

VoIP, Mobile Office & M2M

Equipements et projets d'équipements

Etude de marché réalisée par Novatris/Harris Interactive pour le compte de Tarsus Développement et diffusée sur le salon IP Convergence Expo le 3 octobre 2007

Rapport d'étude

Sommaire

- Introduction
- VoIP – les résultats
- Mobile Office – les résultats
- M2M – Les résultats
- L'IP Convergence : VoIP / Mobile Office / M2M
- Note méthodologique

Introduction



Introduction

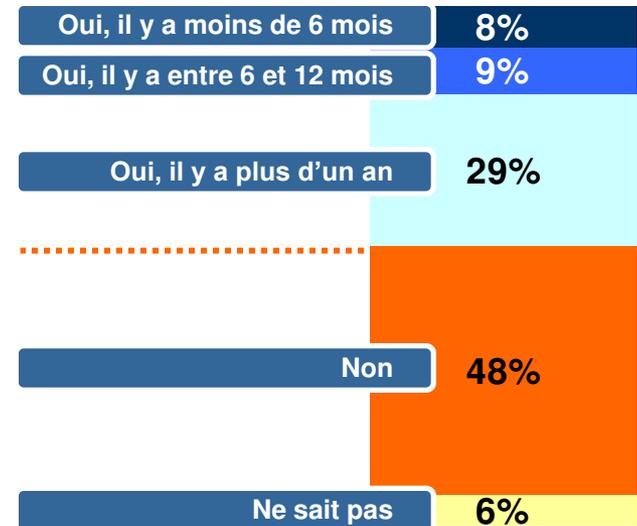
- Etude réalisée en ligne par Novatris/Harris Interactive pour Tarsus Développement
- Diffusée lors de IP Convergence Expo le 3 octobre 2007
- 9000 entreprises contactées, toutes intéressées par IP Convergence Expo
- Trois domaines couverts : VoIP, Mobile Office, M2M
- Objectifs transversaux :
 - Equipements actuels : taux de pénétration, niveaux de satisfaction, motivations, budgets alloués et évolution prévue, services mis en place
 - Projets d'équipement : horizon, motivations, budgets prévus
 - Leviers et freins à l'équipement
 - Intérêt pour de nouveaux services
 - Raisons de non-équipement des entreprises concernées
- 810 entreprises ont répondu entre le 21 août et le 3 septembre 2007

VoIP – les résultats

VoIP – l'équipement actuel

- **46% des entreprises interrogées ont adopté la VoIP**, dont 29% il y a plus d'un an. Ce taux de pénétration est significativement plus élevé dans le secteur des télécoms (60%) et au sein des établissements de moins de 10 salariés (54%).
- Une très large proportion – 84% – des entreprises ayant opéré ce basculement sont satisfaites de la VoIP.

Votre entreprise a-t-elle adopté la téléphonie sur Internet, c'est-à-dire la VoIP ?

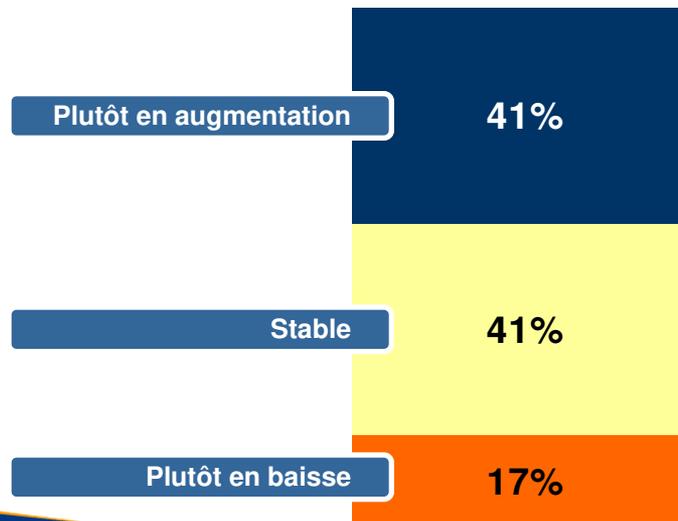


- **Les réductions des coûts sont la motivation principale à l'adoption de la VoIP**, en particulier au sein des établissements regroupant moins de 10 salariés (89%). Le fait de bénéficier de nouveaux services (42%) ou l'intégration complète du système d'information de l'entreprise (32%) suivent d'assez loin.

VoIP – les budgets alloués

- Au global, **36% des entreprises interrogées allouent un budget annuel inférieur à 5.000 Euros à la VoIP**. A noter que **9% de ces entreprises déclarent un budget annuel supérieur à 200.000 Euros**. De façon naturelle, ce budget croit avec la taille de l'entreprise. 32% ne se prononcent pas sur ce point.
- Les perspectives sont bien orientées : **41% des entreprises équipées prévoient un budget à la hausse** pour la VoIP, score qui progresse significativement dans les télécoms (48%) et dans les établissements de 500 personnes et plus (53%).

