

Avec un tel concept articulé comme un triple mantra, pas étonnant que le radar 2021 du cabinet Frost & Sullivan se soit porté sur Enreach, pour saluer l'innovation et la croissance de l'un des leaders européens des UCaaS.

ENREACH S'AFFICHE EN LEADER EUROPÉEN DES COMMUNICATIONS UNIFIÉES

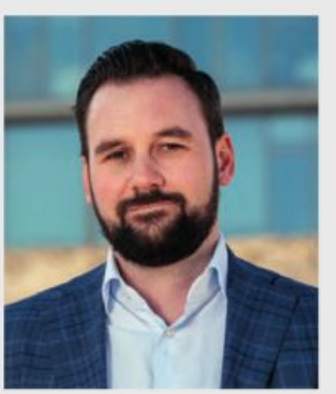
À coup d'acquisitions, le groupe Enreach s'est forgé une solide marque européenne dans les comms unifiées. Avec deux nouvelles plates-formes, l'éditeur devrait renforcer sa notoriété et répondre ainsi à tous les besoins de ses partenaires.

Par Benoît Huet

Le tempo est donné par Bertrand Pourcelot, directeur général d'Enreach for Service Providers (ex Centile Telecom Applications) et membre du comité exécutif du groupe Enreach : *« Notre objectif est de devenir le leader européen des solutions UCaaS ou plutôt, des technologies de contact en unifiant ces trois domaines clés : les comms unifiées, le centre de contact et la vidéocollaboration [ou* Converged Contact Solutions] *avec, au centre, l'humain. »* Et pour atteindre ce but, le groupe Enreach peut compter sur les compétences de ses équipes internes (plus de 1 100 employés pour un C.A. d'environ 250 M€), sa capillarité européenne (présence dans 24 pays), sa croissance interne et externe (nombreuses acquisitions réalisées depuis trois ans), ses clients (quelque 2,5 millions d'utilisateurs connectés aux technologies du groupe) et son large réseau de distribution qui compte 7 500 partenaires. Aujourd'hui, cette convergence des technologies, voulue par Enreach, se décline en deux plates-formes : Enreach UP (Unified Platform) qui cible les opérateurs comme Adista *(lire l'encadré ci-contre),* et Enreach Contact en mode SaaS, plutôt destinée aux revendeurs et intégrateurs qui veulent un service accessible aisément et opéré techniquement par l'éditeur. Dans la plate-forme Enreach UP,

DATES CLÉS

1998 Création d'Odisei pour développer un logiciel de téléphonie sur IP et CTI en mode hébergé (IntraSwitch)
1999 Rachat d'Odisei par 8x8
2001 Déploiement dans les pays nordiques du logiciel IntraSwitch, Odisei renommé Centile Europe
2003 Centile Europe prend son indépendance vis-à-vis de 8x8
2004 Déploiement d'IntraSwitch chez les opérateurs français
2010 IntraSwitch devient la plate-forme Istra et s'oriente vers le mobile (Istra Mobile)
2017 Centile passe le cap des 100 clients opérateurs dans le monde
2018 Combinée à l'acquisition de Centile, la fusion de Swyx et de Voiceworks donne naissance au groupe Enreach
2019-2021 Enreach déploie sa tratégie de Buy&Build en Europe (avec l'appui du fonds d'investissement Waterland) pour devenir le leader européen de l'UCaaS
2021 Stijn Nijhuis, Chief Operating Officer du groupe Enreach *(photo)* a été élu Entrepreneur de l'année par EY, aux Pays-Bas



en remplacement d'Istra (V10) créée par Centile, où retrouve entre autres, la téléphonie, le collaboratif vidéo et le centre de contact (issu notamment du rachat de Masvoz en Espagne et de HeroBase au Danemark). Enreach UP apporte également des *chatbots* conversationnels et une intégration avancée avec de nombreuses solutions métier comme Salesforce et Microsoft, une expertise héritée notamment du rachat de l'éditeur finlandais Benemen en mai 2021. *« Et, pour faciliter l'apport de fonctionnalités et gagner en flexibilité dans la gestion du service, Enreach UP a été développé en microservices avec des technologies de conteneurisation »,* ajoute Bertrand Pourcelot. Bien sûr, les 30 à 40 partenaires opérateurs en France qui exploitent Istra seront invités à migrer vers Enreach UP.

