

TENDANCE

Téléphonie sur IP : des économies au bout du fil ?

En fusionnant téléphonie et réseau, la ToIP place les télécoms dans le giron des services informatiques. La logique de réduction des coûts implique cependant les achats. Pour mener à bien cette mission, une maîtrise de la technicité du sujet et une collaboration approfondie avec la DSI sont nécessaires.



en effet, la téléphonie fixe en problématique réseau. Une compétence qui relève de la direction des services informatiques (DSI). Dans cette configuration, quel rôle peuvent jouer les acheteurs ? Les équipements seront-ils achetés comme des fournitures réseaux ou téléphoniques ?

Serge de Nadaillac, consultant chez Ilexia, un laboratoire indépendant d'équipement en ToIP, avait relevé ces questions lors d'une conférence qu'il avait animée au Proseg 2006. « *Achats ou services généraux craignent de perdre leurs prérogatives sur la téléphonie et la ToIP leur apparaît très compliquée* », analyse-t-il. Le directeur achats informatique et télécoms du groupe Capgemini, Franck Nemmour, dresse le même constat : « *La technicité peut jouer contre les achats. Pour être reconnu par les opérationnels, notamment l'informatique, l'acheteur doit avoir une expertise en la matière.* »

Ce dernier point est d'autant plus important que les achats devraient naturellement être concernés : « *La ToIP est un vecteur technologique qui générera des économies, rappelle-t-il. Or, les achats doivent être impliqués dans tout projet de réduction de coûts.* »

Pour 69 % des entreprises, la recherche d'économies reste, en effet, le premier moteur pour implémenter une solution de téléphonie sur IP (enquête Solucom). Serge de Nadaillac (Ilexia) recense un autre élément qui plaide en faveur des achats : « *Leur connaissance des besoins des utilisateurs est bien meilleure que*

Selon l'Afutt, l'association française des utilisateurs de télécommunications, 10 % des entreprises de l'Hexagone ont adopté la téléphonie sur IP (ToIP) en 2006. Et une écrasante majorité d'entre elles (86 %) considère qu'elle est une évolution inéluctable, comme le révèle une récente enquête de Solucom, un cabinet de conseil en systèmes d'information. Dans ce contexte, la ToIP remet-elle en cause le rôle des achats ou des services généraux dans la gestion des télécoms ? En faisant transiter les communications téléphoniques par le réseau informatique sous forme de paquets de données, la ToIP transforme,

Par Florent Maillet



celle de l'informatique.» À la lumière de ces arguments, les achats ont donc toute leur place à prendre dans cette évolution vers le ToIP. À condition de relever deux défis : maîtriser les enjeux et applications d'une solution IP pour mesurer le ratio coûts/bénéfices et travailler en mode projet avec la DSI. Car dans le même temps, seuls 16 % des sondés seraient prêts à accepter une baisse de la performance de la téléphonie fixe pour réaliser des économies. Et pourtant, de l'aveu général des différents acteurs du domaine (opérateurs, intégrateurs...), les achats sont, pour le moment, peu impliqués dans le choix de la solution IP. Ces dossiers restent majoritairement l'apanage des directeurs financiers ou des DSI, qui sont la principale force de proposition auprès de la direction générale. Dans ce cas de figure, les achats doivent donc s'impliquer ou être consultés au maximum en amont.

Une collaboration achats/DSI inéluctable

Concernant le choix de la solution IP, trois options existent : conserver un autocommutateur RTC de téléphonie classique (PABX) en y installant des passerelles IP ; acquérir un IP PBX (PABX version IP) ; ou, solution plus récente mais très intéressante en termes d'économies, opter pour un IP PBX externalisé et mutualisé entre plusieurs entreprises, appelé Centrex IP. Dans les faits, les entreprises mixent ces solutions. Sur tous ces points, la collaboration entre les achats et la DSI paraît inéluctable. « Avec la ToIP, la frontière DSI/achats s'amenuise encore, analyse Serge

