

AHEAD OF WHAT'S NEXT.



LE SALON DES ÉQUIPEMENTS, SERVICES
ET APPLICATIONS DE COMMUNICATION IP

Observatoire de l'IP Convergence en entreprise

Enquête réalisée par Harris Interactive
en partenariat avec le salon IP Convergence 2009

Introduction



Les objectifs de l'Observatoire

- Réalisé pour la troisième année et sur un rythme annuel, l'observatoire de l'IP Convergence en entreprise permet de souligner la vitesse de pénétration des différents outils et services d'IP Convergence
- Etude réalisée par Harris Interactive pour le salon IP Convergence 2009
- 637 entreprises, toutes intéressées par IP Convergence, ont répondu en ligne à cette enquête au cours de l'été 2009
- L'Observatoire couvre 10 domaines : VoIP, Mobile Office, M2M, M-commerce, Systèmes de sécurité, Outils d'identification, Réseaux sans fil, Centres de contact IP/IP CRM, Communications unifiées, Virtualisation et Green IT
- Les objectifs de l'Observatoire sont, pour chacun des domaines couverts :
 - De mesurer les équipements actuels : taux d'équipement, niveaux de satisfaction, motivations, budgets alloués et évolutions prévues, services mis en place
 - D'analyser les projets d'équipement : horizon, motivations, budgets prévus
 - De comprendre les leviers et freins à l'équipement
 - De comprendre le niveau d'intérêt pour de nouveaux services



Les principaux enseignements



- Equipements actuels
- La satisfaction
- Les raisons d'adoption



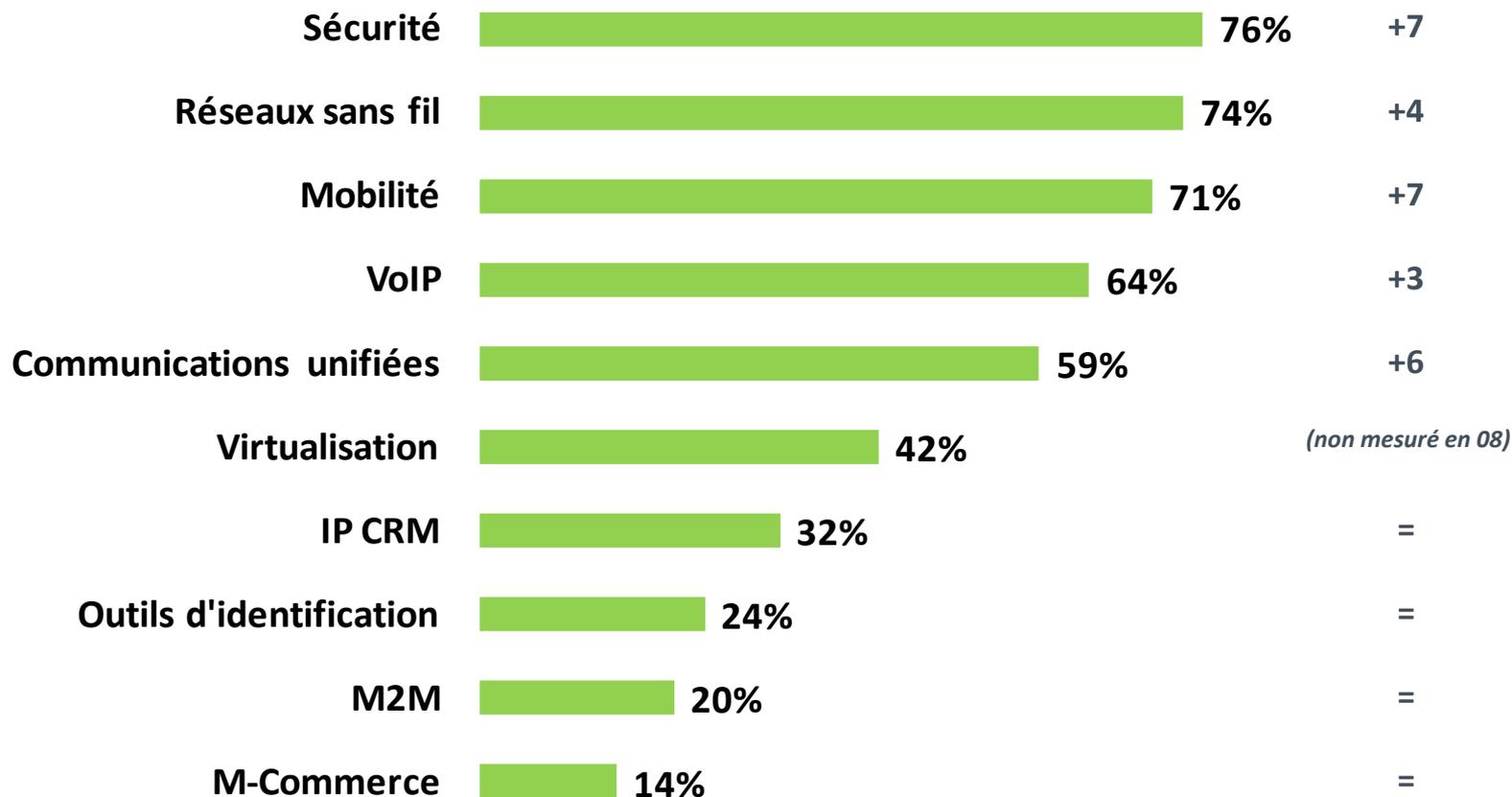
- Les freins à l'équipement
- L'impact de la crise sur les projets



