

# Les télécoms changent de visage

Si les écoles s'adaptent, si les fournisseurs se transforment, la formation reste problématique côté client final. En particulier sur les nouveaux usages. Sous-traiter est une tendance forte, mais même pour cela, et même dans l'élaboration d'un projet, la compétence interne est vitale, à l'exemple de la ToIP.

## ToIP : besoin d'approches fondamentales

«Il n'existe pas de formation diplômante en ToIP», explique Pascal Brisset, directeur commercial d'Ilexia. Constructeurs et opérateurs dispensent, via des partenaires spécialisés ou des intégrateurs, des formations en ToIP. Mais les utilisateurs cherchent d'autres approches, y compris fondamentales. En effet, sur les personnes formées par Ilexia en ToIP, 80 % des DSI n'ont qu'une idée approximative de l'ingénierie à mettre en place pour un projet de ToIP, 75 % ne connaissent pas les fonctionnalités apportées par la ToIP, 83 % n'identifient pas les grandes étapes d'un projet de ToIP : points essentiels du cahier des charges

et écueils à éviter, équipes projets nécessaires, plannings, application de la méthodologie d'intégration de l'offre ToIP dans le SI de l'entreprise.

Selon la même enquête, deux tiers des DSI ne savent pas rédiger un cahier des charges d'appel d'offres, 77 % n'anticipent pas les problématiques de la ToIP : compatibilité des câblages, PABX et équipements réseaux existants, mise à jour des configurations de ces équipements, perte d'autonomie des postes, alimentation des postes IP, intégration du PBX IP avec les serveurs de l'entreprise, gestion de la qualité de service sur le LAN et le WAN, interconnexion avec les opérateurs, l'interopérabilité des systèmes, etc. Le manque de formations est même le premier frein au processus de migration, concluent les experts d'Ilexia.

Formations initiales, de constructeurs ou indépendantes, les télécoms réclament de nombreuses formules qui ont encore du mal à s'articuler entre elles. Si grandes écoles et fournisseurs ont appris à se compléter, le client final serait, paradoxalement, le plus demandeur et le plus mal pourvu en formations.

Didier Avril



Les formations d'Ilexia

Des modules sur la ToIP, de la vulgarisation jusqu'aux aspects les plus complexes.



## TÉMOIGNAGE

# Pour une formation neutre en ToIP

La BNP avala naguère Paribas, la compagnie bancaire et sa filiale de crédit à la consommation, le Cetelem. Il y a quelques mois, elle n'a fait qu'une bouchée de Cofinoga, autre grand du crédit à la consommation. Vous suivez ? Les systèmes informatiques ou télécoms en place ont aussi du mal.

La situation est d'ailleurs générale dans le monde de la banque et de l'assurance, grand consommateur de fusions, excellent client des télécoms, mais dont les structures sont très hétérogènes. Les solutions qui leur sont présentées sont attractives, mais les responsables en interne ont d'abord un besoin d'hétérogénéité à résoudre. Traduction : en matière de formations, celles proposées par les constructeurs ne suffisent pas ; les clients ont besoin d'un point de vue global sur la ToIP et surtout... neutre.

«Je m'occupe de la plate-forme d'appels sortants du Cetelem, celle pour appeler les clients en recouvrement, témoigne Jean-Charles Bettuzzi, du Cetelem. Nous utilisons une plate-forme sous Cisco IP, elle doit être étendue progressivement aux autres implantations du groupe Cetelem à travers le monde. Des implantations qui ne sont pas forcément en Cisco, le groupe, BNP Paribas, avec lequel il faut également communiquer étant, lui, plutôt Alcatel.»

L'implantation de la plate-forme Cisco en France et dans d'autres pays, l'interfaçage avec des systèmes de gestion d'appels préexistants, comme Melita ou Aspect, prennent le pas sur toutes les questions relatives à la

ToIP, elles-mêmes assez complexes. Jean-Charles Bettuzzi a donc mené sa propre enquête. «Nous avons rencontré les techniciens d'Ilexia sur le salon VoIP au mois de novembre dernier, ils présentaient leur laboratoire d'interconnexion de solutions VoIP avec justement des tests d'interopérabilité entre plates-formes différentes.

## «Besoin d'une vision d'ensemble»

Nous avons suivi leur formation. Ils ont l'expérience des différents systèmes, donc une approche généraliste. Nous avons eu une formation Cisco, mais nous avons besoin d'une vision d'ensemble sur tous les systèmes. Ilexia aborde aussi bien les routeurs que la QoS, l'approche Alcatel que l'approche Cisco. Leur but n'est pas de conseiller tel ou tel choix, mais de détailler une démarche ToIP et tous les produits en présence.»

«Quand vous sortez de cette formation, vous avez les idées claires en termes de connaissances techniques et de démarches. Je connais les protocoles, je peux discuter avec nos collègues allemands qui sont en H.323 alors que nous sommes en MCCP. J'ai vu fonctionner SIP, je peux en parler. Ils m'ont montré les interconnexions possibles, et c'est justement notre prochaine étape : installer des connexions entre nos systèmes Cisco et des PABX dans nos filiales au Portugal et au Brésil.»

Didier Avril



Jean-Charles Bettuzzi,

Cetelem BNP Paribas.