

# Frost & Sullivan

InterCall reçoit le prix 2007 de la meilleure entreprise de services de conférence en Amérique du Nord



Pour de plus amples renseignements:  
877.333.2666  
www.intercall.ca  
reserve@intercall.ca

2007

F R O S T & S U L L I V A N

Prix de l'entreprise nord-américaine de services de conférence de l'année

## SURVOL DU MARCHÉ/PRINCIPAUX OBJECTIFS

Le marché des services de conférence a poursuivi son avancée rapide avec une augmentation importante de son offre de produits, particulièrement pendant la dernière année.

## VOICI CERTAINS DES PRINCIPAUX OBJECTIFS DU MARCHÉ DES SERVICES DE CONFÉRENCE :

- + Alors que la concurrence se corse dans le marché des services de conférence, les fournisseurs doivent trouver des moyens significatifs de se démarquer et s'assurer d'un positionnement approprié afin de se maintenir dans le peloton de tête.
- + La croissance constante des services de conférence sans réservations pousse les fournisseurs de services à rechercher continuellement des moyens de se différencier et de créer des services uniques afin d'en accroître l'utilisation et d'augmenter ainsi les revenus.
- + Développer une architecture ouverte entièrement intégrable avec des produits de conférence d'autres fournisseurs augmente la possibilité qu'elle soit utilisée à plus grande échelle sur le marché. Les fournisseurs de services de conférence doivent constamment analyser l'utilisation de leur architecture de produit et rechercher des produits de remplacement pour accroître les possibilités de l'architecture de leur entreprise.
  - i. Amélioration des fonctions
  - ii. Diminution des coûts
  - iii. Augmentation de la souplesse
  - iv. Plus grand rayonnement
  - v. Capacité de mise à niveau
- + Les fournisseurs de services affiliés à un fournisseur mondial commencent à intégrer le service IP pour économiser. Les autres ont suivi plus lentement.

west

InterCall Une Filiale  
de West Corporation

- + La croissance des dépenses de ventes et de marketing auprès des PME et des bureaux personnels ou domestiques élargit le potentiel en minutes de conférences des fournisseurs de services.
- + L'état actuel de l'économie permet aux entreprises d'envisager d'investir dans des ponts d'équipement local d'abonné pour répondre à leurs besoins internes en services de conférence.
- + L'accroissement de l'utilisation de services de conférence gratuits oblige les fournisseurs de services à démontrer encore davantage la valeur de leurs services dans un marché établi où l'offre est banalisée.
- + La demande globale pour des solutions de collaboration continue d'augmenter, et le défi posé aux fournisseurs de services de conférence consiste à attirer l'attention des décideurs en matière de TI, non seulement pour démontrer la valeur de l'offre de services de conférence en tant qu'outil de communication d'entreprise, mais également la supériorité de leur solution sur celles envisagées par l'organisation.

### **CATÉGORIES DE PRIX ET ACCOMPLISSEMENTS**

Le prix de 2006 de la meilleure entreprise de services de conférence de Frost & Sullivan est présenté à InterCall Inc. Pendant les dix-huit derniers mois, l'entreprise a déployé une stratégie conséquente dans le marché des services de conférence, faisant preuve de vision et promettant une croissance aussi stable à l'avenir que par le passé. Selon un récent sondage effectué auprès de nos clients, leur satisfaction à l'égard d'InterCall s'élève à plus de 90 % dans plusieurs catégories.

Comme la raison d'être de ce prix est de reconnaître le leadership dans le domaine des services de conférence, seuls ses accomplissements dans ce secteur sont mentionnés ici. Suivant les tendances du marché global, InterCall concentre ses ressources dans les principaux domaines de croissance des systèmes de communication en collaboration sur IP, dont l'avenir s'annonce prometteur.

InterCall continue de dominer le marché des services de conférence dans un élan de forte croissance. Son leadership dans le marché des services de conférence et d'événements hisse l'entreprise à un niveau supérieur de reconnaissance, ce qui augmente la notoriété de sa marque et renforce encore plus sa croissance.

