



## L'IP Centrex apparaît comme une alternative aux standards téléphoniques

Grâce à leur simplicité, les services d'IP Centrex séduisent de plus en plus les petites entreprises qui ne disposent pas des compétences techniques en interne. Mais ils n'ont pas que des avantages, notamment sur le plan financier.

**I**l fallait modifier notre système de téléphonie car il n'était plus adapté à nos besoins. Mais changer nous faisait peur, car la technologie évolue vite et nous étions peu informés », reconnaît l'architecte Jean-Luc Le Roy, patron d'un cabinet portant son nom. Il contacte Neuf Cegetel qui lui propose et lui installe une solution dite « IP Centrex » de cinq postes téléphoniques. Celle-ci a l'avantage de la simplicité : un seul réseau pour l'informatique et la téléphonie, un seul contrat et une facture unique pour le matériel et les communications téléphoniques.

Mais de quoi s'agit-il ? Derrière le mot Centrex se cache un service de sous-traitance des fonctions du standard téléphonique : émission et réception des appels, renvoi d'appels, mise en attente, boîtes vocales... Toutes ces fonctions sont gérées dans le réseau des opérateurs ayant cette offre à leur catalogue. Quant aux lettres IP, qui font

référence au protocole Internet, elles indiquent que la voix est transformée en paquets Internet. Les fonctions de téléphonie sur IP sont localisées dans un serveur relié au réseau informatique que se partagent les salariés. Sauf qu'ici, ce « serveur » est dans l'infrastructure de l'opérateur qu'il mutualise entre plusieurs clients.

Concrètement, cela se présente par l'abandon du réseau téléphonique (et, en particulier, du standard téléphonique ou PABX) puisque les téléphones sont branchés directement sur le réseau informatique. Les appels internes à l'entreprise sont gérés par le commutateur de données qui fait parler aussi les ordinateurs entre eux. Pour l'acheminement des communications vers l'extérieur, un routeur connecte le réseau de l'entreprise au réseau public via un lien ADSL et/ou SDSL. Et c'est tout. Généralement, une offre de trafic téléphonique est couplée à la location de téléphones IP et au service Centrex.

### Des freins importants

L'IP Centrex s'adresse d'abord aux TPE et aux PME qui perçoivent la téléphonie comme un service de commodité. Elles ne souhaitent souvent pas s'en occuper, pour se concentrer sur leur métier et par manque de compétences internes.

Anne-Marie Thiollet, directrice de l'unité services avancés IP à la division entreprises de France Télécom, insiste : « Avec l'IP Centrex, l'entreprise n'a pas besoin d'investir en équipements et en compétences techniques. C'est l'opérateur qui se charge de tout. » De son côté, Anne Le Port, directrice marketing chargée de solutions transversales chez Nextira One, estime le potentiel du marché français « à 10 % du nombre d'utilisateurs de téléphones d'entreprise ».

Bien qu'il y ait peu d'acteurs – pour l'essentiel B3G, France Télécom, Ipnotic, Neuf Cegetel –, le marché de l'IP Centrex est assez concurrentiel. Certains packs, comme celui de France Télécom, contiennent l'accès aux fonctions téléphoniques, l'accès à Internet, la messagerie unifiée, les communications nationales vers le réseau fixe et plusieurs dizaines de minutes vers le réseau mobile. Ipnotic va jusqu'à inscrire sur ses contrats, selon son président, Jérémy Vinant, le paiement de péna-

lités si son service tombe en panne. Enfin, des intégrateurs, comme Nextira One, proposent aussi l'IP Centrex en s'appuyant sur l'infrastructure d'un des acteurs cités ci-dessus. Pour l'opérateur historique, c'est un moyen pratique de lutter contre les opérateurs cas-seurs de prix.

Face à ces atouts, l'IP Centrex présente aussi quelques faiblesses. La première, paradoxalement, est d'ordre financier. La téléphonie sur IP, a priori économique, ne fonctionne dans de bonnes conditions qu'avec les câbles informatiques les plus récents. A défaut, il faut en changer et la facture peut alors devenir rédhibitoire par rapport aux économies escomptées. D'où l'intérêt d'un audit technique de son installation que proposent certains opérateurs. Dans les petites structures, quand ce réseau existe, il est équipé d'une multiprise informatique (hub) pour faire communiquer trois ou quatre ordinateurs entre eux. Les téléphones nécessitent en lieu et place



un commutateur de données. Voilà un achat supplémentaire à prévoir dans ces cas-là. Une fois cette étape franchie, le choix du modèle financier peut révéler des surprises : prix à l'usage réel ou prix au forfait. L'analyse détaillée de sa consommation téléphonique apportera de précieuses indications pour choisir l'offre la plus adaptée.

