

AFOM
Association Française
des Opérateurs Mobiles

Quels enjeux

pour le mobile en 2006 ?

Posez vos questions à **Jean-Marie Danjou**, délégué général de l'**Afom** >> Association française des opérateurs mobiles

Bien choisir un PBX-IP pour sa petite entreprise

Six années se sont écoulées depuis l'an 2000, date fatidique pour la mise à jour logicielle des autocommutateurs téléphoniques privés. Le renouvellement de ces équipements revient aujourd'hui sur le devant de la scène pour les faire migrer sur IP.

Thierry Outrebon , 01 Réseaux, le 01/05/2006 à 00h00

Les économies promises par la téléphonie sur IP, l'engouement pour les nouveaux opérateurs et le succès des messageries unifiées contribuent de plus en plus à remettre en cause les systèmes téléphoniques existants. Jusque-là, le principal intérêt de la téléphonie sur IP était de pouvoir facilement exploiter le réseau de données de l'entreprise et d'économiser sur les communications internes. Mais cet avantage, qui ne concernait que les grandes entreprises fonctionnant sur différents sites et, surtout, disposant d'un réseau bien dimensionné, s'ouvre de plus en plus aux petites entreprises.

Le prix des liaisons point à point en voix sur IP chez les opérateurs s'est effondré, et les forfaits associant téléphonie et accès internet à des tarifs incroyables se sont multipliés. Autre chute de prix spectaculaire, celle des terminaux IP, qui disposent désormais des mêmes fonctions que les postes analogiques classiques : renvois d'appels à plusieurs niveaux de temporisation, minimessages, gestion d'absences, etc. Certains s'intègrent néanmoins mieux que d'autres, car ils disposent de fonctions de paramétrages plus faciles d'emploi, ne serait-ce que pour l'accueil téléphonique automatique (IVR, *Interactive voice response*) ou les conférences à plusieurs.

Des terminaux indépendants du serveur

Le protocole SIP (lire dans ce numéro notre dossier Tutorial) devrait permettre l'achat de terminaux complètement indépendants du serveur principal. Pendant des années, les fonctions logicielles avancées de téléphonie dépendaient des téléphones numériques propriétaires de chaque constructeur, les terminaux SIP n'étant pas toujours en phase. Ces différences s'estompent et, désormais, la plupart des terminaux s'ouvrent à un grand nombre de fonctions. La compatibilité protocolaire affichée n'est pas encore une garantie, car, en réalité, la plupart des fabricants disposent de leur propre version de SIP et les quelque trois cents fonctions habituelles d'un PBX ne sont généralement exploitables que par les seuls appareils maison.

En lançant la version 5 de Call Manager, Cisco Systems a ainsi précisé qu'elle était compatible avec le logiciel de téléphonie Communicator pour les postes clients de Microsoft. Plus précisément, le logiciel Cisco Survivable Remote Site Telephony (SRST), qui permet de gérer de manière centralisée les postes périphériques, inclut la version SIP de Microsoft. Pour une intégration uniforme au sein d'un réseau, cette petite évolution a néanmoins nécessité une standardisation des logiciels Call Manager pour fonctionner sur le même *cluster*, différentes versions pouvant cohabiter sur différents serveurs.

Sur le salon SeCA, dédié aux centres d'appels, qui a eu lieu en avril, Jean-Pascal Saide, responsable marketing pour les grandes entreprises d'Alcatel, a précisé que « *les terminaux SIP sont de plus en plus ouverts. Par exemple, ceux de Thomson sont parfaitement compatibles avec les PBX d'Alcatel* ».

Bien dimensionner son réseau, un préalable

Pour Luc Hayon, directeur du développement de Mitel Networks, l'important reste l'interopérabilité avec les applications bureautiques : « *Ce sont elles qui importent, car c'est tout l'intérêt d'intégrer son réseau téléphonique dans son réseau de données. Chez nous, avec Live Communication Server de Microsoft, on peut, sur un poste équipé, déclencher un appel en désignant dans le traitement de texte un simple nom, à condition qu'il ait été enregistré dans l'annuaire LDAP.* » **Saïd El Ketrani, président d'ILEXIA**, bureau d'études spécialisé dans la téléphonie, estime, lui, que l'important est d'abord de bien dimensionner le réseau : « *Il ne faut pas se précipiter. Un audit approfondi permet d'éviter des erreurs d'architecture qui, souvent, seront difficiles à corriger.* » Parmi les erreurs possibles : la mauvaise intégration du réseau de données - souvent sous-dimensionné -, qui peut être victime d'une trop grande centralisation de l'administration avec un PBX-IP générant un trafic d'e-mails excessif dans le cas de multiples agences pauvres en autonomie. À l'inverse, une multiplication des PBX-IP peut rendre compliquée la consolidation des annuaires, l'automatisation des mises à jour, et la surveillance de la qualité de service et de la voix. Parmi les bénéfices attendus, on note les extensions logicielles, et en particulier, une meilleure gestion de la relation clients avec suivi des échanges, qui justifie, à elle seule, l'acquisition de PBX-IP. Dans certains systèmes, les fonctions de connexion-déconnexion des utilisateurs nomades procurent une sécurité accrue dans les échanges vocaux, en minimisant les pertes de messages. Le fait de gérer d'une manière identique les messages vocaux et écrits participe à un suivi plus précis des différents dossiers qui, du coup, peuvent être mis à jour par plusieurs intervenants. En amont de ces fonctions logicielles, la simple gestion administrative des postes (ajout et retrait) conditionne beaucoup la facilité de mise en oeuvre, un des principaux critères de sélection retenu par notre laboratoire dans le banc d'essai de février dernier consacré aux PBX-IP pour TPE (lire *01 Réseaux*, n° 158, p. 96). Notons que, depuis, une nouvelle vague de produits associés à de petits serveurs est apparue.