- Les budgets actuels et anticipés
- Les projets d'équipement

Les équipements actuels

Vs. 08

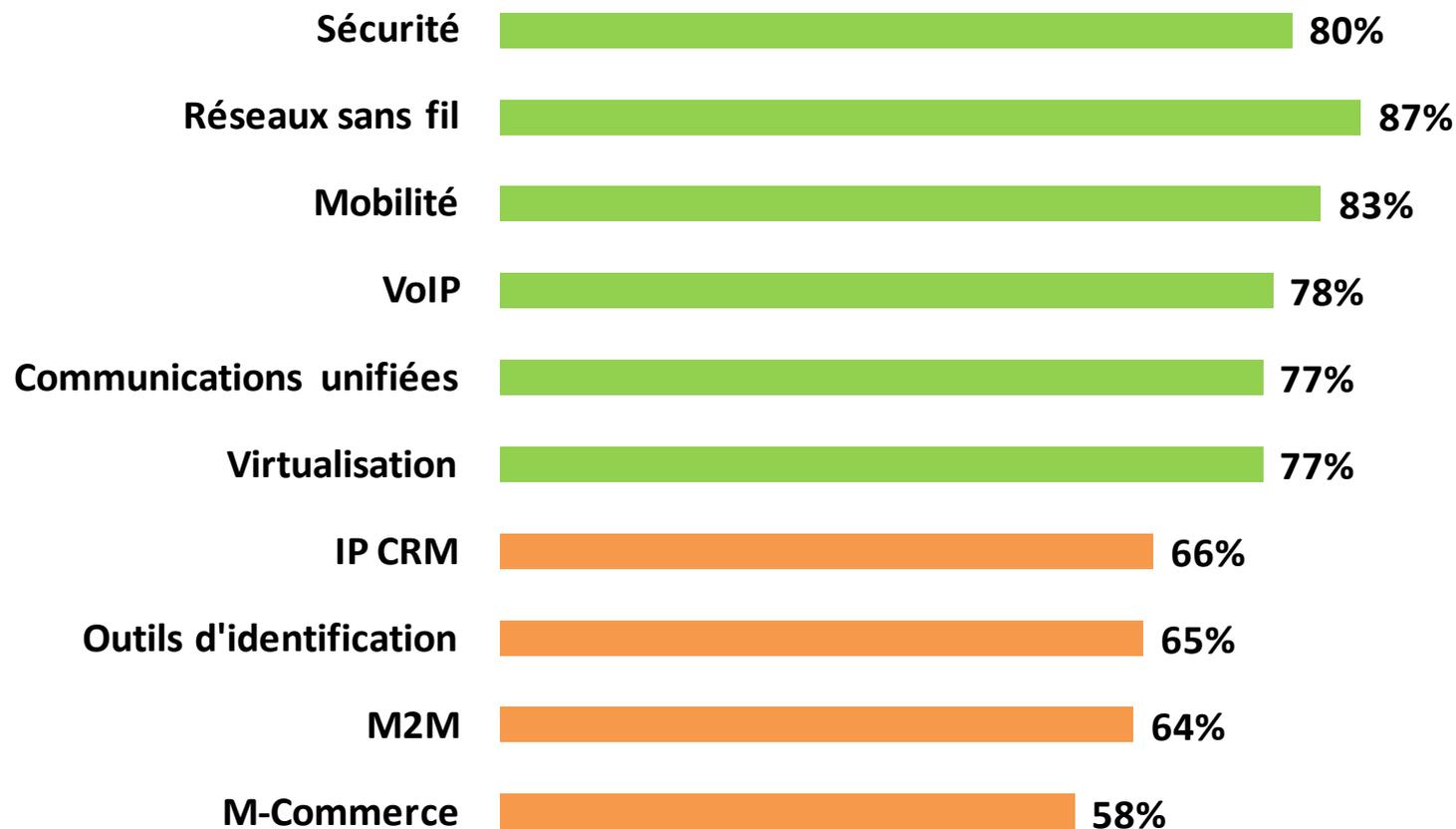


Base : Ensemble interrogé



La satisfaction

Très ou Assez Satisfait



Base : Entreprises équipées



Les principales raisons d'adoption

Coûts

Qualité

Organisation

VoIP

Réduction de coûts	68%
Nouveaux services	37%
Intégration complète SI	37%

M2M

Meilleure qualité de service	46%
Optimisation des délais	42%
Réduction de coûts	35%

Communications unifiées

Optimisation des ressources	67%
Gains de productivité	64%
Nouveaux services	53%

IP CRM

Gains de productivité	57%
Optimisation des ressources	53%
Meilleure qualité de service	51%

Outils d'identification

Meilleure qualité de service	61%
Gains de productivité	53%
Optimisation des délais	46%

Virtualisation

Optimisation des ressources	64%
Evolutivité selon les besoins	52%
Gains de productivité	46%

Mobilité

Information en temps réel	64%
Optimisation des ressources	61%
Meilleure qualité de service	40%