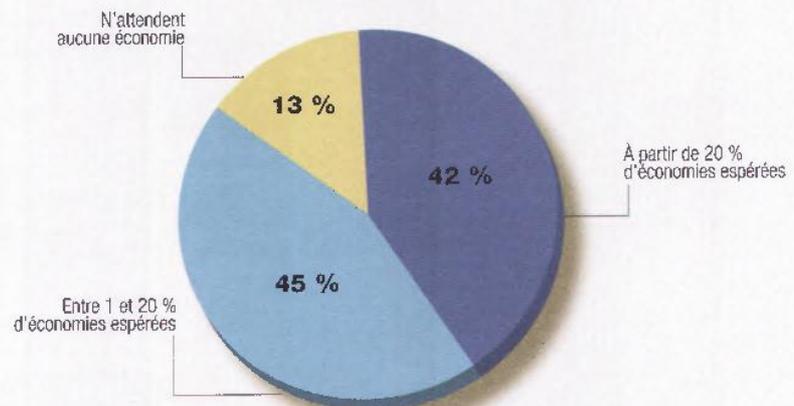


“ La ToIP permet de réaliser des économies directes mais également des économies d'exploitation et de maintenance. ”

Christophe Courtois,
NextiraOne

Près de neuf sociétés sur dix attendent des économies de la ToIP

Répartition des entreprises selon les économies escomptées.



Source : étude Solucom (mars 2007)

de Nadaillac. Les achats ou les moyens généraux gardent des prérogatives : l'achat de câblage, le dialogue avec les utilisateurs... Mais tout cela se fera désormais en coordination avec la DSI.»

En théorie, la projection des économies réalisables doit renforcer l'attrait des acheteurs pour la ToIP. « Elle permet de faire des économies directes mais également des économies d'exploitation et de maintenance », indique Christophe Courtois, responsable marketing ToIP chez NextiraOne, l'un des principaux intégrateurs du marché. En termes d'économies directes, la téléphonie fixe est impactée à plusieurs titres. Les communications intra et inter sites, de même que les appels locaux et nationaux, deviennent gratuits. Les coûts non négligeables liés aux abonnements disparaissent.

À titre d'exemple, un abonnement mensuel à la téléphonie classique coûte en moyenne 500 euros pour 30 lignes. Quant aux coûts de maintenance, ils sont en grande partie supprimés. Les changements de ligne ou de poste,

lors des déménagements ou à l'arrivée d'un nouveau collaborateur, sont ainsi effectués par l'administrateur réseau de l'entreprise, en général la DSI, sans intervention extérieure payante.

De même, dans tous les cas de figure, la ToIP permet de réaliser des économies sur l'équipement : suppression du réseau télécoms, qui transite désormais par le réseau informatique. Enfin, là où plusieurs PABX étaient nécessaires pour raccorder via un câblage l'ensemble des téléphones dans une entreprise, une solution IP ne nécessite qu'un seul IP PBX, voire deux, pour prévenir toute panne et assurer une redondance (redirection d'un appel sortant par un autre réseau si le réseau classique est en panne ou encombré). Une solution IP Centrex permet, par ailleurs, de s'affranchir de ces coûts.

Au vu de l'ensemble de ces éléments, les entreprises déclarent attendre une réduction des coûts de 20 % en moyenne (enquête Solucom). Un pourcentage difficile à atteindre à court terme. Car avant de générer des gains, la ToIP est d'abord, et avant tout, un investissement. Le cabinet Ilexia met en garde contre une approche strictement économique de la ToIP. « Le coût d'acquisition des premiers équipements IP coûte plus cher que la téléphonie traditionnelle, indique Serge de Nadaillac. Et si le ROI est intéressant pour



une entreprise multisite avec un gros volume de communications internes, il est moins évident dans le cadre d'une entreprise monosite. »

Une multitude de coûts cachés

Les expériences de déploiement prouvent par ailleurs la nécessaire prise en compte d'une multitude de dépenses pour calculer le coût global réel de la solution :

- Les appels. La ToIP ne supprime pas totalement ce poste de dépenses. Les appels internationaux et vers les mobiles restent payants. À titre d'exemple, en juin dernier, les tarifs coûtaient 0,12 euro la minute vers un mobile, et 0,20 euro la minute vers un fixe en international. Ici, la négociation des tarifs à la minute avec les opérateurs reste une prérogative des achats. Dans les faits, les entreprises conservent, par sécurité ou par obligation, un nombre réduit de postes classiques RTC, et donc autant d'abonnements.
- Le réseau informatique. Il va supporter la convergence voix et données et nécessitera peut-être une remise à niveau. « *De ce fait, les entreprises profitent de la refonte du réseau, du changement de PABX ou de LAN, pour investir dans la ToIP* », remarque Christophe Courtois (NextiraOne).
- Le câblage. Le câble doit avoir la capacité de transporter voix et données. « *Il faut au moins un câblage de catégorie 5 pour restituer le flux de données dans de bonnes conditions* », explique Serge de Nadaillac (Ilexia). Tout câblage de niveau inférieur doit donc être remplacé.
- Les postes téléphoniques IP. Le prix d'un téléphone IP peut varier de 100 à 800 euros, sachant qu'un poste avec des fonctionnalités intéressantes coûte facilement 300 euros. Il est possible d'établir une passerelle IP à partir de téléphones classiques, mais cela prive l'utilisateur de nombreuses fonctionnalités qu'offre la TOiP (visio-téléphonie...).
- La sécurité. « *En ToIP, la sécurité a un coût* », explique Christophe Courtois (NextiraOne). En basculant sur le réseau, la téléphonie sur IP hérite, en effet, des risques informatiques : virus, intrusion,

