agent souverain auto-hébergé. La sécurité doit également rester adaptée aux risques de la voix. Dstny rappelle que la fraude téléphonique peut provoquer en quelques heures des surconsommations importantes. Aux protections contre les attaques s'ajoutent donc la surveillance des usages, les alertes et les coupures en temps réel. Plus les communications sont intégrées au système d'information, plus la qualité du service dépend de l'ensemble de la chaîne.

Le channel à l'épreuve du service

Ces évolutions élargissent le travail des revendeurs, intégrateurs et MSP : connecter le CRM, paramétrer les agents, former les utilisateurs, superviser et ajuster le service. La licence reste un point de départ, mais la valeur tient à la capacité de transformer une fonction en résultat durable. Chez ALE, cette évolution conduit les partenaires à partir des enjeux du client pour construire leur proposition, plutôt que d'un catalogue de fonctions. Encore faut-il disposer d'un modèle commercial qui permette cet investissement. Marque blanche, accès administrateur, relation client et stabilité des engagements deviennent des critères de choix. Enreach revendique ainsi un modèle B2B2B sans vente directe aux utilisateurs finaux. RingCentral fait évoluer son approche vers une vente indirecte où le partenaire maîtrise la relation client et peut agréger plusieurs services. Pour le channel, l'enjeu est de conserver les moyens de différencier son offre et de rémunérer son accompagnement. La complexité croissante des plateformes peut donc renforcer son rôle, à condition de ne pas la transmettre au client. Sélectionner les usages pertinents, maîtriser les dépendances et mesurer les progrès : c'est sur cette capacité d'accompagnement que se jouera la prochaine étape des communications unifiées.

Jérôme Cartegini

Questions à Philippe Payn, directeur général de Stéphie Télécom

Les entreprises recherchent-elles d'abord plus de simplicité ou davantage d'intégration entre leurs outils ?

Ce n'est pas réellement une alternative. La simplicité est ce que l'utilisateur doit ressentir, tandis que l'intégration est ce que l'architecture doit rendre possible. Les entreprises veulent surtout moins de ruptures, moins de doubles saisies et des parcours plus fluides.

Comment Stéphie garantit-elle la résilience et la continuité de ses services ?

Nous ne promettons jamais le risque zéro. Nous identifions avec nos revendeurs en marque blanche les points critiques propres au métier de chaque client. La résilience repose sur la redondance des accès, le secours cellulaire, des plateformes hautement disponibles et leur duplication en mode actif/actif dans deux data centers en France, avec des plans de reprise et de continuité d'activité. Sauvegardes, supervision et procédures d'escalade complètent ce dispositif. Il s'agit de prévenir, détecter et absorber une dégradation, puis de rétablir le service dans les conditions prévues. C'est justement sur ces sujets clés que repose PrivIT, notre nouveau programme de revente en marque blanche.

Jusqu'où l'IA peut-elle automatiser les processus de communication sans perdre en maîtrise ?

L'IA peut automatiser des tâches répétitives, bornées, réversibles et traçables. Dès qu'une action engage l'entreprise, modifie un droit ou touche une relation client sensible, la décision et la responsabilité doivent rester humaines. Il faut progresser par étapes : assister, recommander, orchestrer, puis automatiser sélectivement. Il est fondamental de limiter les droits, de tracer les actions et de prévoir une escalade humaine et un retour arrière.