UNE PLATE-FORME SAAS EN MARQUE BLANCHE

La seconde plate-forme, Enreach Contact, est disponible en mode SaaS. *« Annoncée en France lors d'IT Partners en septembre 2021, Enreach Contact s'adresse aux revendeurs et intégrateurs qui souhaitent ajouter à leur portfolio une offre de communications unifiées sans devoir supporter la maintenance ni la gestion technique [dont les mises à jour] de la plate-forme »,* précise Bertrand Pourcelot. À noter que l'expérience utilisateur a également été refondue, la plate-forme étant adaptée aux environnements *desktop* et mobile. Enreach Contact est proposé en marque blanche, l'éditeur laissant ainsi le soin à ses partenaires de promouvoir leur marque, d'assurer leur autonomie dans leur approche tarifaire et de contrôler leurs clients ; les revendeurs ont d'ailleurs accès à un portail de gestion dédié. Pour promouvoir Enreach Contact, l'éditeur mène une campagne de recrutement d'une trentaine revendeurs au cours du premier semestre 2022. *« Ce n'est pas tant le nombre de revendeurs qui nous intéressent, nous les souhaitons surtout actifs »,* souligne à ce titre Bertrand Pourcelot. Pour parfaire la commercialisation de son offre SaaS, l'éditeur sonde les retours des *proofs of concept. « De cela, nous nous dirigeons vers deux types d'offres : l'une packagée, et la seconde en version standard ou basique. De même, si nous privilégions un modèle* one tier, *nous n'excluons pas de faire appel, plus tard, à un distributeur. Le groupe Enreach a d'ailleurs racheté le distributeur DSD Europe en 2021 »,* anticipe Bertrand Pourcelot. Précisons que le groupe avait aussi acquis Go2theCloud, un fournisseur de services cloud autour des solutions de Microsoft. Là aussi, le but d'Enreach n'est pas d'affronter des solutions de Microsoft comme Teams, mais plutôt de travailler avec lui pour mieux intégrer des services.


JIM WALLACE

« Enreach UP cible les opérateurs, et Enreach Contact en SaaS, vise plutôt les revendeurs intégrateurs »

Bertrand Pourcelot, directeur général de Enreach for Service Providers, et membre du comité exécutif du Groupe Enreach

LE MANAGEMENT PAR L'AUTONOMIE

Pour absorber la croissance en France annoncée à deux chiffres pour 2022, l'entité française Enreach for Service Providers situé dans la principale technopole européenne à Sophia Antipolis a embauché une douzaine de personnes en 2021, d'autres recrutements seront engagés cette année, l'effectif pourrait franchir le cap des 80 personnes d'ici à la fin de l'exercice. En outre, Enreach s'attache au bien-être de ses collaborateurs en leur donnant plus d'autonomie. *« Au sein du groupe Enreach, nous mettons ainsi en œuvre l'holacratie, une méthode de management qui fait évoluer notre organisation de manière permanente »,* explique Bertrand Pourcelot. En résumé, l'holacratie reprend les pouvoirs traditionnellement réservés aux dirigeants et managers et les répartit sur l'ensemble des salariés par des cercles composés de membres.

L'AVIS DU REVENDEUR ADISTA

« Enreach, à l'époque Centile, est un partenaire de longue date d'Adista. Depuis une dizaine d'années, nous exploitons sa plate-forme de téléphonie et de communication au travers de notre offre Centrex, CTX [Communication & Telephony eXpanded] », indique **Patrice Bélie, président d'Adista.** Pour lui, voici une offre qui se substitue parfaitement aux autocommutateurs et qui correspond bien, en termes de fonctionnalités, aux besoins des PME qui comptent moins de 250 utilisateurs. *« Enreach apporte aussi la convergence fixe mobile que nous utilisons chez Adista en tant qu'opérateur NVMO »,* ajoute-t-il. Et plus encore sur la part collaborative, par l'intégration avancée de la plate-forme Istra d'Enreach avec Microsoft Teams. *« Nous apprécions, à ce titre, la clarté de la feuille de route de l'éditeur qui se concentre sur son savoir-faire – la téléphonie – et laisse la partie collaborative à Microsoft avec Teams. »* Côté relationnel, les rapports sont amicaux et durables, les équipes se connaissent de longue date. *« Nos salariés travaillent en étroite coopération avec celles d'Enreach dans le développement, l'engagement mais aussi au niveau support pour les montées en versions »,* conclut Patrice Bélie.

