



Les avantages d'une plateforme UCaaS personnalisée et clé en main pour les Service Providers



Livre blanc

Introduction

Les communications d'entreprise ont connu des changements importants au cours des dernières années. La pandémie de COVID-19 a contraint les managers IT à s'éloigner des systèmes téléphoniques rigides et sur site et à adopter des solutions basées sur le cloud pour soutenir les collaborateurs en télétravail, mais beaucoup ont eu du mal à trouver une plateforme adaptée à leurs besoins. Du jour au lendemain, les MSP ont dû se tourner vers des plateformes qui répondent aux besoins des télétravailleurs.

Maintenant que la situation s'est améliorée, les MSP doivent relever un nouveau défi : créer une meilleure plate-forme UCaaS. Malgré le retour au bureau de nombreux salariés, la demande de solutions de télécommunications basées sur le cloud reste d'actualité. La pandémie a ouvert les yeux au grand public sur les avantages des modèles de travail à distance et hybrides. Alors que les organisations s'adaptent à cette nouvelle normalité, les entreprises se tournent vers les MSP pour obtenir des plateformes UCaaS personnalisées tout-en-un, dotées de caractéristiques et de fonctionnalités puissantes.

Dans ce livre blanc, nous allons étudier les problèmes auxquels les MSP sont confrontés lorsqu'ils proposent des solutions UCaaS et comment une plateforme personnalisable et prête à l'emploi peut aider les fournisseurs à surmonter ces difficultés.





À quels problèmes les MSP sont-ils confrontés lorsqu'ils développent et commercialisent des UCaaS ?

Offrir une poignée d'outils de téléphonie de base dans votre plateforme UCaaS n'est pas suffisant dans le marché actuel. Les clients MSP d'aujourd'hui attendent un large éventail de fonctionnalités pour aider leurs employés à se connecter et à collaborer, quel que soit le lieu. Une enquête a révélé que 95 % des entreprises prévoyaient de supprimer les réunions en personne, et que les outils de communication qu'elles envisageaient d'utiliser comprenaient.²



48 %
Email



20 %
**Appareils
Mobiles**



10 %
**Téléphones
fixes**



8 %
SMS

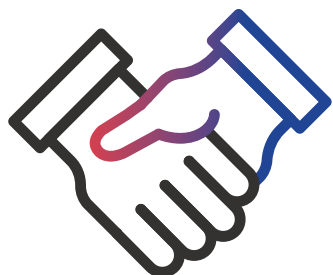


8 %
**Réunions
en ligne**

De plus, **86 % des chefs d'entreprise considèrent que des outils de communication inadéquats** sont la principale cause des problèmes sur le lieu de travail.³ Avec autant de concurrents proposant des solutions de communication unifiée, il est plus important que jamais pour les MSP de fournir aux clients la meilleure expérience UCaaS possible.

Cependant, se démarquer de la masse est plus facile à dire qu'à faire. Les MSP doivent généralement choisir entre des solutions UCaaS prêtes à l'emploi ou la création d'une plateforme à partir de zéro, ce qui est souvent compliqué et coûteux. Les solutions personnalisées empêchent les fournisseurs de se lancer rapidement sur le marché, tandis que les systèmes "black-box" sont génériques et créent des problèmes tels que :

- Se retrouver prisonnier d'un système rigide qui n'évolue pas avec l'entreprise.
- L'incapacité de différencier la plateforme des offres de la concurrence.
- La délégation du contrôle de la technologie et de la solution au développeur.
- L'innovation est freinée, car les logiciels prêts à l'emploi sont souvent difficiles à personnaliser.

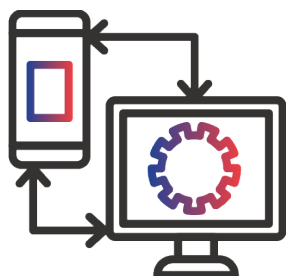


Pourquoi les plateformes UCaaS personnalisables et prêtes à l'emploi sont-elles indispensables aux Service provider ?

De nombreux MSP qui souhaitent vendre des plateformes UCaaS sont confrontés à un dilemme concernant le type d'offre : une solution coûteuse et personnalisée ou une option générique et standard. Étant donné que le client type des MSP souhaite une plate-forme dotée d'une grande variété de fonctionnalités, les solutions standard ne sont souvent pas idéales. Elles offrent soit le strict minimum, soit plus de fonctionnalités que ce dont l'entreprise moyenne a besoin.

Si les solutions personnalisées et sur mesure peuvent sembler être une alternative attrayante, elles peuvent également présenter des défis.

