

Visioconférence / téléphonie : des solutions pour la performance et la mobilité

Crise sanitaire, mondialisation de l'économie... les entreprises ont besoin d'outils de communication efficaces. Les technologies se sont largement améliorées pour satisfaire les besoins de la génération Y et les solutions sont aujourd'hui basées sur l'interopérabilité. En période de recours au télétravail, intégrer la mobilité notamment est devenue indispensable. Des produits comme ceux d'AMA, société spécialisée dans le développement de solutions d'assistance à distance (télémédecine, téléassistance, inspection à distance, formation avec lunettes connectées), ont ainsi conquis le marché.



Avec l'obsolescence du réseau téléphonique commuté (RTC), la numérisation des réseaux de téléphonie s'accompagne d'une migration des technologies historiques vers des technologies plus modernes, la téléphonie sur IP, ou VOIP (Voix sur IP) qui transporte la voix par le biais du réseau Internet. Cette solution permet à l'entreprise de disposer de nombreuses fonctionnalités de communication unifiées : pilotage du téléphone depuis l'ordinateur ou le Smartphone et inversement, réception de messages vocaux par e-mail, routage dynamique des appels, partage de documents, visioconférences... Voix, messages, fax, vidéo s'échangent sur un réseau de données, comme Internet.

Les prestataires travaillent en étroite collaboration avec les entreprises pour leur proposer des solutions adaptées à leurs infrastructures et à leurs attentes. Ces solutions doivent être capables d'évoluer rapidement sur un marché où les technologies sont sans cesse innovantes.

Parmi les nombreux avantages, aucune installation lourde n'est nécessaire à partir du moment où l'on possède un accès Internet. Les coûts de communication sont réduits et différents sites d'une entreprise peuvent être

reliés entre eux en un « réseau interne » permettant des communications entièrement gratuites. La flexibilité est accrue (les lignes téléphoniques pouvant être ajoutées à volonté), et la mobilité augmentée puisque chaque personne n'est plus associée à une ligne. Enfin la synchronisation des données permet d'accéder facilement et de n'importe où à tous les services (messagerie, etc.).

LA COMMUNICATION UNIFIÉE : AMÉLIORER LA COLLABORATION ET RÉDUIRE LES COÛTS

Les téléphones IP peuvent se relier à un routeur (box Internet) ou à un standard téléphonique IPBX. Des solutions permettent de déployer le système de téléphonie IP dans le Cloud. Le Centrex est hébergé dans les infrastructures des opérateurs en datacenter. Le UcaaS (Communications Unifiées en tant que Service) simplifie les communications grâce à des solutions cloud. Pas besoin d'infrastructure informatique complexe et coûteuse, et une grande variété d'outils de communication et de collaboration est disponible (téléphonie fixe et mobile unifiée, partage de bureaux et d'applications, routage intelligent des appels grâce à l'IA et le machine learning...).

Les outils de communication des entreprises doivent donc être multi-modaux : téléphonie, mails, messagerie instantanée et aujourd'hui communication visuelle en font naturellement partie. La visioconférence permet un gain de temps, des économies de transport, et représente une solution efficace en cas de grève ou de pandémie ! Fixer une réunion dans l'heure, avec des participants répartis dans différents sites ou pays, accélère les prises de décision, d'où des résultats plus rapides et une productivité accrue.

Lorsqu'il y a de l'interaction sur le terrain nécessitant d'avoir les mains libres (près des chaînes de production ou des patients) et un besoin de sécurité plus élevé, les solutions d'AMA, vendues dans plus de 100 pays, sont particulièrement adaptées. « Nous avons développé une smart workplace plateforme, XpertEye, qui offre des applications de réalité assistée, de gestion dynamique de workflows et de planification en ligne » explique Thomas Waendendries, Vice-Président Sales & Marketing.

En plus de l'avantage de proposer des solutions multi-plateformes (PC, tablette, smartphone...), « nous avons une expertise de plus de 5 ans sur la vision tête haute avec les lunettes connectées qui permettent d'apporter toute l'information au plus proche de l'œil », ajoute-t-il. Des atouts de taille pour toute intervention à distance.