#### **Lancement de nouveaux services et amélioration des services actuels**

La transformation rapide des communications de conférence exige l'apport continu d'améliorations innovatrices ainsi que le lancement de nouveaux produits et services afin de maintenir l'avance sur les concurrents. InterCall demeure un chef de file et continue à la fois d'améliorer ses services et de lancer de nouveaux services et technologies. Au cours de l'année dernière, InterCall a ajouté plusieurs nouvelles applications à sa suite de produits en évolution à l'intention du marché des conférences. Voici quelques-uns de ces produits :

- + Le partenariat avec Brainshark permet d'améliorer l'archivage des sessions de conférence en ligne avec l'option d'édition au besoin. Les utilisateurs de services de conférence ont de grandes attentes, en particulier ceux qui organisent des lancements de produits ou des présentations de marketing, surtout lorsqu'ils coordonnent parallèlement plusieurs sessions en direct. Il est important de disposer d'une option en temps réel et sur demande pour améliorer les

présentations. Cette option contribue à la pertinence et au caractère opportun des réunions pour la communauté des affaires.

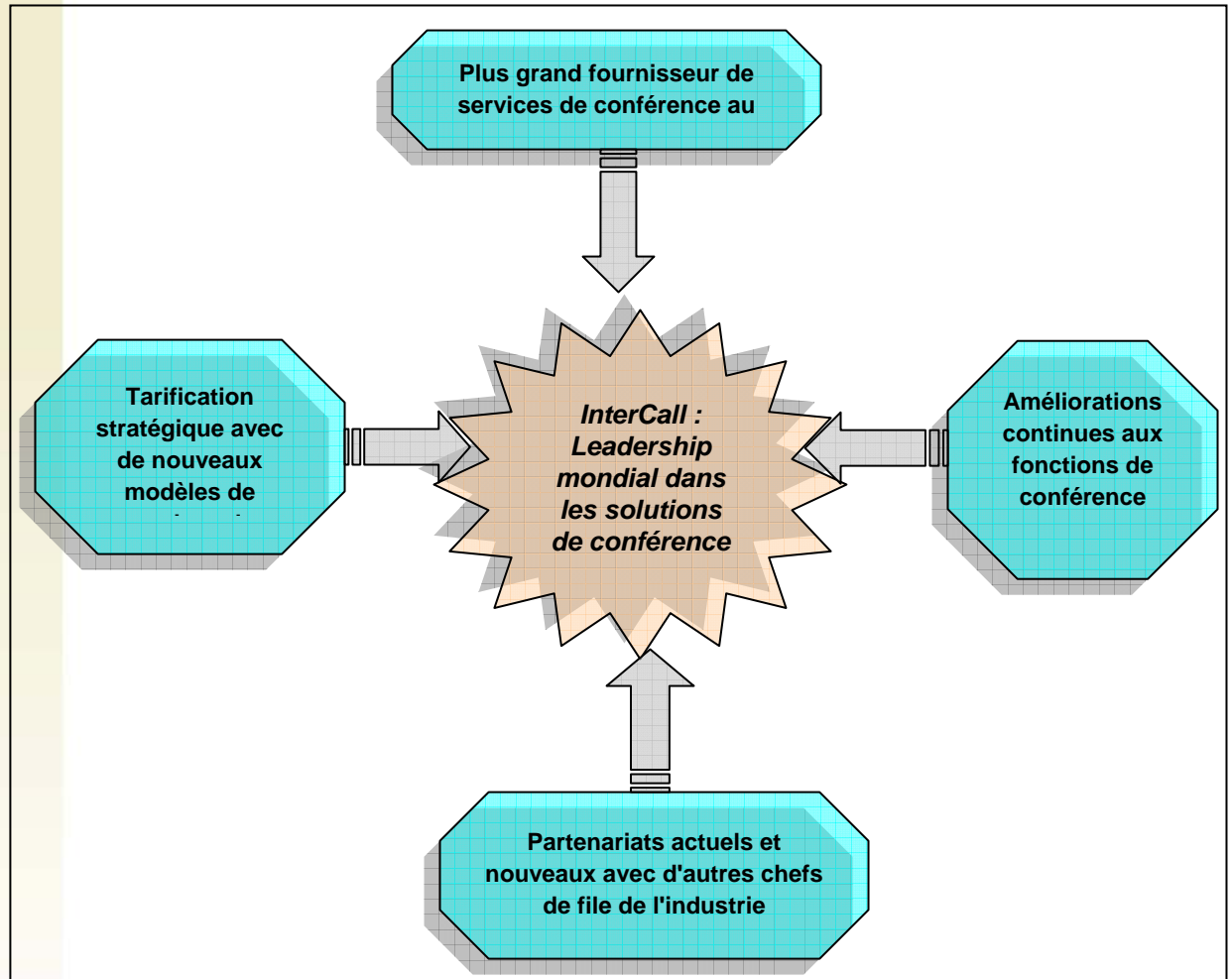
- + Le lancement de la fonction de messagerie vocale instantanée dans les services de conférence, appelée Mobile Assistant, pour les clients d'InterCall qui ont un téléphone Mobile ou Blackberry. Cette option permet à l'utilisateur d'un téléphone mobile de stocker jusqu'à 64 ensembles particuliers de numéros et de mots de passe de conférence mobile et de brancher immédiatement les utilisateurs à la ligne, soit comme participant, soit comme animateur. De plus, les options traditionnelles comme la fonction de discrétion, l'établissement de la communication et l'enregistrement d'appels sont disponibles avec les appels de conférence. La main-d'œuvre actuelle devient de plus en plus mobile, et le besoin de services de conférences fiables s'avère très important dans le marché du travail actuel.
- + L'industrie des services de conférence constate encore un intérêt croissant envers divers produits de services de conférence, étant donné les réactions suscitées dans le marché du travail par les technologies mises en marché. InterCall a ajouté un service de vidéoconférence de bureau au marché des entreprises avec Office Live Meeting, le service de collaboration en ligne de Microsoft, ce qui représente une occasion de donner une valeur ajoutée à ses clients avec un nouveau service intégré renforçant la fidélité du client et offrant une excellente qualité vidéo et vocale. Cette offre permet à InterCall de se démarquer de la concurrence.