La solution idéale est une plateforme prête à l'emploi, à faible code, que les MSP peuvent personnaliser avec des API UCaaS flexibles, selon les besoins.



Solutions personnalisées ou clés en main

Si vous êtes à la recherche d'une plateforme UCaaS à proposer à vos clients, vous avez probablement déjà trouvé deux grands types d'offres : les solutions personnalisées et les solutions clés en main.



Plateformes UCaaS personnalisées

Un logiciel personnalisé est un logiciel développé pour répondre aux besoins spécifiques d'une entreprise. Les MSP qui souhaitent proposer une plateforme UCaaS personnalisée peuvent soit faire appel à un développeur tiers pour construire une plateforme conforme à leurs spécifications, soit concevoir et construire le logiciel en interne.

Développer une plateforme personnalisée en interne signifie que vous serez propriétaire du logiciel et des données, mais que vous serez également responsable de la mise en œuvre des changements et des mises à jour nécessaires. Cela signifie que vous devez soit garder un développeur expert dans votre équipe, ce qui peut être coûteux, soit engager des développeurs indépendants selon les besoins, ce qui peut être peu fiable.

Solutions personnalisées ou clés en main

Cependant, travailler avec un développeur tiers pour concevoir une plateforme UCaaS laisse souvent les MSP dépendants du développeur pendant toute la durée de vie de la solution. Dans de nombreux cas, le développeur contrôle les données et l'infrastructure de la plateforme, ce qui pose un problème s'il se désengage ou cesse d'assurer la maintenance du logiciel.

La création d'une solution UCaaS personnalisée nécessite un investissement initial important et peut prendre plusieurs mois. Toutefois, si vous disposez du temps et de l'argent nécessaires à la création d'une plateforme personnalisée, vous obtiendrez un logiciel parfaitement adapté aux besoins de vos clients.



Plateformes UCaaS clés en main

Les MSP qui ont besoin de logiciels à court terme préfèrent souvent revendre une solution clé en main. Les logiciels prêts à l'emploi sont des logiciels prêts à l'emploi conçus pour une configuration et une utilisation rapides. Les plateformes UCaaS prêtes à l'emploi sont généralement bon marché, leur mise sur le marché est plus rapide et elles comprennent une infrastructure standard facile à adopter.

Cependant, la nature de ces plateformes standardisées signifie qu'elles peuvent ne pas répondre à tous les besoins spécifiques de vos clients. Vous devrez peut-être dépenser davantage pour personnaliser la plateforme, ce qui annule les avantages du faible coût initial et de la rapidité. De plus, les logiciels prêts à l'emploi sont souvent difficiles à modifier et peuvent présenter des problèmes de compatibilité avec les systèmes d'exploitation ou les autres applications professionnelles de vos clients.

Il est également important de se rappeler que lorsque vous choisissez une solution UCaaS prête à l'emploi, vous choisissez une plateforme disponible pour vos concurrents. Différencier votre offre peut s'avérer difficile, et si vous apportez des modifications innovantes à la plateforme de base, les MSP concurrents pourraient rapidement reproduire vos idées.



La valeur du développement low-code

Le développement low-code n'est pas nouveau, mais le besoin de prendre en charge des modèles de travail à distance pendant la pandémie a suscité la demande d'outils permettant de simplifier la création et la personnalisation des logiciels. Gartner prévoit que le marché mondial du low-code augmentera de 20 % en 20234, de sorte que l'adoption de cette technologie sera essentielle pour rester en avance dans le numérique au cours des prochaines années.

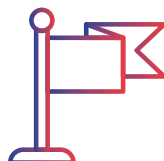
Les logiciels de développement low-code permettent aux MSP de personnaliser rapidement et à moindre coût des plateformes UCaaS qui répondent à leurs besoins spécifiques. Il n'est pas nécessaire d'avoir des connaissances approfondies en matière de codage ; les MSP s'appuient sur des API UCaaS ouvertes et flexibles pour concevoir une solution personnalisée à l'aide d'une infrastructure établie.

Les avantages significatifs du développement low-code pour les logiciels UCaaS personnalisés sont les suivants :



Rapidité de mise sur le marché

Vous pouvez commencer à vendre votre solution plus rapidement puisque vous ne construisez pas une nouvelle plateforme UCaaS à partir de zéro.



Différenciation des produits

Différenciez facilement votre offre et adaptez-la à l'évolution de la demande de la concurrence, si nécessaire.