Base : Entreprises équipées



Les freins à l'équipement

VoIP

Formation du personnel	63%
Qualité de service imparfaite	52%

Mobilité

Formation du personnel	71%
Investissements importants	42%

Sécurité

Formation du personnel	69%
Investissements importants	64%

Communications unifiées

Formation du personnel	70%
Investissements importants	45%

IP CRM

Formation du personnel	55%
Investissements importants	44%

Outils d'identification

Formation du personnel	57%
Investissements importants	48%

Réseaux sans fils

Formation du personnel	56%
Investissements importants	41%

M2M

Formation du personnel	45%
Investissements importants	28%

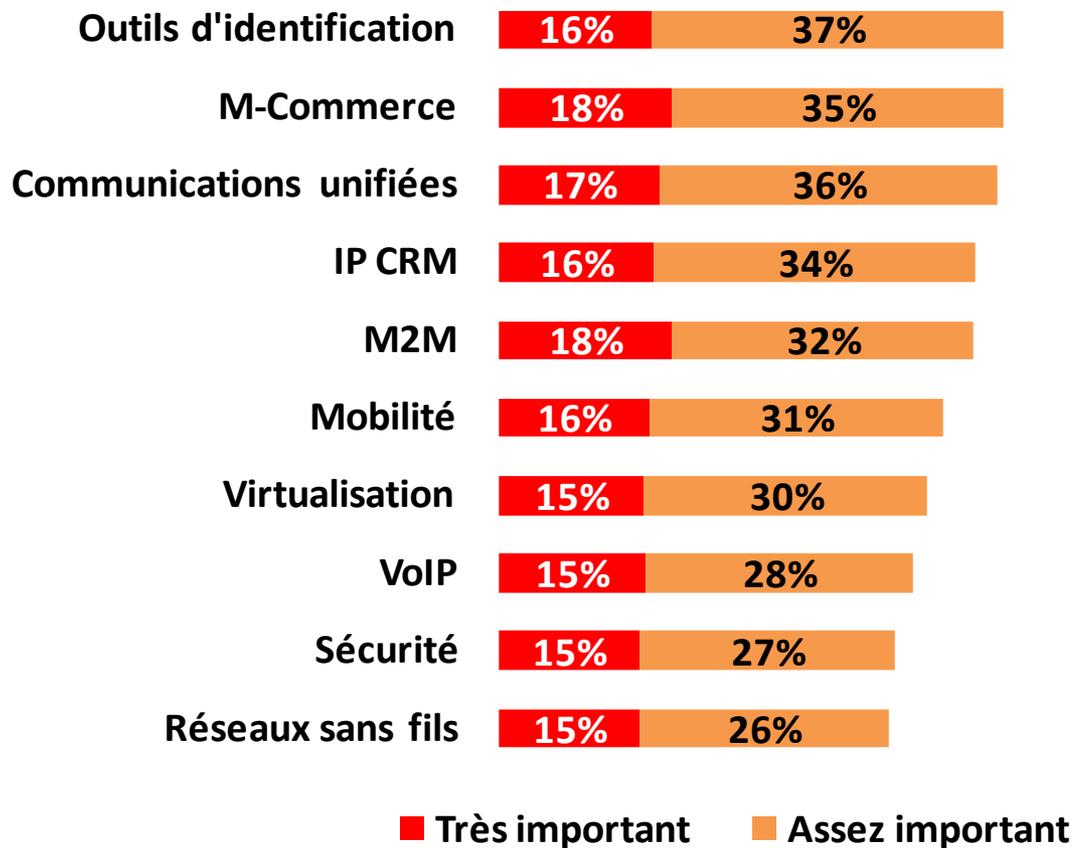
Virtualisation

