



TECHNOLOGIE

"La voix sur IP va dans le sens de l'histoire."

Directeur de Scholè Marketing, Nicolas Amestoy s'est associé au laboratoire Ilexia pour publier "Les perspectives de la téléphonie sur IP auprès des entreprises", une étude détaillée de 300 pages analysant l'offre de plus de 20 fournisseurs et évoquant les meilleures pratiques de plus de 250 entreprises en France.

Nicolas Amestoy, vous publiez une étude sur la voix sur IP. Après avoir conquis les foyers, cette technologie se développe également dans les entreprises ?

Cela ne se passe pas exactement de la même manière. Pour le grand public, l'avantage est immédiat puisqu'en adoptant un forfait Triple Play, non seulement il réalise des économies sur sa facture téléphonique mais il bénéficie également de deux nouveaux services comme l'internet haut débit ou la télévision. Pour les entreprises, le débat est plus complexe et sur les 250 entreprises que nous avons étudiées, nous avons plutôt perçu un certain attentisme malgré la multiplication des offres.

Selon vous, quelle est leur principale motivation : Réaliser des économies sur la facture télécom ? Simplifier l'infrastructure ?

Selon notre étude, 40% des TPE/PME qui passent à la VoIP sont attirées par la perspective de réaliser des économies. Mais le paradoxe est que, en dehors des communications entre plusieurs sites, la facture a plutôt tendance à s'alourdir, essentiellement à cause de nouveaux équipements. Un poste traditionnel coûte environ 50 euros mais il faut investir près de 250 euros pour un poste VoIP sans parler d'un nouveau IPBX, un PABX « IP ».

Certains opérateurs proposent des offres hébergées dites "centrex" mais la location de l'IPBX se retrouvera forcément sur la facture. Selon nos calculs, la téléphonie d'entreprise ne coûte aujourd'hui que 42 euros hors taxe par poste et par mois et l'introduction de l'IP ne permet pas de réduire cette facture.



La VoIP va dans le sens de l'histoire mais que le rythme d'adoption ne sera pas aussi rapide que certains le prédisent.



En passant sous IP, peuvent-ils également tester de nouveaux services ?

Oui, outre la gratuité des communications inter sites, on peut par exemple évoquer la grande souplesse d'administration du parc des combinés téléphoniques. Il devient très simple de changer de poste ou d'ajouter une nouvelle ligne dans une entreprise, sans avoir recours à un technicien. La téléphonie IP permet également d'être interconnecté au système d'information de l'entreprise. On peut partager un carnet d'adresses ou gérer très facilement les transferts d'appels. Il faut toutefois rappeler qu'en France, certains de ces services existent déjà avec les infrastructures traditionnelles mais qu'ils sont très peu utilisés. Je doute que le passage à l'IP change ces habitudes.

Pour un DSI, la voix sur IP est-elle facile à administrer ? À faire évoluer ?

Indéniablement, l'administration, la configuration ou la maintenance sont facilités. Mais l'introduction de la téléphonie IP peut également

se retourner contre le directeur informatique car en fusionnant des fonctions comme la téléphonie et l'informatique qui étaient jusqu'à présent séparées, on soulève de nouvelles questions. Un réseau peut en effet s'avérer satisfaisant

pour la messagerie électronique mais insuffisant pour de la voix qui exige une bonne qualité de service, la fameuse QoS,

La VoIP est encore récente. Les équipements ou les infrastructures sont-ils vraiment fiables ?

Nous avons réalisé notre étude avec le laboratoire ILEXIA, spécialisé dans l'analyse de ces matériels. Pour faire bref, nous avons décelé moins de problèmes avec les équipements IPBX qu'avec les solutions de type Centrex. Nous

avons également été confrontés à des problèmes d'interopérabilité entre des matériels hétérogènes.

Parmi les opérateurs qui proposent des services de Voix sur IP, faut-il se préférer les grands opérateurs historiques ou les nouveaux opérateurs alternatifs offrent-ils des services satisfaisants ?