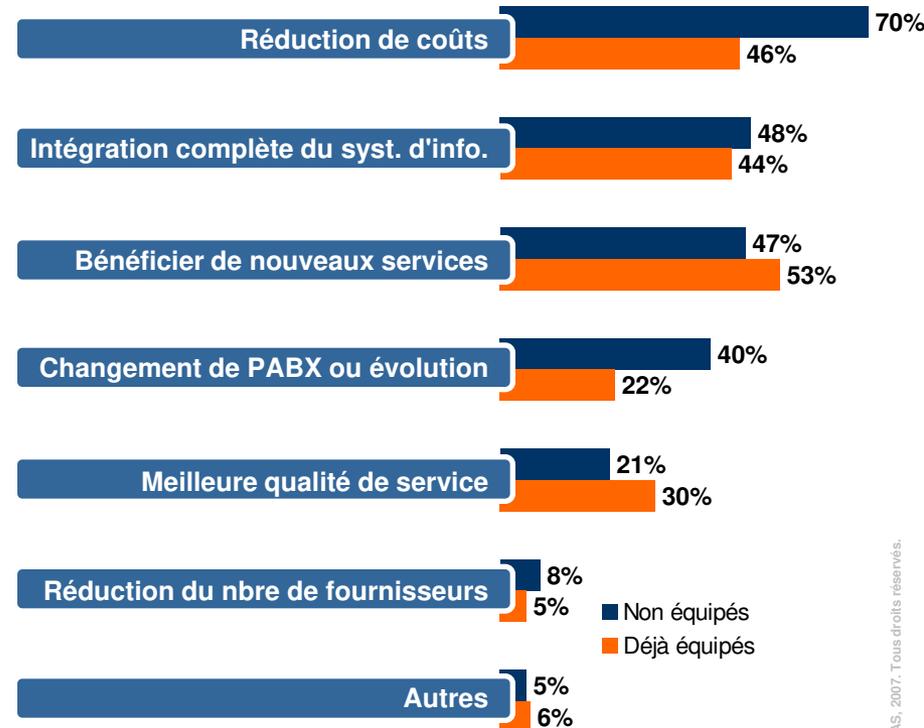
Le budget que votre entreprise consacrera à l'avenir à la VoIP sera-t-il ... ?



VoIP – les projets d'équipement

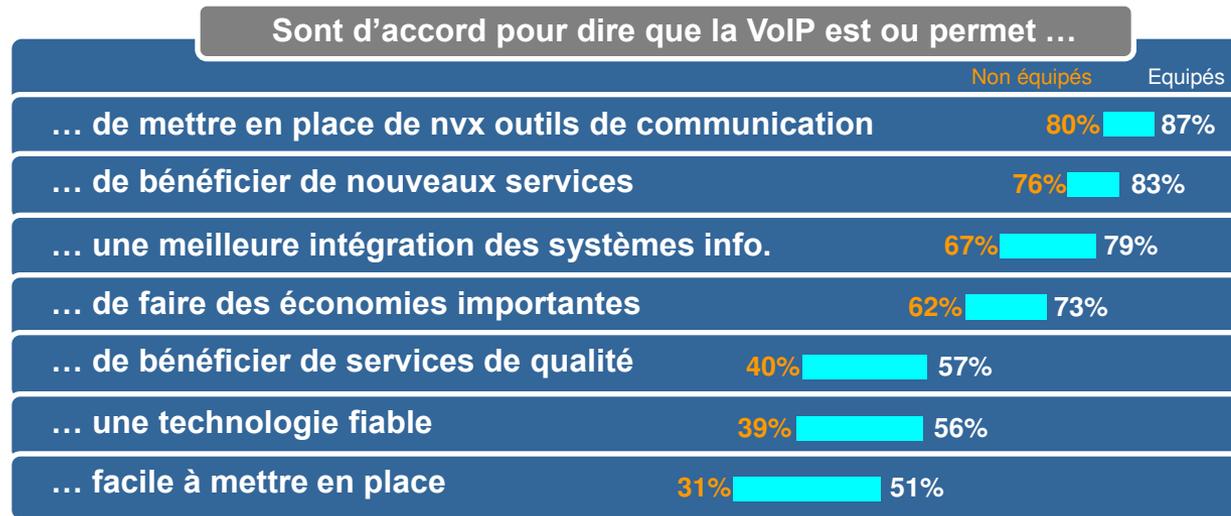
- La VoIP fait l'objet de nombreux projets déclarés par les décisionnaires en VoIP interrogés :
 - **54% ont le projet de mettre en place une solution de VoIP**, dont 38% à moins d'un an
 - 69% des non équipés comptent adopter la VoIP, dont 43% dans l'année à venir
 - 40% des équipés en VoIP ont un projet d'élargissement/changement
- La réduction des coûts reste la principale motivation** aux projets de mise en place de solutions de VoIP (70%). L'intégration complète du système d'information de l'entreprise ou les nouveaux services suivent.
- 41% des budgets annuels dédiés à ces projets seront inférieurs à 10.000 Euros** (31% ne se prononcent pas). Là encore, de façon naturelle, ces budgets croissent avec la taille des établissements.

Pour quelle(s) raison(s) votre entreprise a-t-elle le projet de mettre en place une (autre) solution de VoIP ?



VoIP – les leviers à l'adoption

- L'accès à de **nouveaux outils** de communication et services, la **meilleure intégration des systèmes d'information** et les **économies importantes** engendrées sont les leviers majeurs à l'adoption de la VoIP.



- 85% des entreprises interrogées sont très ou assez intéressées par l'intégration de la convergence fixe/mobile dans une offre de VoIP. Ce type d'offre est celui qui reçoit l'accueil le plus favorable, devant les services collaboratifs (78%) et le service de présence (71%).

