



# VoIP, Mobile Office & M2M

## *Equipements et projets d'équipements*

Etude de marché réalisée par Novatris/Harris Interactive pour le compte de Tarsus Développement et diffusée sur le salon IP Convergence Expo le 3 octobre 2007

*Synthèse des résultats*

*Préparé par*

**Jérôme Jardon**

Directeur de clientèle

[jjardon@harrisinteractive.fr](mailto:jjardon@harrisinteractive.fr) - +33 1 44 87 60 87

Septembre 2007

# Sommaire

- Introduction
- VoIP – les résultats
- Mobile Office – les résultats
- M2M – Les résultats
- L'IP Convergence : VoIP / Mobile Office / M2M
- Note méthodologique



# Introduction

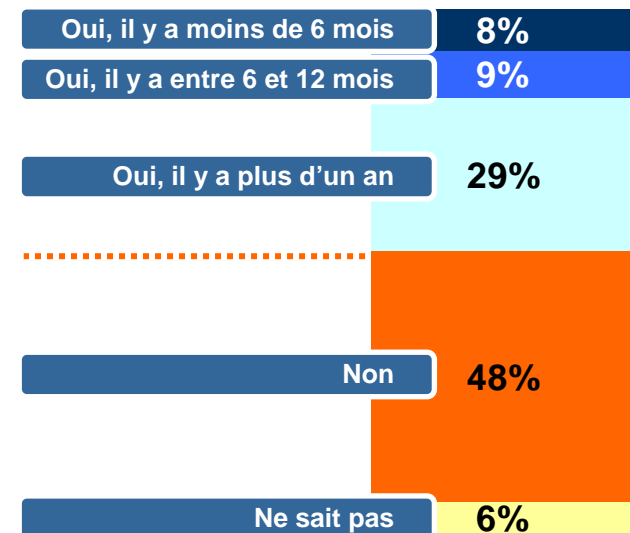
- Etude réalisée en ligne par Novatris/Harris Interactive pour Tarsus Développement
- Diffusée lors de IP Convergence Expo le 3 octobre 2007
- 9000 entreprises contactées, toutes intéressées par IP Convergence Expo
- Trois domaines couverts : VoIP, Mobile Office, M2M
- Objectifs transversaux :
  - Equipements actuels : taux de pénétration, niveaux de satisfaction, motivations, budgets alloués et évolution prévue, services mis en place
  - Projets d'équipement : horizon, motivations, budgets prévus
  - Leviers et freins à l'équipement
  - Intérêt pour de nouveaux services
  - Raisons de non-équipement des entreprises concernées
- 810 entreprises ont répondu entre le 21 août et le 3 septembre 2007



# VoIP – l'équipement actuel

- **46% des entreprises interrogées ont adopté la VoIP**, dont 29% il y a plus d'un an. Ce taux de pénétration est significativement plus élevé dans le secteur des télécoms (60%) et au sein des établissements de moins de 10 salariés (54%).
- Une très large proportion – 84% – des entreprises ayant opéré ce basculement sont satisfaites de la VoIP.
- **Les réductions des coûts sont la motivation principale à l'adoption de la VoIP**, en particulier au sein des établissements regroupant moins de 10 salariés (89%). Le fait de bénéficier de nouveaux services (42%) ou l'intégration complète du système d'information de l'entreprise (32%) suivent d'assez loin.

