

Comment calculer le ROI de votre solution de communications unifiées?

Un article écrit par les experts de  TELUS

Est-il préférable pour une entreprise de déployer ses communications unifiées (CU) dans le nuage ou à travers une infrastructure de téléphonie sur IP gérée en interne ?



La question est cruciale, car elle déterminera en grande partie le retour sur investissement (ROI) que votre entreprise peut espérer obtenir à court et moyen termes dans cette aventure.

Dans un [livre blanc](#) de 2012, le fournisseur de solutions de téléphonie sur IP 8×8 a comparé les deux scénarios possibles lors de l'implantation d'une solution de communications unifiées. D'une part, une entreprise de 55 employés qui choisit de se doter de sa

propre structure interne de téléphonie sur IP. D'autre part, la même entreprise qui se tourne plutôt vers le nuage...

Voici quelques résultats tirés de cette étude.

Investissement de départ

La téléphonie sur IP gérée en interne exige un investissement de départ somme toute considérable : 58 255 \$, selon l'étude de cas de 8×8. C'est d'abord l'installation de l'infrastructure en elle-même qui fait gonfler la facture. Il y a ensuite la formation des usagers et le coût des licences de logiciels qui sont à considérer.

En ce qui concerne les CU dans le nuage, l'investissement de départ (7 824 \$) représente des dépenses qui sont de toute façon communes à celles de la téléphonie sur IP gérée en interne. Dans les deux cas, il faudra en effet acheter des appareils téléphoniques, des routeurs, des interrupteurs Ethernet, payer pour une connexion Internet ainsi que des frais d'activation.

Frais mensuels

L'étude de 8×8 considère ensuite les frais mensuels associés à chacune des solutions. Force est de constater que la liste s'allonge du côté de la téléphonie sur IP gérée en interne : 510 \$ pour l'entretien du réseau (qu'on estime à 18 % des coûts du système), 143 \$ en frais de télécopie et 390 \$ en frais de conférence web.

En revanche, la seule dépense récurrente de la solution infonuagique identifiée dans l'étude est le prix du forfait du fournisseur d'accès au réseau. Et ces coûts sont moindres que ceux de la téléphonie sur IP gérée en interne (1 850 \$ contre 2 475 \$).

Horizon à moyen et long termes

À la lumière de l'étude, on constate qu'une solution infonuagique a permis d'obtenir un retour sur investissement quasi immédiat. Car, si on compare avec l'investissement de départ d'une solution IP classique gérée en interne, il en coûte 50 000 \$ de moins pour lancer les opérations. Et les économies se poursuivent mois après mois, pour s'élever à 20 000 \$ additionnels au bout d'une année.

À plus long terme, 8×8 souligne un autre aspect important, mais plus difficile à chiffrer : gérer en interne la téléphonie sur IP implique pour une entreprise de renouveler son équipement et ses logiciels chaque fois qu'une nouvelle génération de produits arrive sur le marché. C'est comme payer en double son investissement de départ !

Le nuage gagnant, à condition d'avoir le bon partenaire

8×8 précise toutefois qu'une grande part des économies attribuables au choix d'une solution infonuagique repose sur le prix du forfait offert par le fournisseur de service. Vous devez en effet vous assurer que ce forfait comprend tous les services, et que votre fournisseur offre une garantie de service (SLA). Car, comme nous l'avons souligné ailleurs, [une panne de réseau a également son coût](#).

Référence :

<https://www.mercurymagazines.com/pdf/8X8VOIP2.pdf>