Témoignage

« Nous avons travaillé en mode projet avec la DSI de l'entreprise »

GUILLAUME TROTIN, responsable achats informatiques, réseaux et télécoms, Laboratoires Urgo



En 2005, les Laboratoires Urgo ont inauguré leur nouvelle usine de production internationale à Chevigny-Saint-Sauveur (Côte-d'Or), entièrement équipée en téléphonie sur IP (TOiP). Un choix stratégique qui avait été anticipé en 2004. « *La construction d'un nouveau bâtiment était une opportunité, explique Guillaume Trotin, responsable achats informatiques, réseaux et télécoms, qui intervient en support de la DSI sur tous ces types d'achats. Une solution de téléphonie traditionnelle était envisageable, mais elle présentait plusieurs inconvénients : l'entreprise ne souhaitait pas internaliser les fonctions de maintenance et d'exploitation et cette solution ne permettait pas le couplage téléphonie/informatique.* » Fer de lance du projet, la DSI a convaincu la direction générale de l'entreprise du bien-fondé d'une solution ToIP, avec un double objectif : offrir de nouvelles fonctionnalités aux 220 utilisateurs telles que la messagerie unifiée, l'annuaire d'entreprise unifié..., et réduire les coûts. Le service informatique a alors réalisé une maquette de la future architecture IP, puis s'est tourné vers les achats. « *Nous avons travaillé en mode projet pour définir un budget comprenant la totalité des coûts. L'objectif était de ne pas dépasser le budget de 350 000 euros* », poursuit Guillaume Trotin. La DSI a élaboré le cahier des charges. « *Nous sommes intervenus par la suite sur les aspects achats purs : conformité des offres des candidats avec le budget défini, leur taille et leur sécurité financière, etc. Nous avons ensuite accompagné la DSI pour l'achat des 240 postes téléphoniques IP et 35 postes de travailleurs isolés.* »

Au terme de l'appel d'offres, l'intégrateur NextiraOne a été retenu avec des matériels Alcatel. Le déploiement a pris en compte les besoins exprimés par types d'utilisateurs. Ces derniers ont, par ailleurs, bénéficié d'une session de formation de deux à trois heures. Au final, Guillaume Trotin se félicite de la coopération entre la DSI et les achats. « *Certains acheteurs peuvent percevoir un projet de ToIP comme une "menace" pour les achats. Ce n'est pas notre cas : l'objectif est de travailler en mode projet avec la DSI en apportant notre valeur ajoutée sur la partie achats, par exemple au moment de l'évaluation des fournisseurs et des négociations.* »

Laboratoires Urgo

ACTIVITÉ : Laboratoire spécialisé dans les premiers soins, la médication familiale et la cicatrisation.

CHIFFRE D'AFFAIRES : 211 millions d'euros (2005).

EFFECTIF : 1 203 salariés.

spams, phishing, écoutes... Si des solutions de cryptage sont comprises dans l'offre de base des fournisseurs, il est souvent nécessaire d'y adjoindre des firewalls applicatifs pour se prémunir contre ces fléaux du Web.

- La formation du personnel. C'est un critère essentiel pour la réussite d'un projet de ToIP, comme le prouvent les exemples de déploiement réussis. Chez Domaxel, le distributeur français de bricolage et de l'équipement de la maison, le service informatique s'est fait accompagner par l'intégrateur Spie communications pour

l'ensemble de la prestation. « *Trois semaines avant le basculement, nous avons mis en place un showroom entre 12 heures et 14 heures à côté du restaurant d'entreprise, pour expliquer toutes les nouvelles fonctionnalités* », explique Yvon Lepicard, responsable NTIC. Les sessions de formation de deux à quatre heures sont une autre méthode prisée par les entreprises en cours de déploiement.

- L'interopérabilité avec l'existant. La validation de plusieurs prérequis est essentielle dans la phase de prémaquettage, pour éviter les dépenses ultérieures. ■