VoIP – les freins à l'adoption

- À l'inverse, la **nécessité de former le personnel**, les **craintes sur la qualité de service** et les **investissements financiers** (autrement dit un ROI insuffisant) sont les trois freins au développement de la VoIP les plus importants.



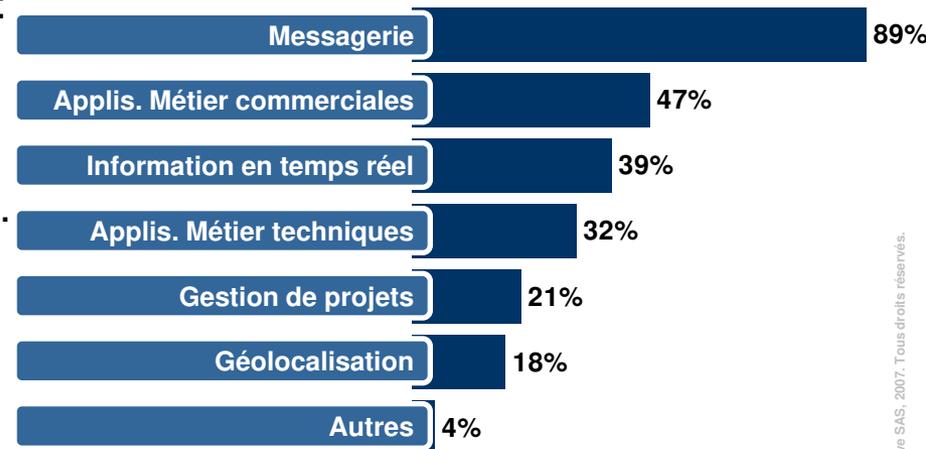
- Les non-équipés sont significativement plus nombreux que les équipés (47% vs. 38%) à juger importants les investissements financiers nécessaires à la mise en place de la VoIP. **Le frein économique risque donc d'être plus fort à l'avenir que dans le passé et implique, pour le moins, une réassurance à apporter aux entreprises non équipées.**

Mobile Office – les résultats

Mobile Office – l'équipement actuel

- **48% des entreprises interrogées ont adopté des solutions Mobile Office**, i.e. des services, outils ou applications permettant de rester connecté en mobilité. 18% les ont adoptés il y a moins d'un an.
- La pénétration des solutions Mobile Office est significativement supérieure dans le secteur des télécoms (59%) et au sein des établissements de 500 personnes et plus (62%).
- **Les applications de messagerie sont très largement répandues** au sein des entreprises ayant adopté le Mobile Office : 89% d'entre elles les utilisent. Les applications métiers suivent d'assez loin (56%), qu'elles soient de nature commerciales (47%) ou techniques (32%).
- Les **forces commerciales arrivent en tête des types d'utilisateurs à l'origine de l'adoption** (62%), devant les équipes techniques (48%).

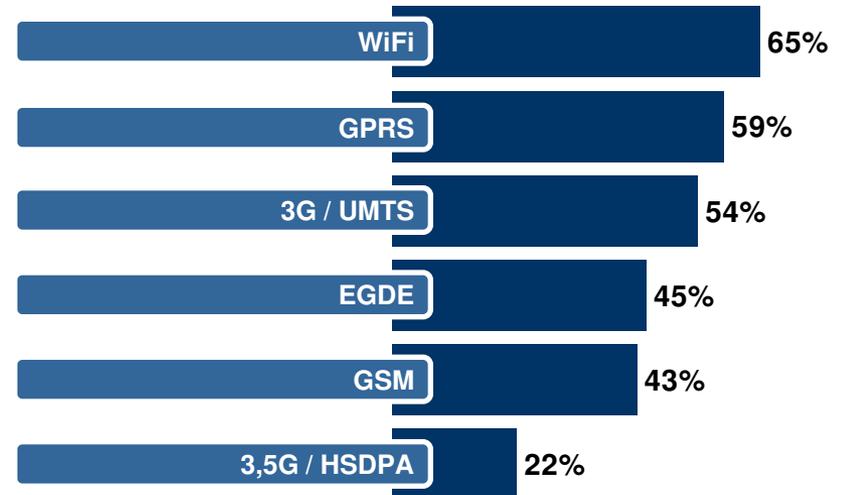
Quels types de services, outils ou applications pouvant être utilisés en mobilité votre entreprise a-t-elle adoptés ?



Mobile Office – l'équipement actuel

- **WiFi, GPRS et UMTS sont les modes de connexion privilégiés** : plus de la moitié des entreprises concernées font appel à l'un ou l'autre de ces modes de connexion pour leurs applications Mobile Office.
- **L'optimisation des ressources de l'entreprise et l'information en temps réel** (63% pour chacune) sont – de loin – les **principales motivations à l'adoption d'applications Mobile Office**. Une meilleure qualité de service (39%), une réduction des coûts (30%) et une optimisation des délais de production (25%) suivant d'assez loin.
- Au global, **84% des entreprises sont satisfaites** de leurs applications Mobile Office, score qui monte à 91% dans le secteur des télécoms.