Formation du personnel	51%
Investissements importants	39%

Base : Ensemble interrogé



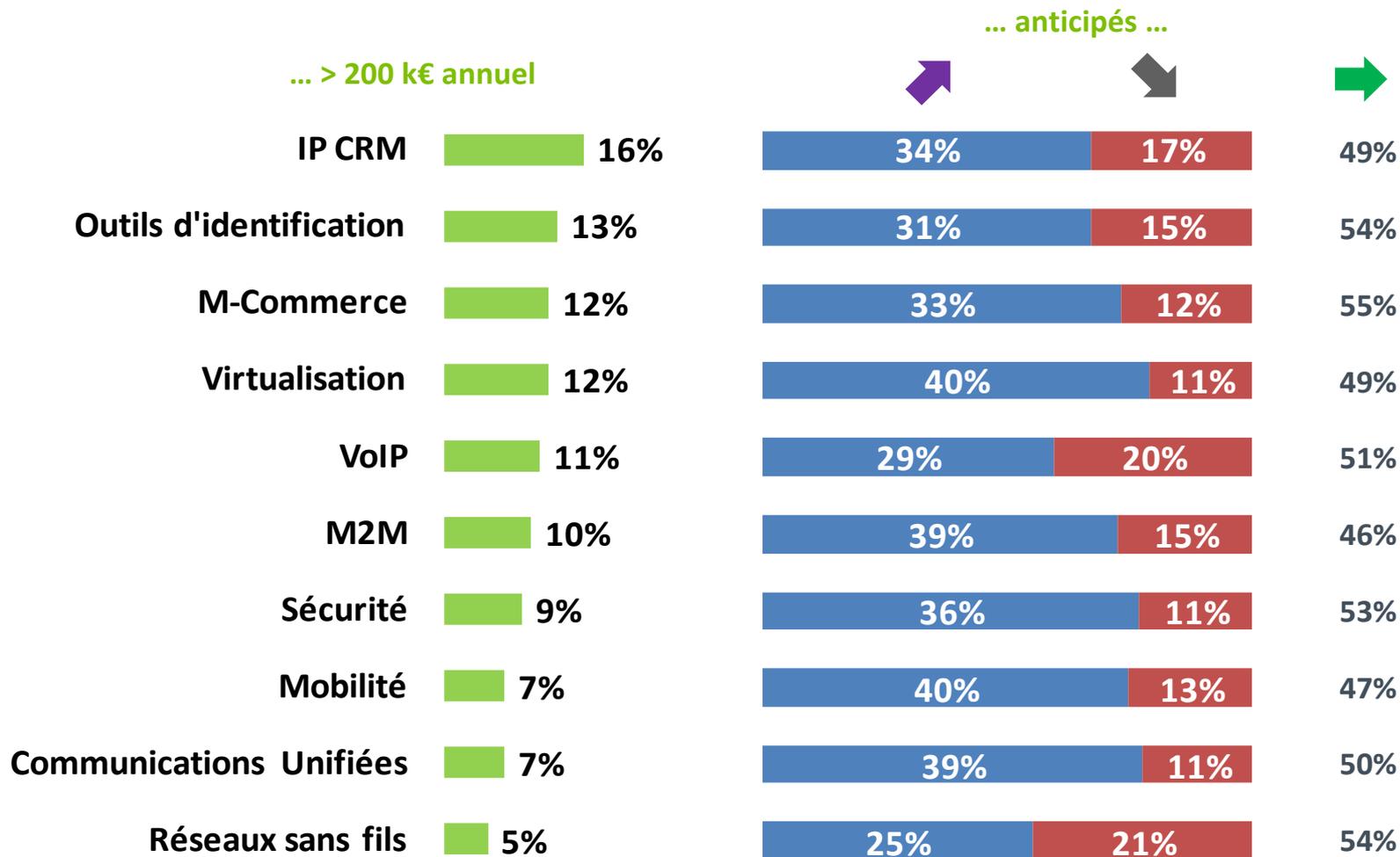
L'impact de la crise sur les projets d'équipements



Base : Avaient des projets de mise en place



Les budgets ...



Base : Entreprises équipées



Les anticipations budgétaires liées à la taille d'entreprise

Anticipations à la hausse ...

Rappel :

Ensemble Interrogé

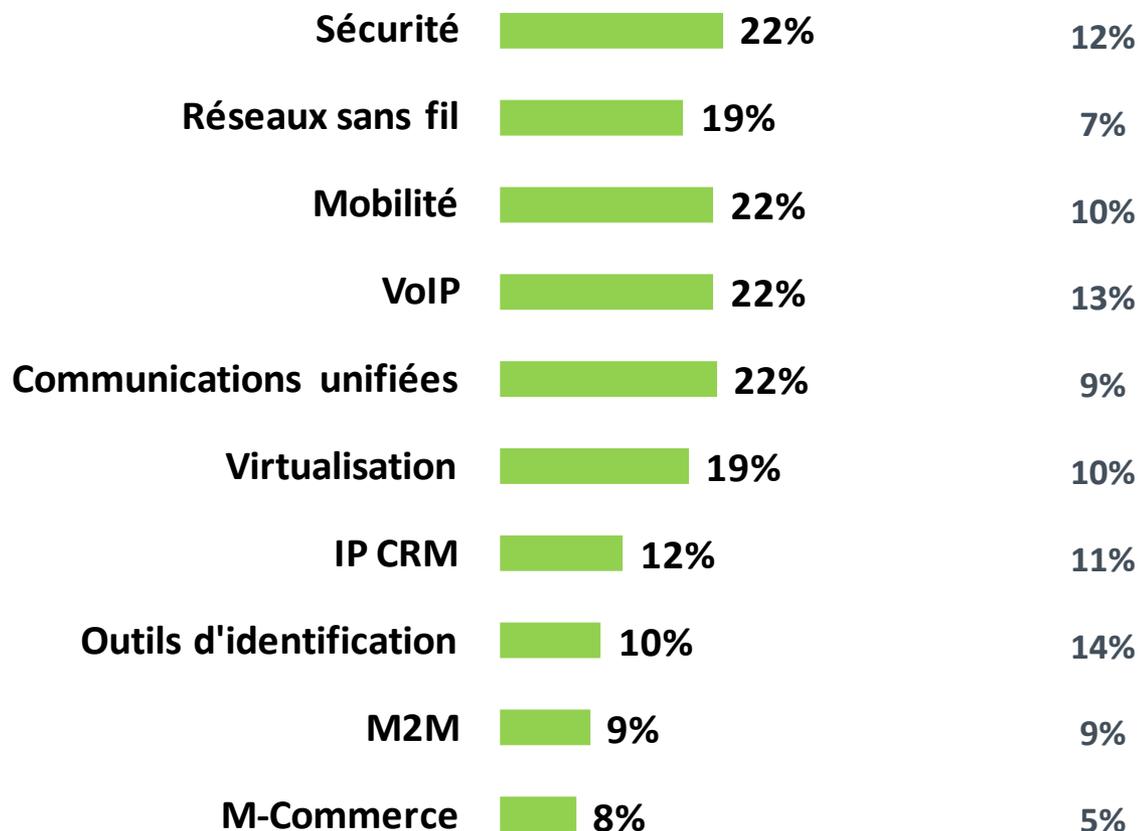
> 200 salariés

Mobilité	40%	44%
M2M	39%	45%
M-Commerce	33%	41%
VoIP	29%	35%
Réseaux sans fils	25%	33%

Les projets d'équipements

A moins d'un an

Anticipés > 200 k€ annuel



Base : Ensemble interrogé

Base : Projet déclaré



Zooms sur ...