Parmi les opérateurs alternatifs, des sociétés comme B3G, positionnées en centrex, fournissent des services en adéquation avec les attentes des entreprises. Pour d'autres, on peut parler de tâtonnements...

Pour l'opérateur historique France Telecom, le service est également très satisfaisant et justifie certainement des tarifs supérieurs à ceux de ses concurrents. Mais cet opérateur est dans une position commerciale difficile car la VoIP ne lui rapporte pas autant que son métier historique, ce qui l'oblige à muer d'opérateur de réseau à opérateur de service pour conserver ses marges. En outre, le fait que France Telecom s'engage dans la téléphonie IP et le Centrex a également tendance à crédibiliser les offres d'opérateurs alternatifs...

Existe-t-il des risques en matière de sécurité, en particulier dans le cadre de l'utilisation de combinés sans-fil WiFi ?

Si l'entreprise adopte tous les protocoles de sécurité proposés par les équipementiers, la téléphonie IP est théoriquement inviolable. Je note toutefois que beaucoup d'entreprises s'interrogent sur ces questions de sécurité pour la téléphonie IP mais que la question se pose déjà pour la messagerie d'entreprise, également IP, où les e-mails ne sont pas cryptés et qui véhiculent également des informations stratégiques.

A l'image de Skype, existe-t'il des infrastructures peer-to-peer de voix sur IP satisfaisantes pour le monde de l'entreprise ?

En dehors de Skype, je ne crois pas. Cela dit, sur les 75 millions d'utilisateurs actifs de Skype, près de 30% sont en entreprise et cette société multiplie d'ailleurs les services à destination de cette cible. Je pense qu'il existera un double marché avec d'une part des acteurs nationaux, en IPBX ou Centrex, et d'autre part des acteurs transversaux avec des solutions comme Skype.

Ce type de solution prendra certainement des parts de marché aux autres solutions mais créera également des nouveaux usages et du trafic voix supplémentaire.



On peut par exemple passer trois heures à téléphoner à l'autre bout du monde ou préférer une communication vocale à une communication écrite.

Pensez vous que le marché de la voix sur IP pourrait échapper aux grands équipementiers télécom au profit des éditeurs de logiciels comme Microsoft, IBM ou Novell, très présents dans la messagerie d'entreprise ?

Je pense effectivement que le marché des softphones va prendre une ampleur considérable dans les années à venir, qu'ils s'agisse d'éditeurs incluant la VoIP dans leur suite logicielle, d'acteurs de l'internet comme Yahoo, Google ou MSN ajoutant la VoIP à leurs messengers ou d'acteurs spécialisés comme Skype.

Mais ce sont surtout les opérateurs qui vont souffrir de cette concurrence. C'est difficile d'anticiper l'évolution du marché mais le bras de fer entre les acteurs du logiciel, de l'internet ou des télécoms a déjà commencé.

Research in Motion vient de racheter Ascendent Systems pour ajouter la VoIP à ses serveurs blackberry. Qu'en pensez vous ?

En 2006, le marché de l'IP sera encore focalisé sur la téléphonie fixe qui bénéficie de l'apport de nouvelles fonctionnalités mais la mobilité constitue incontestablement la nouvelle frontière pour 2007, d'autant que les opérateurs cellulaires proposent encore des tarifs très élevés.

L'arrivée de l'IP sur les mobiles entraînera certainement une baisse des revenus ou du moins une forfaitisation. En Allemagne, Skype a par exemple signé un partenariat avec l'opérateur E-plus et au Japon, pays où 40% des consommateurs sont équipés d'un combiné 3G, on observe le développement d'applications de communication IP, capable de remplacer le SMS mais également de prendre en charge les communications vocales.

En conclusion, que faut-il retenir de la téléphonie sur IP ?

Tout simplement que la ToIP va dans le sens de l'histoire mais que le rythme d'adoption ne sera pas aussi rapide que certains le prédisent. Les entreprises ont encore besoin d'être convaincues mais cette technologie devrait en tout cas redynamiser le marché de la téléphonie fixe, au bénéfice des équipementiers, constructeurs et de certains opérateurs. ■