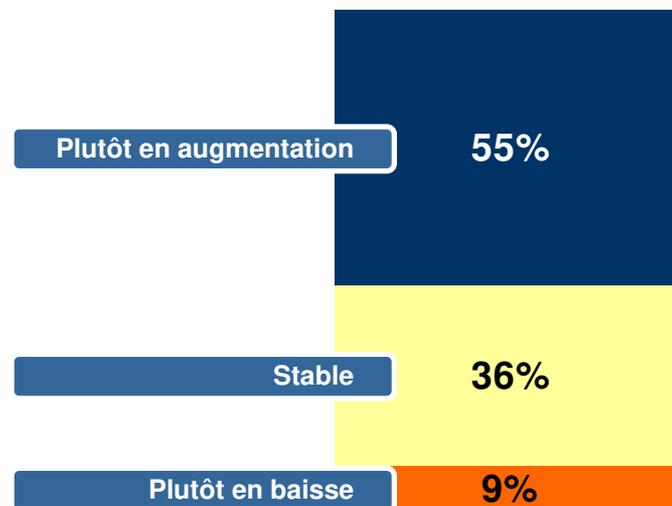
Par quels moyens vos services, outils ou applications pouvant être utilisés en mobilité se connectent-ils à votre système central d'information ?



Mobile Office – les budgets alloués

- **34% des entreprises ayant adopté le Mobile Office lui consacrent un budget annuel inférieur à 10.000 Euros.** A noter que **8% de ces entreprises déclarent un budget annuel supérieur à 200.000 Euros.** 38% ne se prononcent pas sur ce point.
- Les perspectives sont bien orientées puisque **55% des entreprises en question envisagent d'accroître leur budget Mobile Office**, tandis que seules 9% l'anticipent à la baisse.
- A noter que ce budget sera en augmentation dans 66% des entreprises de 500 personnes et plus, score significativement supérieur à celui enregistré au sein de l'ensemble des entreprises concernées.

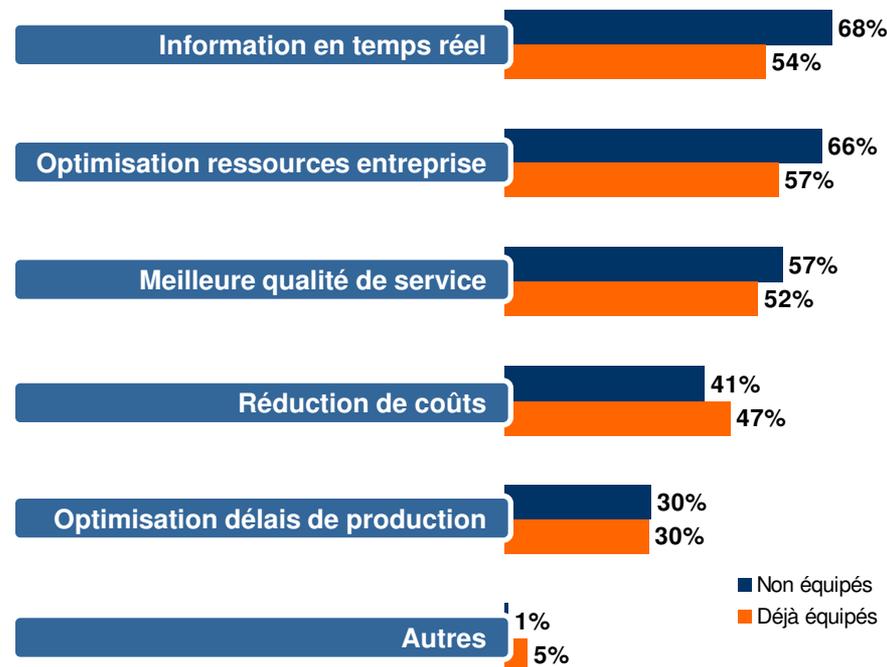
Le budget que votre entreprise consacrera à l'avenir à ces services, outils ou applications permettant d'être utilisés en mobilité sera-t-il ... ?



Mobile Office – les projets d'équipement

- Les applications Mobile Office font l'objet de nombreux projets déclarés par les décisionnaires interrogés :
 - **53% ont le projet de mettre en place une solution Mobile Office**, dont 39% à moins d'un an
 - 49% des non équipés comptent adopter une solution Mobile Office, dont 31% dans l'année à venir
 - 56% des équipés Mobile Office ont un projet d'élargissement/changement
- Les applications de messagerie arrivent en tête de liste des projets** (54%), devant les applications métiers commerciales (49%).
- L'information en temps réel est la principale motivation** aux projets de mise en place de solutions Mobile Office (60%), au même niveau que l'optimisation des ressources de l'entreprise.
- 48% des budgets annuels dédiés à ces projets seront inférieurs à 20.000 Euros** (32% ne se prononcent pas). Là encore, de façon naturelle, ces budgets croissent avec la taille des établissements.

Pour quelle(s) raison(s) votre entreprise a-t-elle le projet de mettre en place des (d'autres) services, outils ou applications pouvant être utilisés en mobilité ?