• La VoIP



• La Mobilité



• Le M2M

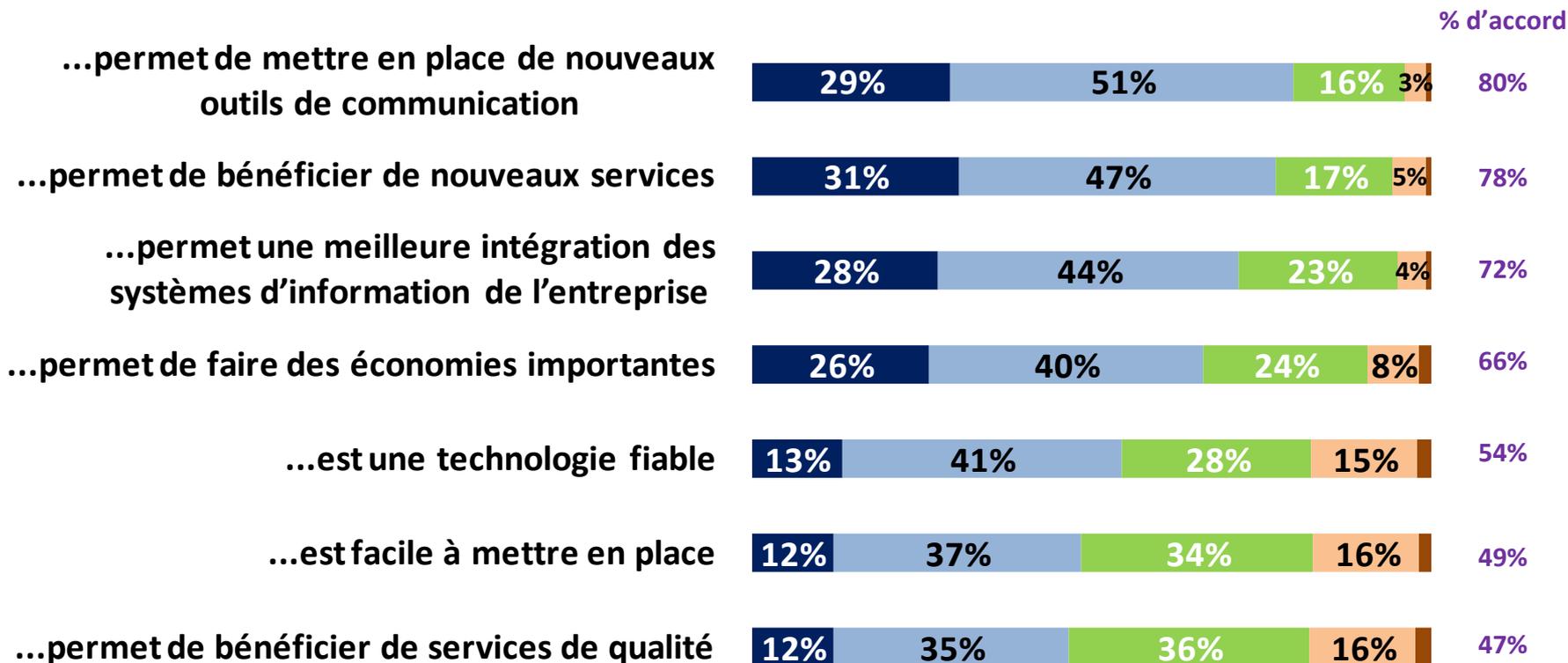


• La Sécurité



• Le Green IT

Zoom sur ... la VoIP



Tout à fait d'accord
 Plutôt d'accord
 Ni d'accord, ni pas d'accord
 Plutôt pas d'accord
 Pas du tout d'accord

