

TÉLÉPHONIE D'ENTREPRISE : PASSER À LA VOIX SUR IP EN TOUTE SÉCURITÉ

Si la voix sur IP, ou VoIP, est une technologie mature depuis maintenant plus de 15 ans, elle a, en France, pris son temps pour se démocratiser auprès des professionnels. Bien que l'utilisation de « box » offrant un accès internet ainsi qu'un service de téléphonie soit largement répandue chez les particuliers, seules 40% des PME et TPE usent à ce jour de cette technologie.

En optant pour un service VoIP de qualité, chaque entreprise, quelle que soit sa taille, peut désormais disposer d'un ensemble de fonctionnalités jusqu'alors réservées aux grands comptes.

S'affranchir des lignes téléphoniques classiques et des contraintes liées à l'opérateur historique, passer des appels à moindre coût, bénéficier d'un standard téléphonique IP et d'un serveur vocal de conférence, développer la mobilité et le travail collaboratif, sont autant de services rendus possibles par la VoIP, mais dont l'utilisation optimale nécessite un certain nombre de prérequis.

Afin de choisir la solution la plus adaptée et de s'adjoindre les services du partenaire adéquat, l'entreprise doit au préalable se pencher sur elle-même – besoins, ambitions, infrastructure –, sur son partenaire potentiel – typologie, réseau, expertise – et opter pour la technologie qui lui correspond – IPBX, Trunk SIP ou Centrex.

Identifier ses besoins

Les raisons qui poussent les entreprises à adopter la voix sur IP varient selon le type et la taille de la société. Généralement les TPE mettent en place un projet de VoIP au moment de leur création et de l'emménagement dans leurs premiers locaux. Elles s'y intéressent car la VoIP leur promet évolutivité, économies et divers services leur permettant d'asseoir leur crédibilité professionnelle, comme un standard téléphonique. Les PME sont quant à elles confrontées, au cours de leur croissance, à la montée en flèche de leurs besoins en téléphonie, et avec elle, à l'explosion du budget qui lui est alloué. Les entreprises de taille plus importante comparent, au moment d'un renouvellement ou d'un changement de contrat, les différents prestataires, et s'interrogent sur la fiabilité, la qualité de service et les petits plus dont ils pourront bénéficier à des tarifs avantageux.

Anticiper son expansion

Une entreprise est vouée à se développer. Or plus le nombre de ses collaborateurs augmentera, plus ses besoins en connectivité seront importants. Aussi, si les entreprises en cours de lancement se préoccupent avant tout du coût que va représenter l'installation d'une solution de téléphonie, elles ne doivent pas pour autant opter pour une offre qui pourrait par la suite devenir un frein à leur développement.

Évaluer son infrastructure et ses connaissances

Avant de formuler une demande de solution auprès d'un opérateur de téléphonie, il convient de faire l'état des lieux de sa propre infrastructure et de ses connaissances de la technologie et du marché. Alors que la création d'une entreprise nécessite une installation complète qui ne repose sur aucun matériel existant, une entreprise en renouvellement ou changement de contrat peut continuer à exploiter et rentabiliser ses précédentes acquisitions. De même, une entreprise positionnée sur le marché des nouvelles technologies ou disposant d'un service informatique en interne pourra garder la main sur le matériel, tandis qu'une jeune entreprise dénuée de compétences dans le secteur préférera externaliser au maximum matériel et prestation.

Comparer les forces en présence sur le marché

À ce jour, trois grands ensembles d'acteurs fournissent les entreprises en services de VoIP. Si l'opérateur historique et les grands opérateurs nationaux bénéficient d'une infrastructure qui a su faire ses preuves auprès des particuliers, ils ne suffisent pas à répondre aux exigences des entreprises en quête de disponibilité, souplesse, proximité et qualité de service. Les agrégateurs de liens sont reconnaissables aux tarifs particulièrement avantageux qu'ils proposent aux sociétés, mais leur fiabilité en est proportionnellement amoindrie. En effet, la VoIP ici proposée transite le plus souvent par l'internet public. Ces opérateurs ne faisant que louer des liaisons, ils ne peuvent pas fournir de réelle assistance technique. Face à ces lacunes, les fournisseurs d'accès Internet spécialisés dans les offres professionnelles sont dimensionnés pour coller au mieux aux besoins et exigences des entreprises avec lesquelles ils collaborent. Mais surtout, ils disposent de leur propre infrastructure réseau.