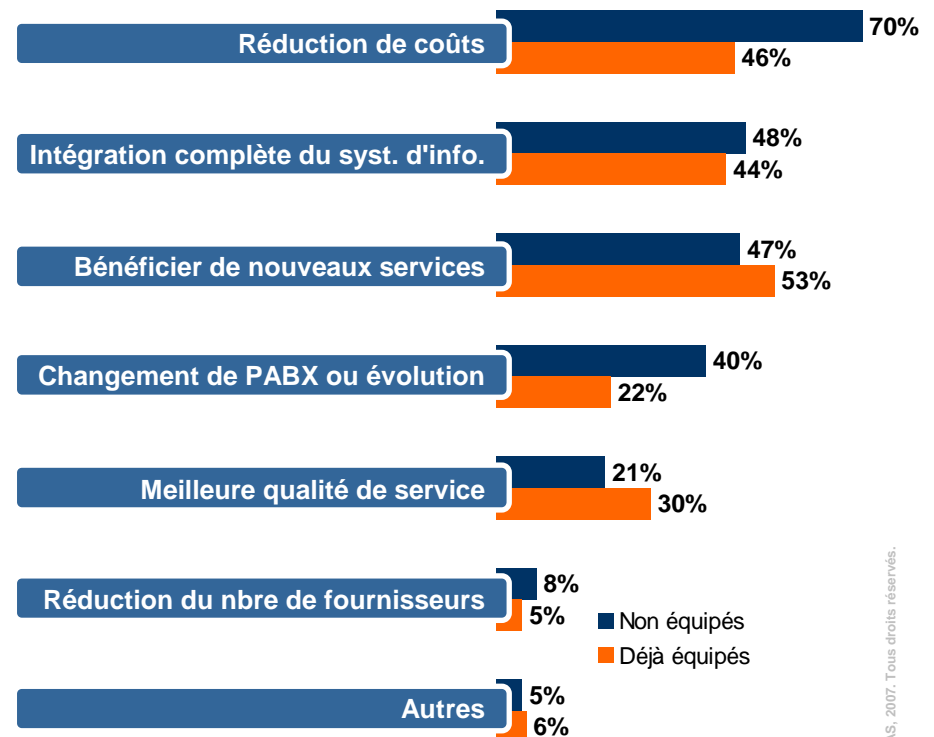
Votre entreprise a-t-elle adopté la téléphonie sur Internet, c'est-à-dire la VoIP ?



# VoIP – les projets d'équipement

- La VoIP fait l'objet de nombreux projets déclarés par les décisionnaires en VoIP interrogés :
  - **54% ont le projet de mettre en place une solution de VoIP**, dont 38% à moins d'un an
  - 69% des non équipés comptent adopter la VoIP, dont 43% dans l'année à venir
  - 40% des équipés en VoIP ont un projet d'élargissement/changement
- La réduction des coûts reste la principale motivation** aux projets de mise en place de solutions de VoIP (70%). L'intégration complète du système d'information de l'entreprise ou les nouveaux services suivent.
- 41% des budgets annuels dédiés à ces projets seront inférieurs à 10.000 Euros** (31% ne se prononcent pas). Là encore, de façon naturelle, ces budgets croissent avec la taille des établissements.

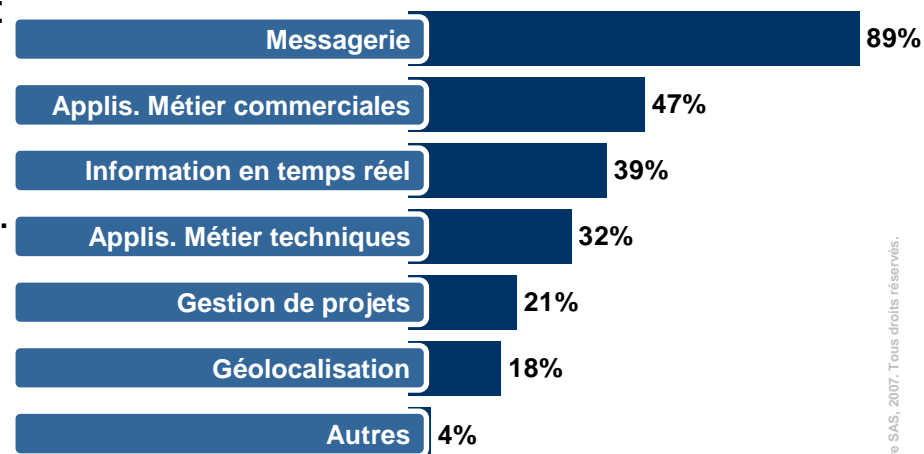
Pour quelle(s) raison(s) votre entreprise a-t-elle le projet de mettre en place une (autre) solution de VoIP ?



# Mobile Office – l'équipement actuel

- **48% des entreprises interrogées ont adopté des solutions Mobile Office**, i.e. des services, outils ou applications permettant de rester connecté en mobilité. 18% les ont adoptés il y a moins d'un an.
- La pénétration des solutions Mobile Office est significativement supérieure dans le secteur des télécoms (59%) et au sein des établissements de 500 personnes et plus (62%).
- **Les applications de messagerie sont très largement répandues** au sein des entreprises ayant adopté le Mobile Office : 89% d'entre elles les utilisent. Les applications métiers suivent d'assez loin (56%), qu'elles soient de nature commerciales (47%) ou techniques (32%).
- Les **forces commerciales arrivent en tête des types d'utilisateurs à l'origine de l'adoption** (62%), devant les équipes techniques (48%).