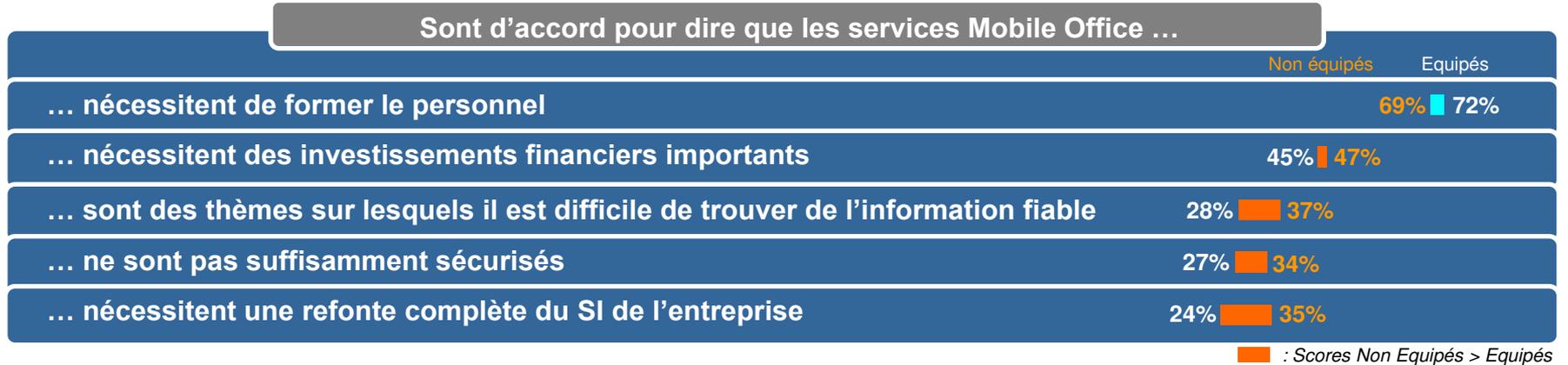
Mobile Office – les leviers à l'adoption

- La **mise en place de nouveaux outils de communication** et le fait qu'ils prennent toute leur place dans une **entreprise multi-sites** sont les deux principaux leviers à l'adoption des services Mobile Office, que ce soit auprès des entreprises déjà équipées ou auprès des non équipées.



Mobile Office – les freins à l'adoption

- La **nécessité de devoir former le personnel** à l'utilisation des applications et services Mobile Office est le seul véritable frein à l'adoption de ces derniers, que ce soit auprès des entreprises déjà équipées ou des non-équipées.



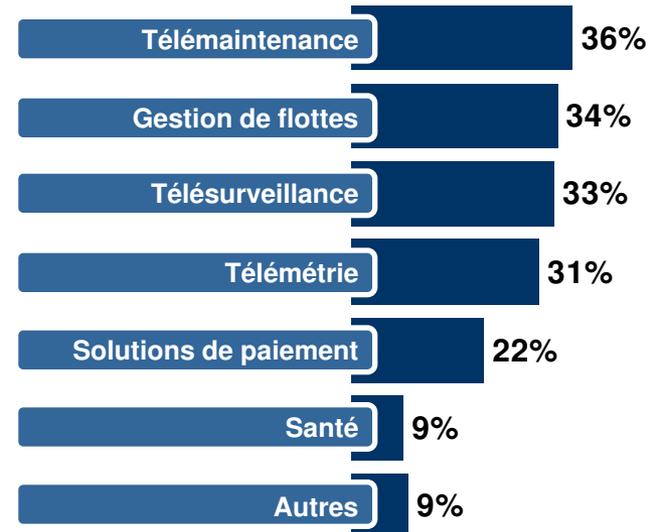
- A noter toutefois que **les entreprises non-équipées se caractérisent par une insuffisance d'information sur les services et applications Mobile Office** : elles sont plus nombreuses que les entreprises équipées à exprimer des craintes liées à l'impact du Mobile Office sur le SI de l'entreprise, des craintes liées à la sécurisation de ces services et des craintes liées aux investissements financiers qui en découlent.

M2M – les résultats

M2M – l'équipement actuel

- La pénétration du « M2M », est encore modeste : **16% des entreprises interrogées ont adopté de tels systèmes**, dont 7% il y a moins d'un an.
- Le secteur des télécoms (20% d'équipés) et les établissements de 500 personnes et plus sont les plus réceptifs aux systèmes M2M.
- Les applications liées au secteur de la santé sont encore marginales (9%), tandis que la **télémaintenance**, la **gestion de flottes**, la **télesurveillance** et la **téléométrie** enregistrent des scores de pénétration similaires, aux environs de 30%.

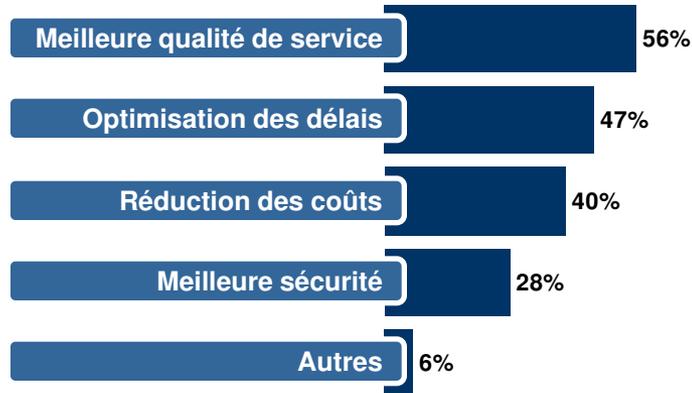
Quels types de systèmes M2M votre entreprise a-t-elle adoptés ?