Opter pour la qualité

Pour pouvoir jouir de réelles garanties quant à la qualité du réseau internet utilisé pour transporter la voix, il est essentiel de confier la gestion de sa téléphonie d'entreprise à un opérateur qui possède sa propre infrastructure réseau et qui en assure le monitoring à chaque étape. L'entreprise s'adresse ainsi à un seul interlocuteur, qui n'est ni intermédiaire ni tiers, pour davantage d'implication, de fiabilité, de rapidité et de proximité. Le partenaire sélectionné doit également créer une configuration qui assure l'étanchéité des liens acheminant la data et la voix, les flux voix étant priorités sur le réseau de l'opérateur.

Si des problèmes de latence et de perte de paquets ont par le passé été attribués à la VoIP, entraînant une voix métallique et une conversation hachée et inaudible, ils ne se vérifient que sur les réseaux Internet public, et sont inexistantes dès lors que le réseau est maîtrisé, le nombre d'équipements actifs traversés réduit au minimum, le débit de transit disponible et suffisant, et tout risque de congestion ponctuelle du réseau écarté. Datacenters dédiés, matériel haut de gamme, contribuent également à assurer une haute qualité de service.

Se reposer sur une expertise à tous les niveaux

Si l'opérateur de voix sur IP se doit, au sein de ses murs, de se reposer sur des technologies propres et du matériel haut-de-gamme, il est également nécessaire que l'infrastructure de l'entreprise qui l'accueille soit adaptée. S'il est mal déployé ou trop vieux, le réseau LAN de l'entreprise entravera la qualité du service. Le partenaire doit donc être en mesure de vérifier le bon fonctionnement du matériel existant et, dans le cas contraire, de déployer une infrastructure pérenne dont le constructeur bénéficie d'une solide réputation. Outre son expertise sur le réseau interne de l'entreprise, le fournisseur doit proposer jusque sur le bureau des collaborateurs de l'entreprise un matériel à la pointe des évolutions technologiques.

Pour une gestion partagée : le standard téléphonique IPBX

Faire le choix de l'acquisition ou de la location d'un standard IPBX permet de migrer vers la VoIP tout en préservant un contrôle sur son matériel, mais nécessite de disposer de compétences techniques. Ces solutions hybrides fonctionnent aussi bien avec des liens IP que des lignes téléphoniques classiques. Leur gestion est elle aussi hybride. L'opérateur assure le déploiement des liens IP à partir de son réseau et gère l'administration des comptes téléphoniques IP ouverts ainsi que les différents services mis à disposition via cet IPBX. L'entreprise a également la possibilité d'administrer ces services elle-même en gardant la main sur la gestion au quotidien de sa VoIP.

Pour des coûts diminués : le Trunk SIP

Le passage au Trunk SIP constitue la deuxième étape vers la VoIP pour les entreprises possédant déjà un PABX compatible IP, et permet de s'affranchir des coûts importants liés aux accès T0 et T2 fournies par l'opérateur historique. Le trunking consiste remplacer une liaison numérique par un lien IP pour basculer vers la VoIP. Cette migration ne nécessite aucun changement d'habitude et de matériel, et réduit ostensiblement les coûts d'exploitation.

Pour des services virtualisés avancés : le Centrex

Désormais largement démocratisé et accessible à tous les types et toutes les tailles d'entreprise, le Centrex place la téléphonie dans le Cloud. L'infrastructure matérielle nécessaire au fonctionnement de la VoIP est hébergée chez l'opérateur, au sein de ses datacenters, pour une connectivité optimale. Pour ce faire, l'entreprise doit uniquement acquérir des postes téléphoniques IP compatibles, et intégrer des routeurs et répartiteurs de bande passante. Ensuite, aucun équipement matériel à demeure, aucune gestion technique, un paiement à l'usage en fonction du nombre d'utilisateurs actifs et une flexibilité totale pour ajouter ou supprimer des services : la souplesse d'utilisation du Centrex est sans égale.



« Le constat est sans appel : toutes les entreprises devraient migrer vers la voix sur IP d'ici les prochaines années. Coûts d'utilisation réduits, fonctionnalités nombreuses et toujours plus poussées : une fois choisie le bon partenaire et la solution optimale, les avantages de la VoIP sont légion et permettent à toute entreprise, de la TPE en devenant au grand compte, de gagner en professionnalisme et en mobilité, et donc, en efficacité. »

Cyril de METZ,
Président de Nerim

Contact Presse Nerim : **Agence Scenarii** | Sarah Ousahla sousahla@scenarii.fr 01 55 60 20 47