Anne Le Port insiste aussi sur « les enjeux de performance du service, sa disponibilité et la sécurité ». Les performances d'une liaison ADSL baissent avec la distance. Donc, plus un client est éloigné d'un centre téléphonique, plus la qualité peut en pâtir : communications hachées, voire coupées. Le problème de la disponibilité du service est plutôt bien résolu par les opérateurs. Ceux n'ayant pas d'infrastructures propres doublent les routeurs et les liens sur les réseaux publics. Enfin, la sécurité cumule les difficultés de l'informatique (déli de service, virus...) et de la téléphonie (détournement du

trafic, écoutes...). Là aussi, les solutions existantes suffisent en général : antivirus, anti-intrusion, etc.

Au préalable se pose enfin une question clef : faut-il sous-traiter sa téléphonie ? Les grandes entreprises et les centres d'appels jugent cette activité trop stratégique pour l'externaliser, du moins dans sa

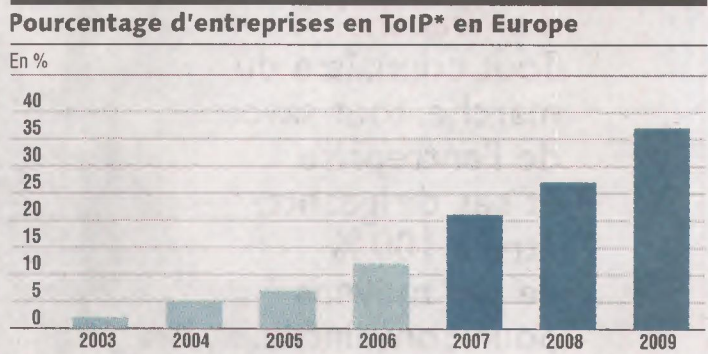
forme d'IP Centrex où le matériel est mutualisé. De surcroît, un grand nombre d'entreprises ont investi dans leur standard téléphonique, jusqu'à faire développer des applications propres à leurs besoins.

## L'IP Centrex : un plus, un moins

+ L'un des attraits du téléphone IP est sa **souplesse d'utilisation**. Si un employé déménage d'un bureau à un autre, il n'y a plus de reprogrammation à effectuer dans les machines pour ce changement. En effet, en informatique, le réseau reconnaît le téléphone grâce à son adresse personnelle (dite « MAC ») et non plus la prise téléphonique comme en téléphonie.

- Pour fonctionner, chaque téléphone doit être branché à une prise électrique. En téléphonie traditionnelle, le courant est fourni par le réseau de l'opérateur. Donc, **en cas de panne du courant, l'entreprise abonnée à un service d'IP Centrex devient sourde et muette...** à moins de s'équiper de commutateurs dits « power over ethernet » (POE). Il coûte alors en moyenne deux fois plus cher que pour les produits équivalents sans POE.

D. K.



Les Echos / Source : Idate \* Téléphonie sur IP

Grâce à leur simplicité, les services proposés par l'IP Centrex séduisent de plus en plus les TPE et les PME qui ne possèdent pas des compétences techniques en interne.



## INTERVIEW

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL DE SICAV ONLINE

### *Eric Moreau : « J'ai opté pour la simplicité »*

Sicav Online, une entreprise d'investissement, filiale d'Avenir Finance, ayant des locaux à Paris et à Lyon, utilise un service d'IP Centrex d'une centaine de postes téléphoniques. Témoignage.

#### **Pourquoi avoir choisi de sous-traiter vos services téléphoniques ?**

Je me suis posé la question de la téléphonie lorsque ma société a regroupé en un site unique cinq ou six de nos établissements auparavant répartis dans différents quartiers de Paris. Il est facile de signer un bail ou de créer un réseau informatique, mais la téléphonie est en revanche complexe. Un standard téléphonique nécessite le choix d'un installateur et d'un opérateur, l'établissement d'un contrat d'entretien et d'un contrat de crédit-bail. A la complexité des contrats s'ajoute celle des offres commerciales et techniques. Etant technophile, j'ai cherché des solutions alternatives. Les services d'IP Centrex nous ont apporté la simplicité. B3G, mon prestataire, s'occupe d'installer les téléphones IP sur notre réseau informatique et de nous raccorder, par un routeur et

des liens SDSL, à son infrastructure. Tout cela avec un contrat et une facture uniques.

#### **Comment sont fixés les prix ?**

Nous payons un abonnement par téléphone et par mois et les communications nous sont facturées selon leur durée. En revanche, les appels entre abonnés de B3G sont gratuits. Nous en bénéficions donc pour nos échanges entre les sites de Paris et de Lyon. Les deux sites étant considérés comme un seul compte, les rabais sur volume nous sont donc favorables.

#### **Avez-vous un plan de numérotation unique pour les deux sites ?**

C'était possible mais nous avons préféré garder les préfixes 01 pour Paris et 04 pour Lyon pour ne pas heurter les habitudes de nos clients.

#### **Avez-vous subi des incidents techniques ?**

Le seul incident que nous ayons à déplorer est le fait de techniciens intervenant sur un brasseur de l'immeuble pour le compte d'une autre société.

PROPOS RECUEILLIS PAR D. K.