

# Communication et collaboration : plus qu'une aspiration, une réalité technologique.

*Éditeur de logiciels pour les entreprises, Algoria édite TWS (Telephony Web Services) : la solution de communication et de collaboration pour les entreprises.*

Créée en 2002 par Jocelyn Azière (Président et Responsable R&D) et Marc Chartier (Directeur associé et responsable des activités internationales), Algoria est l'un des principaux acteurs du marché français du Couplage téléphonie Informatique (C.T.I) et des solutions de communication et de collaboration unifiées (U.C.C.), à travers sa suite Telephony Web Services (TWS).

## >> Plus de 3.000 entreprises ont opté pour TWS :

La communication et la collaboration au sein des entreprises sont des enjeux majeurs, synonymes s'ils sont maîtrisés, de plus de fluidité, d'efficacité et de productivité. Algoria propose à ses utilisateurs la mise à disposition de services à forte valeur ajoutée tels que : ClicktoCall, pilotage téléphonique, règles de renvois, messagerie instantanée, ... et la vidéo conférence, introduite en haute définition sur la dernière version 4.1.

En outre, TWS s'interface avec tous les annuaires et applications métiers (CRM, ERP, ...) de l'entreprise. « La remontée de fiche client permet par exemple d'afficher sur l'écran de l'utilisateur, dès que le téléphone sonne, des données liées au suivi du client qui appelle, grâce à un lien avec vos bases de données « Métiers » » précise Jérôme Remars (Directeur commercial France). Preuve que cette solution répond aux enjeux de communication et de collaboration, plus de 3.000 entreprises de la zone EMEA (Europe Middle East Africa) ont adopté TWS. Ce succès d'Algoria repose également sur les accords O.E.M noués avec Aastra, et les certifications de Cisco, Mitel et Snom.

## >> TWS « Cloud » ou « on premise »

Le succès de TWS se construit également sur sa simplicité de mise en œuvre et son interopérabilité. Dans le Cloud, l'entreprise souscriptrice fait l'économie de l'hébergement et de la maintenance, la solution TWS étant hébergée as a Service (UCCaaS : Unified Communication and Collaboration as a Service) et accessible par les utilisateurs depuis leur station de travail (Windows, Mac, Citrix, TSE) ou leurs tablettes et smartphones (iOS et Android). On-premise, ces services sont mis à disposition sur un serveur du réseau local de l'entreprise. Par ailleurs, Algoria a conçu TWS comme une solution simple pour laquelle aucune installation n'est nécessaire sur l'ordinateur de l'utilisateur (client léger). Cette solution 100% ouverte et interopérable s'adapte à tous les standards de téléphonie, et s'intègre

dans tous les systèmes d'informations (multi PBX, multi OS et multi CRM/ERP). D'après Marc Chartier : « Compte tenu de la valeur ajoutée fonctionnelle du service proposé et de la facilité de déploiement et des possibilités d'intégration aux annuaires métiers offerts par TWS, les perspectives de croissance d'Algoria sont très favorables sur un marché EMEA encore largement sous équipé en solutions U.C.C ... »

## >> Nouveaux besoins, nouveaux usages :

Algoria a fait le choix de la commercialisation indirecte, s'appuyant sur des partenaires distributeurs, revendeurs-intégrateurs et opérateurs. Parallèlement, Algoria accentue sa démarche de R&D afin d'anticiper au mieux l'évolution des usages, stimulés par l'arrivée massive de la génération Digital Natives au

sein des entreprises. « Algoria va intensifier ses efforts dans plusieurs directions, en particulier l'élargissement de notre gamme de produits pour répondre aux nouvelles attentes en matière d'intégration de solutions U.C.C au cœur des réseaux sociaux d'entreprises. Nous sommes à l'aube d'une révolution au sein des entreprises, l'environnement numérique de travail et les usages induits vont se transformer en profondeur au cours des 10 prochaines années, et Algoria sera un acteur de ce changement » conclut Jocelyn Azière. ■

> De gauche à droite : Marc Chartier, Jocelyn Azière et Jérôme Remars.



## UCC, un marché en plein essor

Poussé par l'avènement du SIP et la migration massive des infrastructures téléphoniques des entreprises vers la Téléphonie sur IP, le marché de la communication et de la collaboration connaît un véritable essor depuis 5 ans, en particulier sur le marché Nord Américain. Avec 58% des sociétés américaines déjà équipées (source IDG Enterprise 2012), le marché Nord Américain absorbe à rythme soutenu les nouvelles pratiques et nouveaux usages en entreprise. Tous les secteurs de l'économie sont concernés par cette vague collaborative : les telecoms et le high tech (57% des entreprises), la finance et la santé (54%), l'administration (51%), l'éducation (46%), et la distribution (45%)... Les motivations sont très claires quant à l'implémentation de ces solutions: gain de productivité (61%), souplesse de travail (42%), accès plus rapide à l'information (39%), amélioration du service client (30%). Cette vague arrive sur le marché EMEA et se structure autour d'éditeurs locaux comme Algoria et d'éditeurs internationaux comme Microsoft, Cisco ou Google, proposant des offres simples à mettre en œuvre.