La récente annonce de partenariat avec Convedia accroît le rayonnement d'InterCall dans le marché des solutions de conférence sur IP. Avec les serveurs multimédias de Convedia, les services d'InterCall sont bonifiés d'une infrastructure de traitement multimédia sur IP, essentielle aux services de conférence et de collaboration avec voix sur IP.

Les équipes de développement d'applications d'InterCall ont mis au point des services de conférence et de collaboration sans réservation évolués, qui utiliseront les protocoles d'ouverture de session (SIP) et de langage de balisage de serveurs multimédias (Media Server Markup Language – MSML) pour intégrer et contrôler les serveurs multimédias de Convedia. Cette association permettra la mise en parallèle, le transcodage et le mixage multimédia sur mesure des données audio, avec des économies supérieures à celles apportées par l'équipement audio de conférence par MRT. Tout au long du partenariat, InterCall remplacera son infrastructure actuelle de mise en parallèle de conférence par une infrastructure sur IP sur un réseau de serveurs multimédias conçus par Convedia. Les entreprises comme InterCall se tournent de plus en plus vers la voix sur IP pour stimuler l'innovation dans les services et accroître les économies sur réseaux, tout en continuant d'adhérer aux niveaux les plus élevés de fiabilité et d'équilibre des réseaux.

Le tableau 1 ci-dessous montre certaines des forces d'InterCall qui en font un récipiendaire méritoire du prix d'excellence de l'industrie dans le marché des services de conférence.

Tableau 1 : Principales forces d'InterCall : Services de conférence en Amérique du Nord et au monde (2006)



## **PRIX 2007 DE LA MEILLEURE ENTREPRISE DE SERVICES DE CONFÉRENCE EN AMÉRIQUE DU NORD**

### **DESCRIPTION DU PRIX**

Le prix de l'entreprise de l'année de Frost & Sullivan est remis chaque année à l'entreprise qui a fait preuve d'excellence au sein de son industrie. L'octroi du prix est déterminé par de nombreux facteurs, y compris l'expansion de l'entreprise, la stratégie concurrentielle et le leadership au sein d'un secteur industriel en particulier. Il est remis à une entreprise caractérisée par une gestion remarquable, une croissance élevée et des répercussions sociales et économiques positives sur les collectivités et les clients à l'échelle locale et nationale. L'entreprise doit offrir un service à la clientèle exceptionnel et démontrer également sa capacité d'allier la technologie à des initiatives stratégiques réussies. Le récipiendaire du prix doit de plus démontrer des compétences supérieures en croissance de marché par des profits importants. Cette entreprise doit posséder également un savoir-faire exceptionnel pour tirer profit des changements du marché par l'application de stratégies innovatrices dans le contexte concurrentiel.