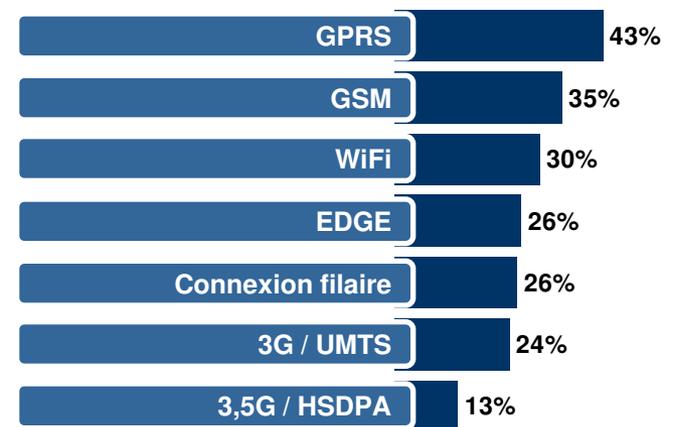
M2M – l'équipement actuel

- Une **meilleure qualité de service** – en particulier dans le secteur informatique (78%) – et une **optimisation des délais** sont les principales motivations à l'adoption des systèmes M2M.
- Les réseaux **GPRS** (43%) et **GSM** (35%) arrivent en tête de liste des modes de connexion privilégiés par les entreprises pour leurs systèmes M2M.
- Les entreprises équipées sont **74% à être satisfaites** de leurs systèmes M2M.

Pour quelles raisons votre entreprise a-t-elle adopté ces systèmes M2M ?



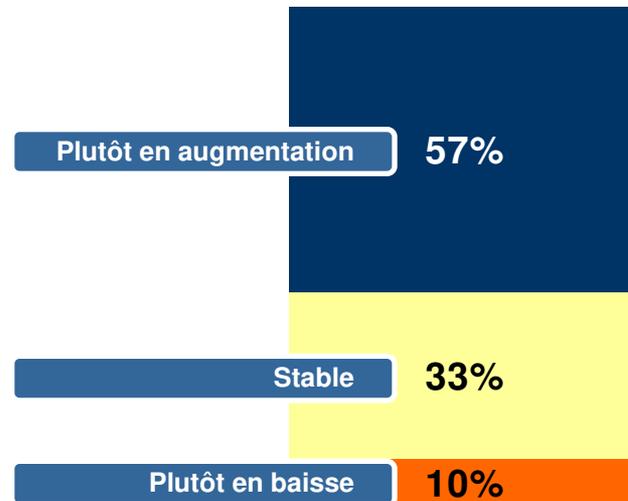
Par quels moyens vos systèmes M2M se connectent-ils à votre SI central ?



M2M – les budgets alloués

- **37% des entreprises ayant adopté le M2M y consacrent un budget annuel inférieur à 10.000 Euros.** Une proportion identique ne se prononce pas sur ce point. A noter que **9% de ces entreprises déclarent un budget annuel supérieur à 200.000 Euros.**
- Les perspectives sont assez positives au sein de ces entreprises : **57% d'entre elles prévoient une augmentation** de leur budget M2M, tandis que seulement 10% l'annoncent à la baisse.

Le budget que votre entreprise consacrera à l'avenir à ces systèmes M2M sera-t-il ... ?



M2M – les projets d'équipement

- **25% des décisionnaires interrogés ont un projet de mise en place, de changement ou d'élargissement de leurs systèmes M2M :**

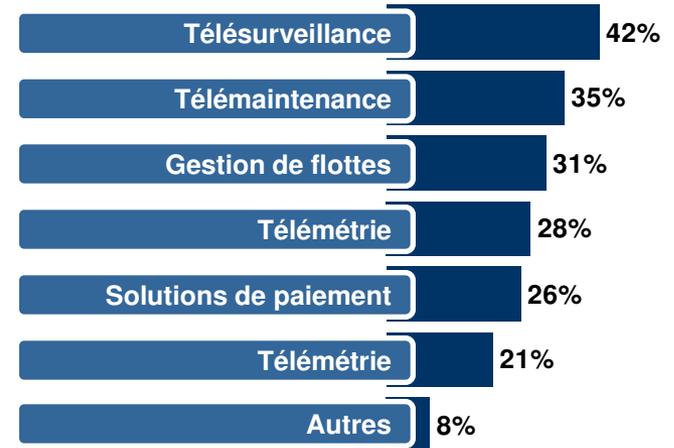
- 46% des équipés M2M ont un projet d'élargissement/changement
- 17% des non équipés comptent adopter le M2M, dont 9% dans l'année à venir

- Les applications de **télé-surveillance** (42%) et de **télé-maintenance** (35%) arrivent en tête des projets de M2M déclarés.

- Une **meilleure qualité de service** (66%) et une **réduction des coûts** (60%) sont les deux principales raisons d'être de ces projets, devant une optimisation des délais.

