

# L'avenir des télécommunications se trouve dans le Cloud

*sans technologie, il n'y aurait pas d'industrie des télécommunications.*

Si les signaux de fumée et les tambours ont été les premières formes de télécommunications, l'industrie n'est pas née avant l'invention du télégraphe dans les années 1830. En utilisant des fils et des câbles pour permettre l'échange d'informations sur de longues distances en temps réel, le télégraphe a été la première véritable technologie à révolutionner les communications. Initialement utilisé par le gouvernement et l'industrie ferroviaire, Western Union est devenu l'une des premières sociétés de télécommunications à offrir un service télégraphique aux consommateurs. Dans les années 1850, de nombreuses sociétés de télécommunications offraient des services permettant la connectivité, facilitant ainsi la vie des entreprises et des consommateurs.

Depuis le début, les entreprises de télécommunications se sont concentrées sur la construction et la maintenance de l'infrastructure de connectivité et des réseaux nécessaires pour permettre en permanence aux gens de partager rapidement des informations. L'invention des téléphones, des télécopieurs et de l'internet n'a fait qu'accroître l'importance de ce secteur pour notre économie et notre société.

Aujourd'hui, une combinaison de facteurs, allant de multiples avancées technologiques rapides et d'une concurrence accrue à des changements dans le comportement des consommateurs et les attentes des clients, a provoqué des perturbations dans le secteur des télécommunications. Malgré le fait que les capacités fondamentales offertes par les entreprises de télécommunication, à savoir la mise en réseau et la connectivité, restent pertinentes pour l'économie numérique, les entreprises de télécommunication perdent des clients au profit de fournisseurs de services de communication Cloud-native émergents dont les plateformes et les modèles économiques ont été conçus pour prendre en charge les réseaux mobiles 5G, le streaming en direct, les assistants virtuels, les voitures autonomes et l'IoT.

*« Toutes les entreprises, quel que soit leur secteur d'activité, doivent relever le défi de répondre aux attentes de leurs clients, qui évoluent et augmentent constamment. De nombreuses attentes en matière de services numériques dépendent d'une certaine forme de connectivité des appareils, des actifs, des applications basées sur le cloud et des services. C'est dans ce contexte que les entreprises de télécommunications peuvent aider les entreprises à offrir de meilleures « expériences connectées ». »*

– The Future of Telecoms: From Endangered Species to Digital Service Providers, rapport Forrester, 2018

## **Le défi : Opter pour la transformation plutôt que pour la tactique**

*La nouvelle vérité : pour être compétitives dans le monde « connecté » d'aujourd'hui, les entreprises de télécommunications ont besoin d'une base technologique qui leur permette de proposer de nouveaux services capables de tirer parti de leurs données, de générer des revenus et de créer de la valeur.*

Les plateformes technologiques sur lesquelles s'appuient aujourd'hui la plupart des entreprises de télécommunications sont obsolètes. Pourtant, les équipes informatiques et les consultants externes ne cessent de les convaincre que de nouveaux outils peuvent être intégrés et de nouveaux logiciels adaptés pour répondre aux nouvelles attentes des consommateurs et des entreprises. Selon Matt Alberts, vice-président services professionnels de commercetools, c'est tout simplement un exploit impossible. Il fait remarquer que les grands distributeurs ont déjà essayé cette voie et ont échoué - et que les entreprises de télécommunications ont des systèmes plus compliqués et sont plus cloisonnées. « Pour réussir à fournir ce que les clients exigent, les entreprises de télécommunication doivent adopter une véritable transformation digitale. »

Dans un récent livre blanc de commercetools, intitulé « [How Modern Commerce Technology is Transforming the Telecommunications Industry](#) » (Comment la technologie du commerce moderne transforme l'industrie des télécommunications), M. Alberts identifie les cinq principaux défis auxquels les entreprises de télécommunications sont confrontées dans l'économie numérique actuelle :

- **Silos de données**
- **Déréglementation**
- **Expérience numérique du client médiocre**
- **Besoin de diversification horizontale**
- **Solution obsolète**

Selon M. Alberts, la seule façon de surmonter les quatre premiers défis est de s'attaquer d'abord à la question des anciennes technologies. Il souligne que plusieurs rapports de Forrester renforcent son point de vue. « L'une des principales conclusions du rapport Forrester est que seules quelques entreprises de télécommunications survivront si elles ne se transforment pas suffisamment pour devenir des fournisseurs de services numériques. »

