un plan de contingence et considérer les alternatives disponibles sur le marché, sachant qu'ils vivront avec leur choix pour plusieurs années.
6. Les compétiteurs directs d'Avaya voudront profiter de cette situation pour offrir des programmes de remplacement agressifs — c'est déjà commencé — ce qui pourrait se traduire par une érosion de la clientèle existante d'Avaya. On peut s'attendre à ce qu'Avaya propose des escomptes majeurs en réponse à ces attaques. Dans un cas comme dans l'autre, cela devrait placer les clients dans une situation fort avantageuse, du moins côté prix.
7. Pour les clients non Avaya engagés dans un processus de remplacement, la prudence sera de mise.

Afin d'avoir une vision claire de vos options, je propose à mes clients Avaya de procéder de la façon suivante.

1. Faites un inventaire complet de votre infrastructure de télécommunications, autant du côté « voix » que « data ».
2. Identifiez ce qui est en « fin de vie utile ».
3. Évaluez votre niveau de risque, et bien sûr, votre niveau de confort face à celui-ci.
4. Si l'organisation planifie de la croissance ou un changement important, évaluez à partir de quel moment vous devrez intervenir.
5. Procédez à une évaluation financière des divers scénarios plausibles, en tenant compte des avantages et des inconvénients de chacun.

Une chose est sûre : les dirigeants d'entreprises avertis veulent connaître l'état de la situation et être adéquatement informés afin de prendre les meilleures décisions pour leur organisation. Vaut toujours mieux avoir fait ses devoirs et être prêt à toute éventualité.

PigisTelecom.ca
Consultants en télécommunications

Une équipe d'experts des solutions fiables!

Nos services :

- Téléphonie IP et Communications Unifiées
- Télétravail, visioconférence, câblage
- Réseau multisites et virtuels
- Plan de continuité des opérations
- Audit de vos coûts d'opération
- Appel d'offres et gestion de projet




Pierre Deguire, consultant
pdeguire@pigistelem.com.ca

Lyne Frenette, consultante
lfrenette@pigistelem.com.ca

www.pigistelem.com.ca
Montréal : 450.419.8850
Sans frais : 888.419.8850