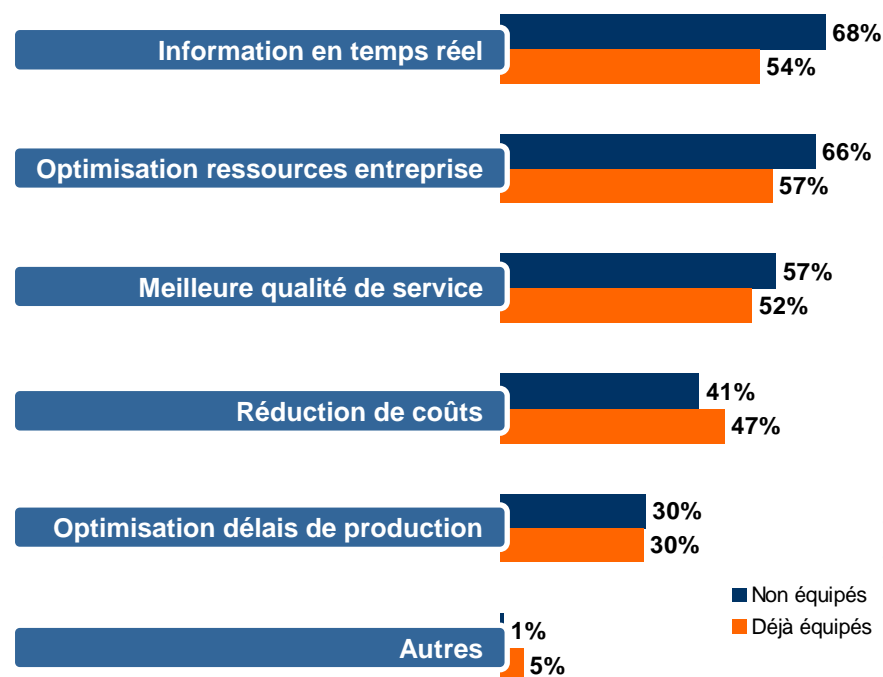
Quels types de services, outils ou applications pouvant être utilisés en mobilité votre entreprise a-t-elle adoptés ?



# Mobile Office – les projets d'équipement

- Les applications Mobile Office font l'objet de nombreux projets déclarés par les décisionnaires interrogés :
  - **53% ont le projet de mettre en place une solution Mobile Office**, dont 39% à moins d'un an
  - 49% des non équipés comptent adopter une solution Mobile Office, dont 31% dans l'année à venir
  - 56% des équipés Mobile Office ont un projet d'élargissement/changement
- **Les applications de messagerie arrivent en tête de liste des projets** (54%), devant les applications métiers commerciales (49%).
- **L'information en temps réel est la principale motivation** aux projets de mise en place de solutions Mobile Office (60%), au même niveau que l'optimisation des ressources de l'entreprise.
- **48% des budgets annuels dédiés à ces projets seront inférieurs à 20.000 Euros** (32% ne se prononcent pas). Là encore, de façon naturelle, ces budgets croissent avec la taille des établissements.

Pour quelle(s) raison(s) votre entreprise a-t-elle le projet de mettre en place des (d'autres) services, outils ou applications pouvant être utilisés en mobilité ?



■ Non équipés  
■ Déjà équipés

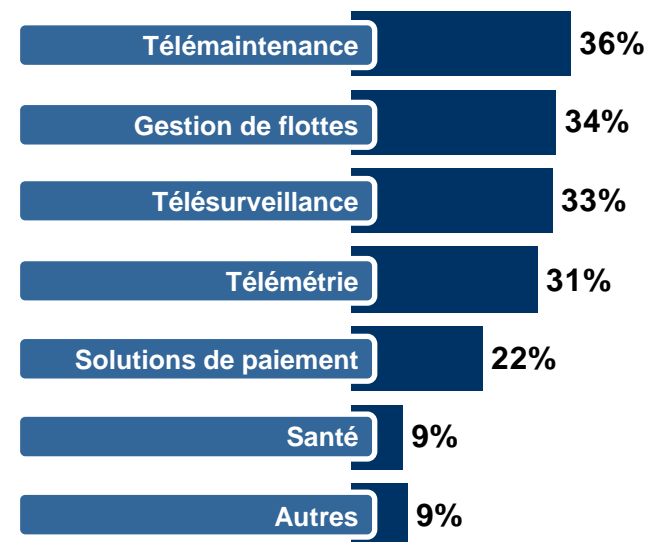
©Harris Interactive SAS, 2007. Tous droits réservés.