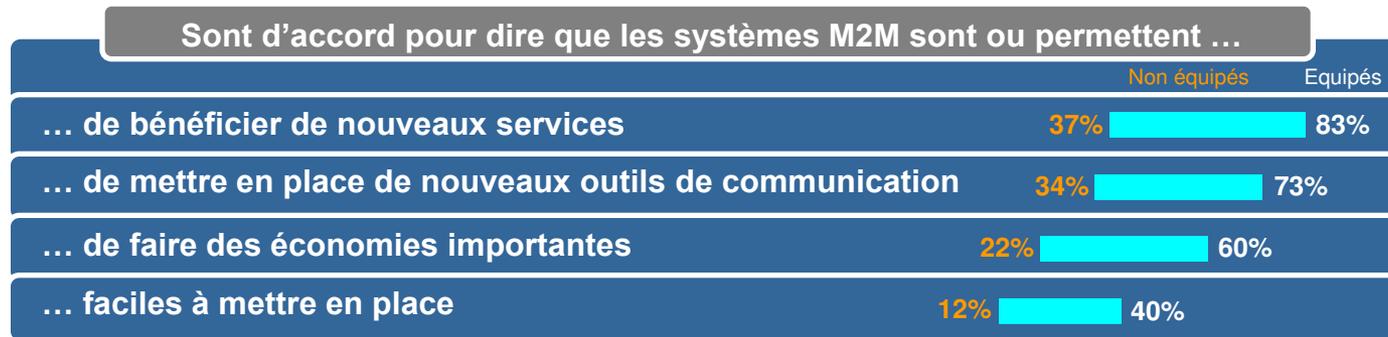
- **48% des budgets annuels dédiés à ces projets seront inférieurs à 20.000 Euros.** 26% ne se prononcent pas sur ce point.

Quels types de systèmes M2M votre entreprise compte-t-elle mettre en place ?



M2M – les leviers à l'adoption

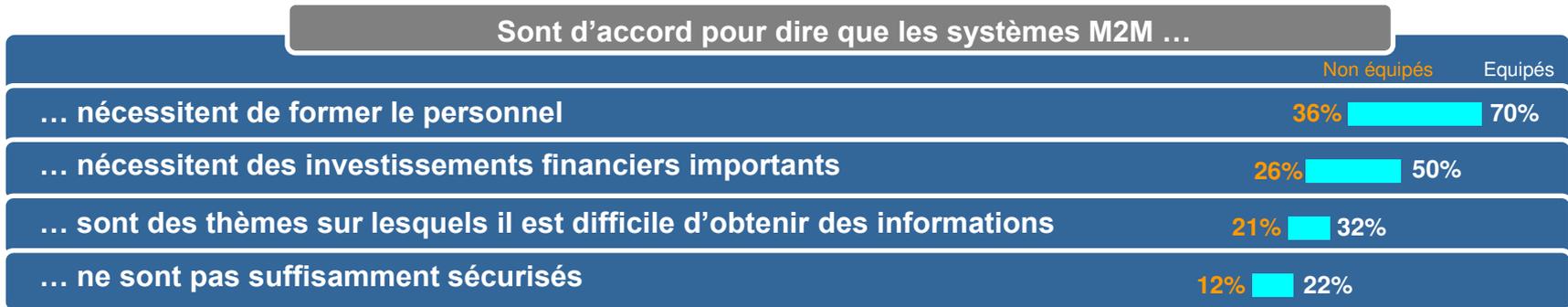
- L'accès à de **nouveaux services**, à de **nouveaux outils de communication** sont les axes d'attrait principaux des systèmes M2M.



- Les faibles scores d'agrément enregistrés **auprès des non-équipés** soulignent une **réelle méconnaissance** des systèmes M2M auprès de cette population. En effet, une très large majorité d'entre eux se déclare dans l'incapacité de répondre à la question posée (entre 61% et 77% en fonction de l'item analysé).

M2M – les freins à l'adoption

- **Les impératifs de formation du personnel sont le seul véritable frein** à l'adoption des systèmes M2M, tout au moins selon les équipés.



- A nouveau, les **non-équipés** s'affirment en effet dans l'incapacité de répondre à la question posée, soulignant ainsi leur **méconnaissance des systèmes M2M** (60% à 76% de NSP).

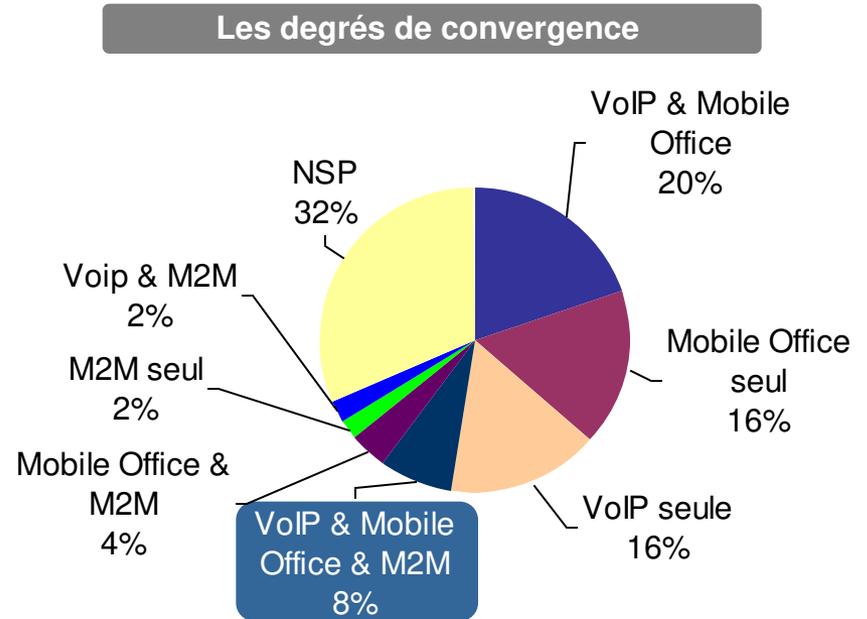
L'IP Convergence : VoIP / Mobile Office / M2M