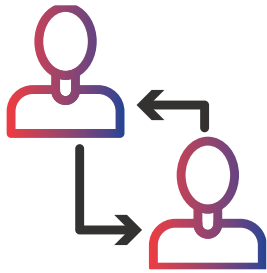
Réduction des coûts

La conception d'une excellente plateforme ne nécessite pas l'embauche de développeurs coûteux ou la sous-traitance à un tiers.



Avantage concurrentiel

Ne perdez plus de clients au profit de vos concurrents en élaborant des solutions conçues pour des cibles verticales spécifiques.



Quels sont les avantages de l'approche API-First de Wazo ?

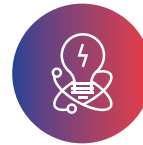
Construire une plateforme UCaaS robuste et puissante à partir de zéro est difficile et coûteux. Chez Wazo, notre objectif est d'aider les MSP à différencier leurs solutions, à prendre le contrôle de leurs offres et à se lancer rapidement sur le marché avec une plateforme de communications unifiées personnalisable et prête à l'emploi.

Nous adoptons une approche du développement UCaaS basée sur API, ce qui permet aux MSP de dire adieu aux solutions personnalisées coûteuses et aux options fermées de type boîte noire. Nos API low-code permettent aux MSP d'offrir facilement de meilleures expériences de communication en intégrant les outils de télécommunications existants et nouveaux pour créer une plateforme unique et moderne. Ci-dessous, nous explorons quelques avantages clés pour les MSP utilisant la solution UCaaS personnalisée et sur étagère de Wazo.



Agilité

Notre plateforme ouverte et programmable exploite les API UCaaS pour permettre aux MSP de s'adapter rapidement et efficacement à l'évolution des demandes. Contrairement à la plupart des solutions personnalisées ou prêtes à l'emploi, vous n'avez pas besoin de faire appel à un tiers pour mettre en œuvre des modifications ou assurer le support de votre système. Au contraire, vous avez la possibilité de personnaliser votre plateforme, sans avoir besoin d'une expertise approfondie en programmation.



Innovation

Avec Wazo, les MSP ne sont pas contraints d'offrir la même solution que tout le monde sur le marché encombré des UCaaS. Notre approche API-first vous permet d'innover facilement, afin que vous puissiez améliorer les expériences de communication de vos clients en offrant une nouvelle solution UCaaS unique construite sur une plateforme puissante et fiable.



Support

L'achat d'une plateforme UCaaS prête à l'emploi signifie souvent que les MSP doivent compter sur un tiers pour le service pendant toute la durée de vie de la solution. Si cette société est lente à répondre aux problèmes ou fournit un service de qualité inférieure, vous ne pouvez pas y faire grand-chose. Cependant, notre réseau de partenaires certifiés exploite nos solutions, et nous vous garantissons que vous n'aurez jamais à vous contenter d'un service de mauvaise qualité.



Sécurité

De nombreux MSP doivent sacrifier la sécurité ou acheter des outils de cybersécurité supplémentaires lorsqu'ils proposent de nouvelles solutions logicielles basées sur le cloud. La plateforme Wazo s'adapte à votre infrastructure existante, vous n'avez donc pas à vous soucier de la mise en œuvre de nouvelles initiatives de sécurité lorsque vous construisez et vendez votre plateforme.



Offrez des expériences UCaaS Uniques et personnalisables avec Wazo

Plus de 50 MSP et 30 000 utilisateurs à travers l'Europe nous font confiance pour fournir des API UCaaS évolutives et un support de qualité indispensable pour offrir des expériences UCaaS personnalisées. Votre entreprise pourrait être l'une des premières en Amérique du Nord à tirer parti de cette technologie puissante fondée sur une plateforme éprouvée et fiable.

Découvrez la solution UCaaS personnalisable et prête à l'emploi que vous attendiez avec Wazo.

Contactez
Wazo dès
aujourd'hui

pour organiser une démonstration et en savoir plus sur la façon dont vous pouvez commencer à offrir une meilleure plateforme UCaaS à vos clients.



Sources:

1. <https://www.marketwatch.com/press-release/unified-communication-as-a-service-ucaas-market-2023-growth-statistics-industry-share-latest-trends-growth-drivers-size-and-forecast-till-2028-2022-12-19>
2. <https://www.cmswire.com/cms/social-business/4-trends-in-workplace-communication-infographic-027762.php>
3. <https://www.salesforce.com/ca/blog/2014/08/how-soft-skills-are-crucial-to-your-business-.html>
4. <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2022-12-13-gartner-forecasts-worldwide-low-code-development-technologies-market-to-grow-20-percent-in-2023>