



Migrer vers la ToIP: un e

Deux visions ancrées dans la réalité des entreprises face à la perspective d'une migration vers la téléph

AFUTT « L'adoption des nouveaux services liés à la téléphonie sur IP reste timide. »

« Que pèse l'argument économique de la ToIP au regard des bénéfices en termes d'applications nouvelles? »

Il y a des cas où les économies sont bien au rendez-vous. Lorsqu'une entreprise possède un PBX en fin de vie, elle a tout intérêt à passer à un modèle en IP. Elle réalisera des économies sur les opérations d'exploitation liées à la maintenance et au changement de postes, surtout si celles-ci sont fréquentes. Dans le cas d'un réseau multisite, le passage à la voix sur IP est rentable en moins d'un an. Cela dit, le retour sur investissement n'est plus le seul élément pris en compte. L'entreprise considère aussi l'apport de valeur de cette technologie dans les relations entre les salariés.

Voyez-vous poindre des nouveaux usages issus de la ToIP dans les entreprises?

L'enquête que vient de réaliser l'AFUTT (Association française des utilisateurs de télécommunications) n'a pas révélé de changements profonds en la matière. L'adoption des nouveaux services par les entreprises reste timide. Elle peut buter sur des détails. Par exemple, si on utilise un PC pour téléphoner, il faut porter un micro-casque, ce qui gêne nombre de personnes.

La problématique technique liée à la ToIP est-elle encore un frein?

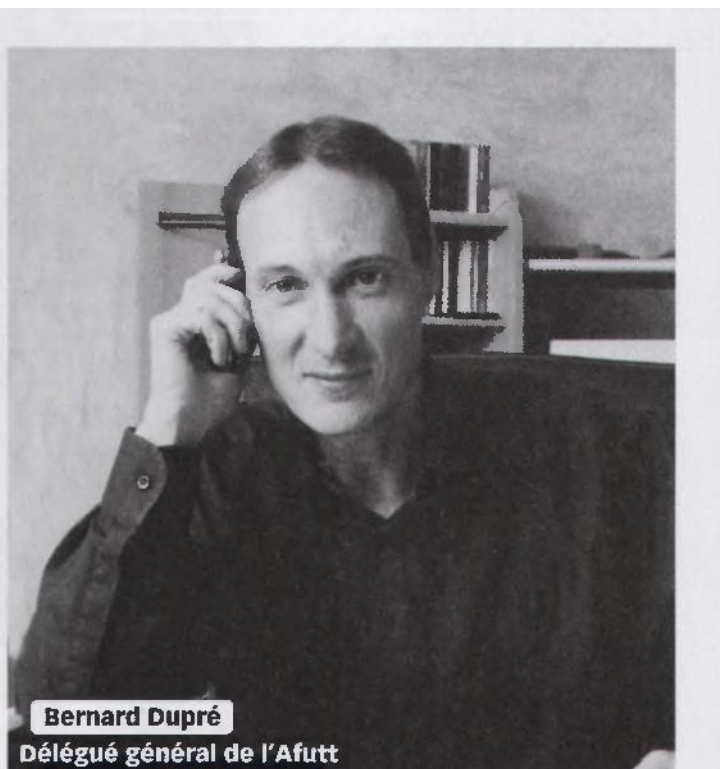
Les exigences propres à la téléphonie peuvent paraître importantes pour les grandes organisations qui ne raisonnent qu'en fonction de l'informatique. Mais la télé-alimentation du poste, par exemple, a toujours existé en téléphonie. Les cultures issues de l'informatique et de la téléphonie doivent se mélanger. Cela exige un effort des deux parties aussi bien dans les entreprises que chez les prestataires externes, comme les intégrateurs.

Les choix techniques alternatifs (open source et Centrex IP) trouvent-ils audience auprès des entreprises?

L'externalisation sous la forme de Centrex IP intéresse des entreprises moyennes ou petites organisées en multisite avec des PBX-IP disséminés et hétérogènes. Disposer, via un service de type Centrex IP, de fonctions évoluées et homogènes sur l'ensemble des sites peut leur paraître intéressant. En revanche, dès qu'une entreprise possède des sites importants, l'externalisation ne semble pas souvent à l'ordre du jour.

Lors de la migration vers la ToIP, les DSI récupèrent-elles la téléphonie dans leurs attributions?

L'arrivée de la ToIP n'a pas changé la structure qui gère la téléphonie. À l'AFUTT, nous voyons beaucoup de DSI au sein desquelles les cellules employant des téléphonistes



Bernard Dupré

Délégué général de l'AFUTT

■ Formé à l'Institut national des télécommunications et à l'Institut supérieur du marketing, il débute sa carrière au ministère de l'Intérieur.

■ Il réalise le déploiement des équipements téléphoniques chez Rank Xerox, avant de rejoindre Alcatel.