# M2M – l'équipement actuel

- La pénétration du « M2M », est encore modeste : **16% des entreprises interrogées ont adopté de tels systèmes**, dont 7% il y a moins d'un an.
- Le secteur des télécoms (20% d'équipés) et les établissements de 500 personnes et plus sont les plus réceptifs aux systèmes M2M.

- Les applications liées au secteur de la santé sont encore marginales (9%), tandis que la **télémaintenance**, la **gestion de flottes**, la **télésurveillance** et la **téléométrie** enregistrent des scores de pénétration similaires, aux environs de 30%.

Quels types de systèmes M2M votre entreprise a-t-elle adoptés ?



©Harris Interactive SAS, 2007. Tous droits réservés.



# M2M – les projets d'équipement

- **25% des décisionnaires interrogés ont un projet de mise en place, de changement ou d'élargissement de leurs systèmes M2M :**

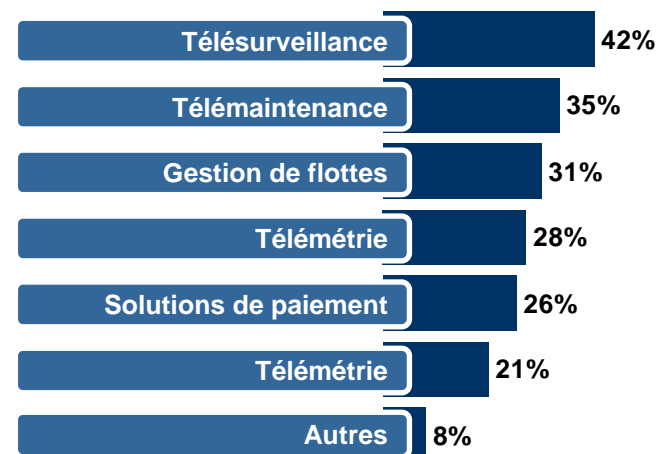
- 46% des équipés M2M ont un projet d'élargissement/changement
- 17% des non équipés comptent adopter le M2M, dont 9% dans l'année à venir

- Les applications de **télé surveillance** (42%) et de **télé maintenance** (35%) arrivent en tête des projets de M2M déclarés.

- Une **meilleure qualité de service** (66%) et une **réduction des coûts** (60%) sont les deux principales raisons d'être de ces projets, devant une optimisation des délais.

- **48% des budgets annuels dédiés à ces projets seront inférieurs à 20.000 Euros.** 26% ne se prononcent pas sur ce point.

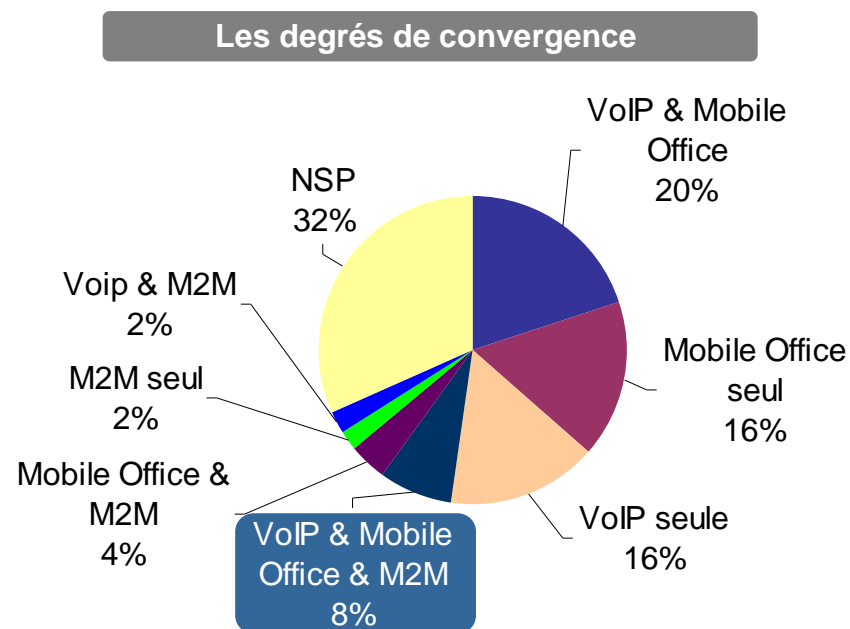
Quels types de systèmes M2M votre entreprise compte-t-elle mettre en place ?