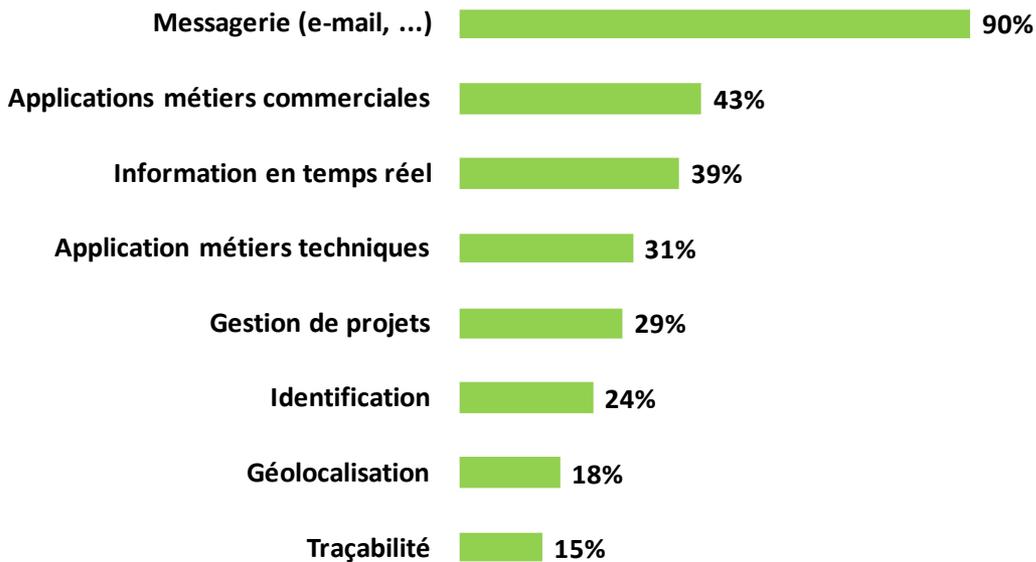


Zoom sur ... la Mobilité



Applications/Services adoptés

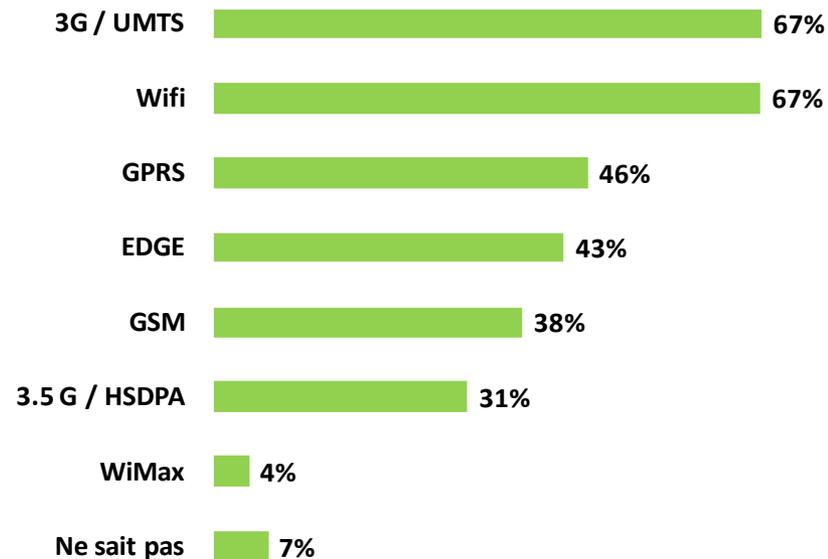
(plusieurs réponses possibles)



Base : Entreprises équipées

Modes de connexion

(plusieurs réponses possibles)



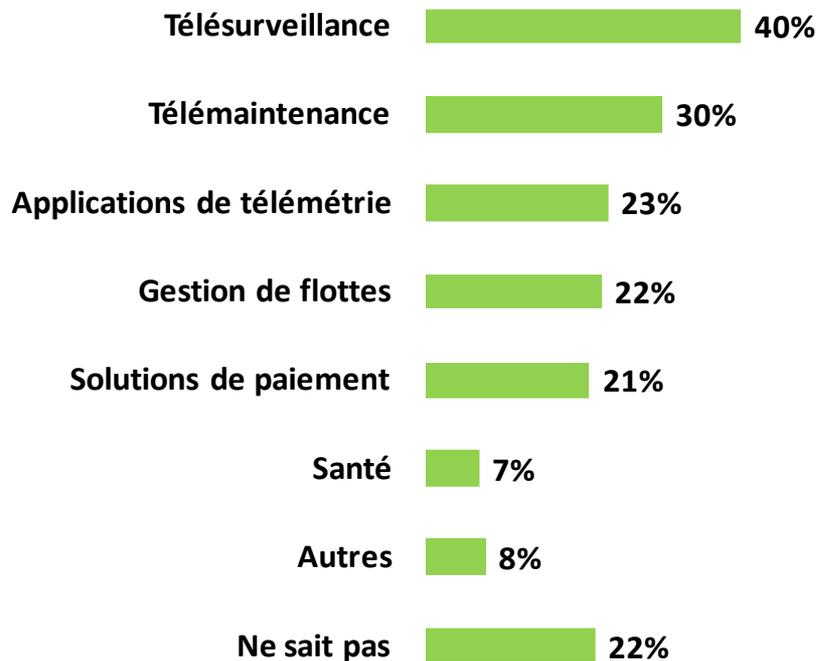
Base : Entreprises équipées

Zoom sur ... le M2M



Applications/Services adoptés

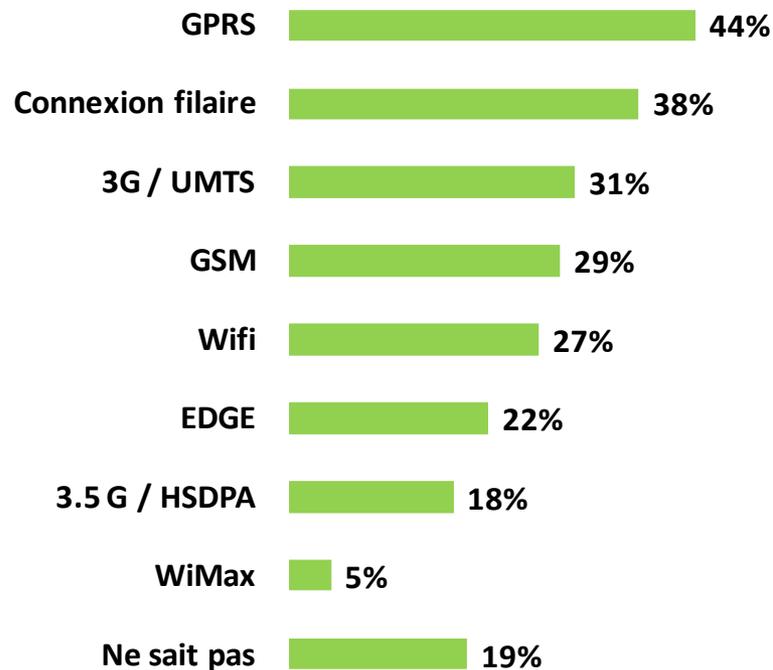
(plusieurs réponses possibles)