L'IP Convergence : VoIP / Mobile Office / M2M

Taux de pénétration

- **La convergence complète VoIP / Mobile Office / M2M concerne 8% des entreprises interrogées**
- A un moindre niveau :
 - 20% ont adopté la VoIP et le Mobile Office
 - 4% le Mobile Office et le M2M
 - 2% la VoIP et le M2M
- Au global, ce sont donc 34% des entreprises qui ont adopté au moins deux de ces trois outils de communication.



L'IP Convergence : VoIP / Mobile Office / M2M

Profils des entreprises convergentes

- Les 8% d'entreprises ayant adopté à la fois la VoIP, le Mobile Office et le M2M ...
 - ... sont davantage présentes dans le **secteur des télécoms** : 47% d'entre elles en font partie (vs. 27%),
 - ... sont aussi plus souvent des **intégrateurs** : 8% vs. 3%,
 - ... sont davantage présentes au sein des entreprises de **1000 personnes et plus** : 48% vs. 25%,
 - ... sont naturellement davantage **convaincues par l'ensemble des avantages de la VoIP** (économies, nouveaux services, meilleure intégration, ...)
 - ... expriment un très **fort taux d'accord sur la nécessité du Mobile Office en entreprise multi-sites** (87%)
 - ... mettent en avant de façon marquée la **nécessité de former le personnel lors de la mise en place de projets M2M** (68% vs. 39%)

L'IP Convergence : VoIP / Mobile Office / M2M

Projets des entreprises convergentes

- Les 8% d'entreprises ayant adopté à la fois la VoIP, le Mobile Office et le M2M ...
 - ... sont **davantage intéressées par l'IP CRM** (89%), par les **services collaboratifs** (90%) et par la **convergence fixe/mobile** (94%) en tant qu'applications de la VoIP
 - ... sont plus nombreuses à déclarer l'existence de **projets liés à la VoIP : 40%** dont 18% à moins de 6 mois
 - ... sont aussi plus nombreuses à avoir des **projets liés au Mobile Office : 56%** dont 34% à moins d'un an
 - ... sont plus nombreuses à projeter la mise en place de **projets M2M : 34%** dont 13% à 6 mois

Note méthodologique

Note méthodologique

- Enquête réalisée en ligne par l'institut d'études et de conseil Novatris/Harris Interactive pour Tarsus Développement, du 21 août au 3 septembre 2007
- 9000 entreprises contactées, toutes intéressées par IP Convergence Expo
- 810 entreprises ont répondu dans les délais
- Echantillon construit de façon aléatoire et sans quota

Marges d'erreur

- Toutes les études sont sujettes à plusieurs sources d'erreur. Celles-ci incluent : des erreurs d'échantillonnage (car seul un échantillon d'une population est interrogé), des erreurs de mesure dues à la formulation et/ou à l'ordre des questions, des réponses inexactes, intentionnellement ou non, des non-réponses (y compris des refus), l'effet de l'intervieweur (lorsque les interviews sont faites en direct) et la pondération. A une exception près (l'erreur d'échantillonnage), la magnitude des erreurs résultante ne peut être estimée. En conséquence, il n'existe aucun moyen de calculer une "marge d'erreur" absolue pour une étude et l'utilisation de ces termes devrait être évitée.
- Cependant, avec des échantillons aléatoires purs et avec 100% de taux de réponses, il est possible de calculer la probabilité que l'erreur d'échantillonnage (mais aucune autre source d'erreur) n'est pas plus élevée qu'un certain nombre. Avec un échantillon aléatoire pur de 810 unités, il serait possible de dire, avec une probabilité de 95%, que les résultats globaux auraient une erreur maximum d'échantillonnage de +/- 3,4 points. Cependant, cela ne prend pas d'autres sources d'erreur en compte.

A propos de Novatris/Harris Interactive

- Harris Interactive est un institut de référence sur le marché des études (13ème rang mondial). La structure française, fondée en 1995 par Nathalie PERRIO-COMBEAUX et Patrick VAN BLOEME sous le nom de Novatris, a rejoint le groupe en mars 2004.
- Harris Interactive propose des méthodes d'études innovantes ainsi que des analyses et un conseil stratégique qui aident les clients à prendre des décisions réfléchies et efficaces. Le groupe doit sa réputation aux sondages d'opinion « Harris Poll » et à son rôle précurseur dans les méthodes d'études en ligne. La société a mis en place ce qui, selon elle, constitue le panel le plus important au monde : le Harris Poll Online. Harris Interactive est au service de sa clientèle dans le monde entier grâce à ses bureaux en Amérique du Nord, en Europe et en Asie. Pour plus de renseignements sur Harris Interactive veuillez consulter www.harrisinteractive.fr

Pour davantage d'information sur cette étude ...

HARRIS INTERACTIVE

+33 1 44 87 60 30

info@harrisinteractive.fr