# L'IP Convergence : VoIP / Mobile Office / M2M

## Taux de pénétration

- **La convergence complète VoIP / Mobile Office / M2M concerne 8% des entreprises interrogées**
- A un moindre niveau :
  - 20% ont adopté la VoIP et le Mobile Office
  - 4% le Mobile Office et le M2M
  - 2% la VoIP et le M2M
- Au global, ce sont donc 34% des entreprises qui ont adopté au moins deux de ces trois outils de communication.



# L'IP Convergence : VoIP / Mobile Office / M2M

## *Projets des entreprises convergentes*

- Les 8% d'entreprises ayant adopté à la fois la VoIP, le Mobile Office et le M2M ...
  - ... sont **davantage intéressées par l'IP CRM** (89%), par les **services collaboratifs** (90%) et par la **convergence fixe/mobile** (94%) en tant qu'applications de la VoIP
  - ... sont plus nombreuses à déclarer l'existence de **projets liés à la VoIP : 40%** dont 18% à moins de 6 mois
  - ... sont aussi plus nombreuses à avoir des **projets liés au Mobile Office : 56%** dont 34% à moins d'un an
  - ... sont plus nombreuses à projeter la mise en place de **projets M2M : 34%** dont 13% à 6 mois



# Note méthodologique

# Note méthodologique

- Enquête réalisée en ligne par l'institut d'études et de conseil Novatris/Harris Interactive pour Tarsus Développement, du 21 août au 3 septembre 2007
- 9000 entreprises contactées, toutes intéressées par IP Convergence Expo
- 810 entreprises ont répondu dans les délais
- Echantillon construit de façon aléatoire et sans quota
- Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée d'éléments techniques tels que : la méthode d'enquête, les dates de réalisation, le nom de l'institut, la taille de l'échantillon.

# Marges d'erreur

- Toutes les études sont sujettes à plusieurs sources d'erreur. Celles-ci incluent : des erreurs d'échantillonnage (car seul un échantillon d'une population est interrogé), des erreurs de mesure dues à la formulation et/ou à l'ordre des questions, des réponses inexactes, intentionnellement ou non, des non-réponses (y compris des refus), l'effet de l'intervieweur (lorsque les interviews sont faites en direct) et la pondération. A une exception près (l'erreur d'échantillonnage), la magnitude des erreurs résultante ne peut être estimée. En conséquence, il n'existe aucun moyen de calculer une "marge d'erreur" absolue pour une étude et l'utilisation de ces termes devrait être évitée.
- Cependant, avec des échantillons aléatoires purs et avec 100% de taux de réponses, il est possible de calculer la probabilité que l'erreur d'échantillonnage (mais aucune autre source d'erreur) n'est pas plus élevée qu'un certain nombre. Avec un échantillon aléatoire pur de 810 unités, il serait possible de dire, avec une probabilité de 95%, que les résultats globaux auraient une erreur maximum d'échantillonnage de +/- 3,4 points. Cependant, cela ne prend pas d'autres sources d'erreur en compte.

# A propos de Novatris/Harris Interactive

- Harris Interactive est un institut de référence sur le marché des études (13ème rang mondial). La structure française, fondée en 1995 par Nathalie PERRIO-COMBEAUX et Patrick VAN BLOEME sous le nom de Novatris, a rejoint le groupe en mars 2004.
- Harris Interactive propose des méthodes d'études innovantes ainsi que des analyses et un conseil stratégique qui aident les clients à prendre des décisions réfléchies et efficaces. Le groupe doit sa réputation aux sondages d'opinion « Harris Poll » et à son rôle précurseur dans les méthodes d'études en ligne. La société a mis en place ce qui, selon elle, constitue le panel le plus important au monde : le Harris Poll Online. Harris Interactive est au service de sa clientèle dans le monde entier grâce à ses bureaux en Amérique du Nord, en Europe et en Asie. Pour plus de renseignements sur Harris Interactive veuillez consulter [www.harrisinteractive.fr](http://www.harrisinteractive.fr)

# Pour l'intégralité des résultats de cette étude ...

*... budgets alloués et perspectives d'évolutions budgétaires*

*... leviers et freins à l'adoption*

*... raisons d'adoption*

*... intérêt pour la convergence fixe/mobile (VoIP)*

*... modes de connexion privilégiés (Mobile Office & M2M)*

*... profils des entreprises convergentes*

*...*

**Jérôme Jardon**

Directeur de clientèle

[jjardon@harrisinteractive.fr](mailto:jjardon@harrisinteractive.fr)

+33 1 44 87 60 87