Base : Entreprises équipées

Modes de connexion

(plusieurs réponses possibles)



Base : Entreprises équipées

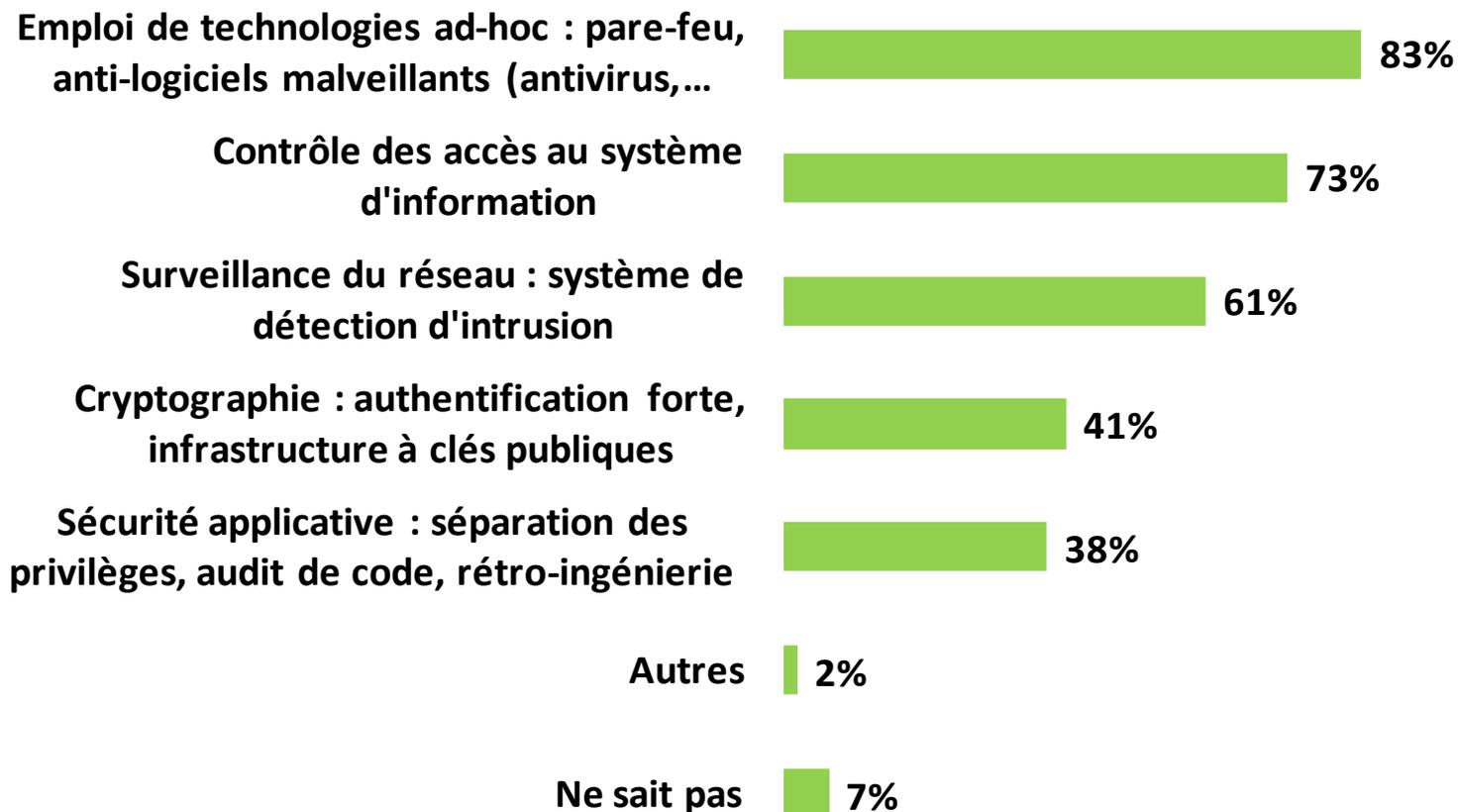


Zoom sur ... la Sécurité



Moyens techniques adoptés

(plusieurs réponses possibles)



Base : Entreprises équipées



Zoom sur ... le Green IT (1/3)