### **MÉTHODOLOGIE**

Afin de déterminer le récipiendaire du prix, les analystes chiffrent plusieurs facteurs pour chaque marché participant selon des critères prédéterminés, en portant une attention particulière aux efforts déployés dans les activités combinées. Ce processus comprend des entrevues avec tous les participants du marché, les clients et les fournisseurs, ainsi que des études secondaires et technologiques approfondies. Les efforts des entreprises sont alors analysés en fonction du nombre de nouveaux clients et de nouveaux segments, ainsi que la volonté d'agrandir l'entreprise et d'accroître sa part du marché. Les participants de l'industrie sont alors classés en fonction de critères d'évaluation établis.

### **CRITÈRES D'ÉVALUATION**

En plus de la méthodologie décrite ci-dessus, des critères particuliers sont utilisés pour déterminer le gagnant de cette industrie. Le récipiendaire du prix a démontré son excellence en fonction de l'un ou de plusieurs des critères suivants :

- + Marché potentiel
- + Preuve de succès dans l'accomplissement d'une réorganisation, d'une stratégie de marketing et de la croissance des revenus
- + Pénétration de nouveaux marchés
- + Marketing, promotion et visibilité de l'entreprise
- + Degré d'innovation stratégique
- + Amélioration du niveau de satisfaction du client
- + Innovation et leadership technologiques
- + Reconnaissance accrue du nom

## **PRIX 2007 DE LA MEILLEURE ENTREPRISE DE SERVICES DE CONFÉRENCE EN AMÉRIQUE DU NORD**

### **RÉCIPIENDAIRE DU PRIX : INTERCALL**

#### **RÉSUMÉ DES PRATIQUES EXEMPLAIRES**

Au cours des dernières années, InterCall a connu la croissance la plus forte et la plus constante de l'industrie des services de conférence et a concentré ses efforts sur l'expansion de ses activités tant en Amérique du Nord qu'à l'échelle mondiale. Ce travail a valu à l'entreprise d'être reconnue en tant que plus grand fournisseur de services de conférence au monde. L'entreprise emploie une stratégie qui consiste à organiser sa croissance en fonction de ses solutions de services audio, événementiels, Web et vidéo. L'entreprise a conclu de solides alliances stratégiques par des partenariats qui misent sur le renforcement de sa position de chef de file dans le marché américain des services de téléphonie et de conférence. InterCall pourra maintenant tirer parti de son éminente marque nominale dans l'industrie mondiale des services de conférence tout en accroissant sa pénétration dans différents marchés. L'entreprise continue de gérer le plus grand nombre d'appels de l'industrie avec plus de 140 000 ports de services de conférence au monde. Elle continue de croître à un rythme supérieur à celui de l'industrie. Alors que la tendance à la convergence des services de communications se précise et gagne en visibilité, InterCall est bien positionnée pour utiliser son immense expérience, son influence financière, ses vastes partenariats stratégiques et ses compétences internes pour assurer sa dominance sur le marché dans les décennies à venir.

#### **À PROPOS DES PRATIQUES EXEMPLAIRES**

Les prix Frost & Sullivan récompensant des pratiques exemplaires distinguent des entreprises de divers marchés régionaux et mondiaux qui ont fait preuve d'une réussite remarquable et d'un rendement supérieur dans des aspects comme le leadership, l'innovation technologique, le service à la clientèle et le développement stratégique de produits. Des analystes de l'industrie comparent les participants du marché et mesurent leur rendement par des entrevues en profondeur, des analyses et une étude secondaire intensive afin d'identifier les pratiques exemplaires de l'industrie.

#### **À PROPOS DE FROST & SULLIVAN**

Frost & Sullivan, une entreprise mondiale d'experts-conseils en croissance, collabore depuis plus de 40 ans avec ses clients pour soutenir la mise au point de stratégies innovatrices. L'expertise de l'entreprise intègre la consultation en croissance, des services de partenariat de croissance et la formation en gestion d'entreprise pour relever et exploiter les occasions. Frost & Sullivan dessert une vaste clientèle, dont 1 000 entreprises mondiales, des entreprises émergentes et la communauté financière en assurant une couverture complète de l'industrie, conforme à une perspective mondiale unique où analyses continues des marchés, technologies, économétrie et étude démographiques sont toutes mise à contribution. Pour obtenir plus de renseignements, aller à [www.frost.com](http://www.frost.com).