Tous s'accordent à dire que pour être compétitives dans l'économie numérique actuelle, les entreprises de télécommunications doivent sortir de leur zone de confort et procéder à des changements organisationnels décisifs, audacieux et radicaux, en commençant par la mise en place d'une plateforme Headless basée sur les microservices, orientée API et Cloud-native. « Rien d'autre n'offrira les fonctionnalités et la flexibilité dont ils ont besoin pour leur croissance future. »

*« Les solutions obsolètes... posent des problèmes considérables aux organisations. Il s'agit généralement de solutions On Premise... beaucoup de ressources sont utilisées pour maintenir en état de marche la structure du serveur. Ensuite, les solutions elles-mêmes doivent être maintenues à jour... tâche coûteuse et chronophage.... En ajoutant de plus en plus de fonctionnalités tout en essayant de prendre en charge de nouvelles exigences commerciales, cet écosystème informatique devient instable au fil du temps. Parallèlement, cette accumulation instable d'applications logicielles est constamment mise à l'épreuve par un trafic de plus en plus important. En d'autres termes, si une infrastructure informatique vieille de plus de 20 ans survit à peine aux activités commerciales pendant l'année, l'organisation court à la catastrophe pendant les événements promotionnels tels que Black Friday, Cyber Monday ou la période des fêtes. »*

– How Modern Commerce Technology is Transforming the Telecommunications Industry Livre blanc de commercetools, 2020

## **La solution de transformation Headless**

Tout le monde sait ce que les consommateurs et les entreprises attendent aujourd'hui de leurs fournisseurs de communications, ce sont des connexions vocales et de données plus rapides et plus fiables, plus d'applications et une meilleure expérience client. Si la plupart des entreprises de télécommunications s'efforcent d'adapter leur technologie pour répondre à ces attentes, la majorité d'entre elles éprouvent des difficultés à mettre en œuvre et à réaliser l'importante transformation nécessaire pour répondre aux attentes des clients.

Selon M. Alberts, il est essentiel de montrer comment un partenariat avec commercetools leur permet d'être opérationnel plus rapidement et avec moins de risques, sans surcharger leurs ressources internes. Il insiste sur le fait que son équipe comprend les besoins et les problèmes spécifiques du secteur des télécommunications. « Il s'agit aussi de leur prouver que le plan d'implémentation que nous proposons permet réellement d'assurer une transition sans heurts vers une plateforme Headless et Cloud-native, tout en protégeant celle qui est en place. »

Une fois que le processus de transformation est en marche, commercetools fournit un soutien continu pour s'assurer qu'il est réussi dans son intégralité. « Nous travaillons avec eux pour lancer des initiatives visant à obtenir l'adhésion des parties prenantes, explorer différents concepts commerciaux/offres de services, réviser leurs modèles d'exploitation et, peut-être le plus important - recommander des stratégies qui leur permettent de capitaliser sur leur nouvelle capacité à offrir des expériences omnicanales. »

À ce stade, la transformation n'est plus une option, affirme M. Alberts. Les avantages offerts par les plateformes Headless dépassent de loin les risques - la valeur que la transformation apporte à tous est immédiatement reconnaissable », dit-il. « Ils n'ont

plus à faire face aux pannes ou aux interruptions de service. Ils n'ont plus à entendre « Non, vous ne pouvez pas faire ça ». Avec la technologie Headless, ils entendent beaucoup plus souvent le mot « Oui ». »

*« Lorsque les entreprises de télécommunications adaptent une infrastructure moderne et Cloud-native en combinaison avec une structure d'équipe agile, elles peuvent rapidement modifier les processus opérationnels et apporter des changements à la production toutes les semaines. Ces changements leur permettent de faire de la vente croisée et de la vente incitative de nouveaux services et appareils aux clients existants, ainsi qu'à travers les unités commerciales ; en fin de compte, ils augmentent les flux de revenus et les parts de marché. En ce qui concerne l'acquisition de clients, le fait de disposer d'une plateforme centralisée et Cloud-native avec des API flexibles permet de minimiser les données en silo et de maximiser le rendement en consolidant les données des clients. »*

– How Modern Commerce Technology is Transforming the Telecommunications Industry. livre blanc de commercetools, 2020

Visitez notre [site Web](#) pour en savoir plus sur les défis de l'industrie des télécommunications d'aujourd'hui et sur la façon dont la technologie moderne et Headless de commercetools peut aider votre organisation à réussir.