76% des entreprises se disent concernées par le Green IT



Base : Ensemble Interrogé

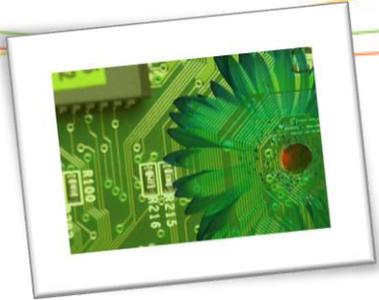
■ Tout à fait concernée

■ Plutôt concernée

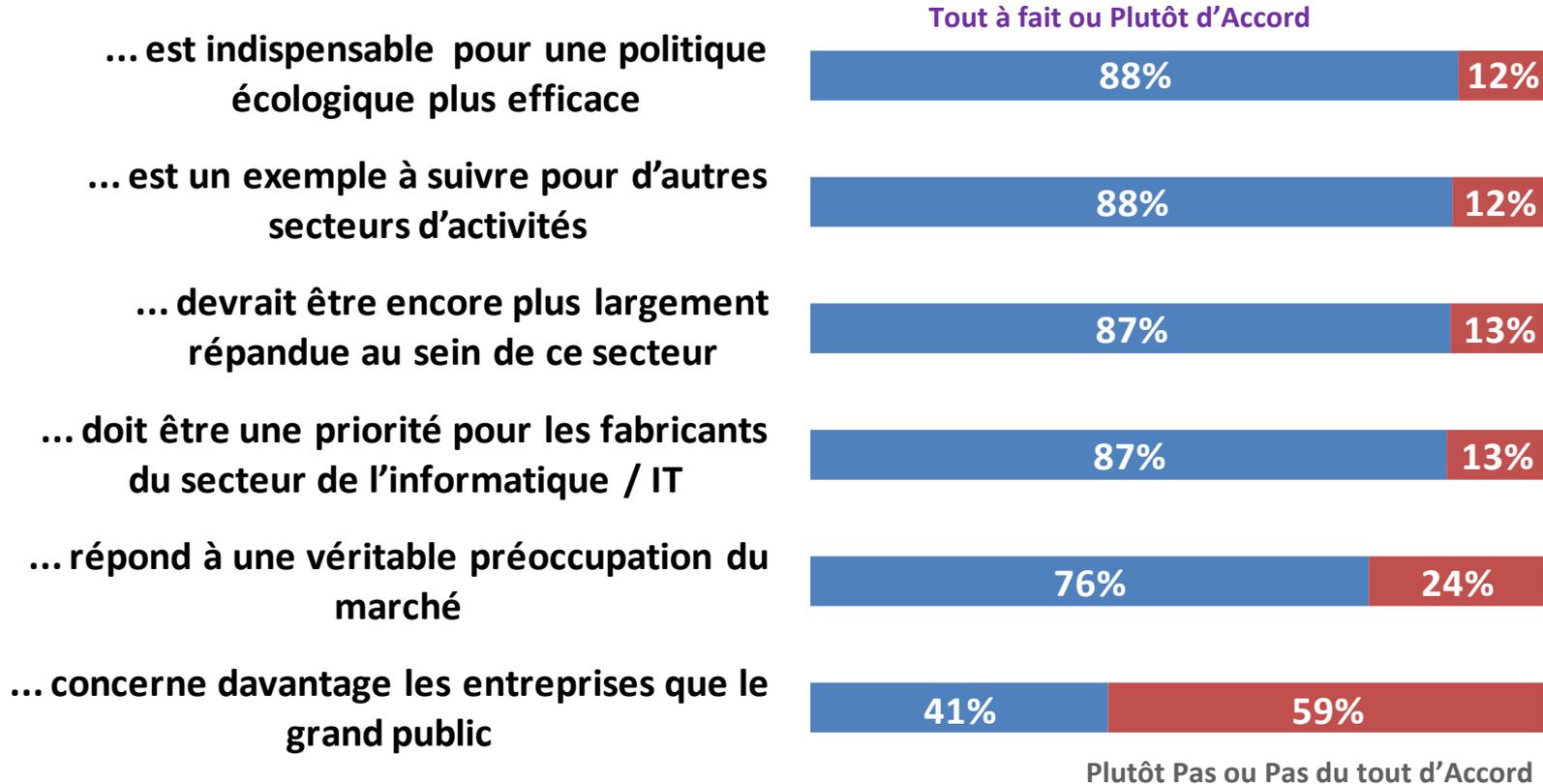
■ Plutôt pas concernée

■ Pas du tout concernée

Zoom sur ... le Green IT (2/3)



Attitudes Vs. le Green IT



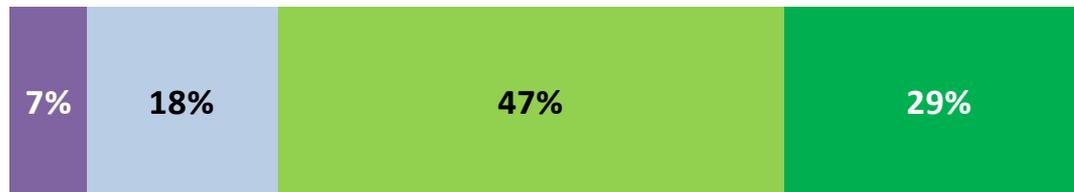
Base : Ensemble Interrogé



Zoom sur ... le Green IT (3/3)



Le Green IT jouera un rôle très ou assez important dans les prochains achats IT de 76% des entreprises interrogées



Base : Ensemble Interrogé

- Très important
- Assez important
- Peu important
- Pas du tout important

Merci !

Harris Interactive
5/7 Rue du Sahel
75012 – PARIS
T : 01 44 87 60 30
info@harrisinteractive.fr