Géraldine Guillot

Quelques chiffres

- Le marché de UCaaS (Unified Communications as a Service), soit les communications d'entreprise dans le cloud, décolle en France avec un taux de croissance de 26 %.
- D'après le Bureau of Labor Statistics (Département du Travail aux Etats-Unis), 90 % des personnes interrogées estiment que les réunions vidéo comptent parmi les plus efficaces.

AMA : le digital pour l'assistance et l'expertise à distance

Société bretonne 100 % familiale, AMA est spécialisée dans le développement de solutions d'assistance à distance - télémedecine, téléassistance, inspection à distance, formation avec lunettes connectées - pour le médical et l'industrie. Elle a été créée il y a plus de 15 ans par l'actuel CEO Christian Guillemot, co-fondateur également d'Ubisoft. Entretien avec Thomas Waendendries, Vice-Président Sales & Marketing.

Thomas Waendendries



Vos solutions innovantes, destinées à accélérer la transformation digitale, sont basées sur la réalité assistée...

En effet, nous avons commencé en 2014 avec la première transmission vidéo d'une intervention chirurgicale en direct entre la France et le Japon. Puis, à partir de 2015, nous avons étendu notre offre à l'industrie, déployée aujourd'hui dans plus de 100 pays. Nous avons développé une smart workplace plateforme, XpertEye, qui offre des applications

de réalité assistée, de gestion dynamique de workflows et de planification en ligne.

Quels sont vos principaux points forts ?

Tout d'abord nous sommes multi-plateformes (PC, tablette, smartphone...), et nous avons une expertise de plus de 5 ans sur la vision tête haute avec les lunettes connectées qui permettent d'apporter toute l'information au plus proche de l'œil. Chaque solution a ses qualités physiques intrinsèques (main libre avec commande vocale par exemple) que chaque client peut utiliser quel que soit son cas d'usage. La réalité assistée permet d'avoir un pointeur dans le flux vidéo par exemple, et si besoin un whiteboard pour faire des annotations, échanger des documents, partager des écrans à distance.

AMA chiffre, sécurise et transporte des données, mais ne conserve aucune information. Notre solution est hébergée dans des datacenters sécurisés pour les solutions en mode SaaS, ou chez le client pour les solutions on-premise.

Par rapport aux solutions classiques de visioconférence du marché, nos solutions sont recherchées lorsqu'il y a de l'interaction sur le terrain nécessitant d'avoir les mains libres (près des chaînes de production ou des patients) et un besoin de sécurité plus élevé.

Vous travaillez avec le client en direct et lui offrez des solutions packagées...

Absolument, nous n'avons pas de distributeurs. Nous sommes à la fois développeurs, intégrateurs au niveau hardware et au niveau logiciel. Nos équipes vont de la recherche-développement



AMA en chiffres

- plus de 130 collaborateurs
- plus de 670 clients (CAC 40, Fortune 100 et 500)
- une présence internationale avec des filiales en Allemagne, Espagne, Royaume-Uni, Italie, Roumanie, Hong Kong, Chine, États-Unis... et prochainement au Japon et au Canada.
- 800 projets dans plus de 100 pays.

et la production jusqu'au support. Nos filiales nous permettent d'accompagner les clients avec des chefs de projets locaux offrant une qualité de service identique sur tous les continents.

Pouvez-vous nous donner des exemples d'utilisation chez vos clients ?

Nos solutions ont été utilisées par un fabricant automobile lors du lancement d'une chaîne de production pour mettre en relation ses centres d'expertise, ses usines déportées et ses sous-traitants. Nous avons également une grande spécificité en matière d'audit et expertise. Et encore dans le domaine médical par exemple le SAMU peut envoyer un lien sécurisé par SMS/email avec XpertEye au patient pour établir une téléconsultation. Dans le contexte actuel, le digital a pris tout son sens et son usage s'est accéléré. Mais l'humain reste au centre de nos préoccupations. Simple-ment nous optimisons le temps, les savoirs, le transfert de compétences afin que l'homme apporte son expertise.