N'oublions pas non plus que les flottes de téléphones mobiles échappent le plus souvent aux téléphonistes et aux DSI au profit des services généraux ou des acheteurs.

L'offensive affichée de Microsoft dans la téléphonie d'entreprise peut-elle bouleverser la donne?

Sur ce marché, Microsoft vise ceux qui achètent des applications informatiques. C'est là que résidera le véritable changement. Et quand le téléphone, en tant que combiné dédié à la voix, disparaîtra à son tour au profit du PC, ce sera un autre bouleversement, d'envergure, cette fois, pour l'utilisateur. ■ »

restent vivaces. On ne supprime pas si facilement les équipes qui gèrent les PBX-IP au profit de celles qui gèrent les routeurs. Cela dit, lorsque la ToIP est vue comme une application réseau, les responsables des réseaux de données ont la main sur elle.

Le jeu humain et technique

Sur IP, celle d'une association d'utilisateurs et celle d'une société de services et de formation.

ILEXIA « En téléphonie sur IP, l'entreprise réclame d'être informée, formée et accompagnée. »



Saïd El Ketrani
Fondateur d'Ilexia

« Que pèse l'argument économique de la ToIP au regard des bénéfices en termes d'applications nouvelles ?

Pour les PME multisites, la ToIP apporte un niveau de services enrichi et homogène avec une mutualisation des équipements et des serveurs applicatifs dans un seul site central. Pour les réseaux d'agences bancaires, où il y avait autant de PBX et de contrats de maintenance que de sites, le PBX-IP favorise des réductions de charges significatives. Sous l'influence des fournisseurs, les entreprises cherchent des bénéfices réels dans les applicatifs, tels le travail collaboratif, la mobilité ou

- Titulaire d'un DEA de microélectronique et micro-informatique, et d'un master de télécoms, il a été, chez Nortel, chargé d'introduire la ToIP sur le marché européen.
- Ilexia est spécialisé dans les tests, l'assistance à maîtrise d'ouvrage et la formation en ToIP.

le bureau convergent. Leurs bénéfices sont toutefois difficiles à quantifier.

Voyez-vous poindre des nouveaux usages issus de la ToIP dans les entreprises ?

Citons le bureau convergent où la messagerie d'entreprise

est couplée au système téléphonique. Quant à la gestion de la présence, elle dépend des utilisateurs eux-mêmes et de l'accompagnement aux changements vers ces nouveaux usages impulsé par la direction.

La problématique technique liée à la ToIP est-elle encore un frein ?

Malheureusement, oui. Il faut prévoir la modification des réseaux locaux, campus et étendus. Le câblage doit impérativement être de catégorie 5 au minimum, sinon sa refonte est obligatoire. Il faut aussi penser aux révisions de la bande passante sur les accès, à la mise à jour du réseau de données, à l'alimentation des postes IP par le réseau Ethernet, au VLAN et à la qualité de service. Tout cela nécessite, en plus, de faire des tests et de les valider.

La migration vers la ToIP est-elle bien anticipée par les entreprises ?

En tant qu'organisateur de formation, nous avons constaté que la sécurité, le coût ou les incertitudes de migration sont autant de craintes citées dans un projet de ToIP. Pourtant, pour peu que la solution soit bien pensée, ces freins peuvent être levés. C'est le manque de formation qui ennuie le plus les entreprises, qui réclament d'être informées, formées et accompagnées.

Les choix techniques alternatifs (open source et Cen-

trex IP) trouvent-ils audience auprès des entreprises ?

Ces choix sont le lot de TPE, voire de PME, alors que les grands comptes ou les grosses PME optent pour un PBX-IP. Il arrive cependant que certains grands comptes envisagent des solutions *open source* de type Asterisk pour leurs agences déportées, voire des solutions Centrex IP, ou des PBX-IP hébergés selon les besoins des utilisateurs.

Lors de la migration vers la ToIP, les DSI récupèrent-elles la téléphonie dans leurs attributions ?

À l'occasion des phases préparatoires en vue d'une migration vers la ToIP, on remarque souvent que la DSI récupère les pôles réseau et téléphonie. La difficulté est alors de réorganiser le service afin d'intégrer les téléphonistes dans l'équipe réseau. Le savoir-faire de ces derniers en termes de routage des appels et de gestion du plan de numérotation est précieux.

L'offensive affichée de Microsoft dans la téléphonie d'entreprise peut-elle bouleverser la donne ?

Oui. Preuve en est les nombreux partenariats entre l'éditeur et la majorité des fournisseurs de PBX-IP du marché. Certains sont stratégiques, d'autres sont de simples accords d'interopérabilité. ■ >>

PROPOS RECUEILLIS PAR
FRÉDÉRIC BERGÉ