

Téléphoner sur Internet, les plus et les moins

■ « Si les entreprises changent d'opérateurs et dégroupent maintenant en masse et sans réticence, en revanche la voix sur IP ne figure pas systématiquement dans leur cahier des charges », observe Pascal Lenchant, fondateur et PDG du cabinet Neoditel, spécialiste de l'audit financier des télécommunications et de l'énergie en entreprise. « La téléphonie IP n'est pas encore un must car, financièrement, elle n'apporte pas toujours quelque chose », précise-t-il.

Le transport traditionnel de la voix reste modique pour l'entreprise (environ 1,5 centime d'euro la minute). Or basculer les échanges vocaux vers son réseau de données suppose d'investir en liaisons étendues haut de gamme.

Et cela peut tuer l'intérêt de la mutualisation des trafics. La gestion de la qualité de services, l'investissement nécessaire et les soucis de sécurité pénalisent encore la percée de la téléphonie IP. C'est ce que confirme une étude récente menée dans les PME par le cabinet

Schole Marketing et le laboratoire indépendant Ilexa. « De nombreuses fonctions innovantes sont apportées par la téléphonie IP. Simple à administrer, l'IPBX (autocommutateur IP) autorise le travail collaboratif, l'intégration Web et la gestion de présence », rétablit néanmoins Said el-Ketani, le PDG d'Ilexa.

► GARANTIR LE DÉBIT

Les liaisons étendues qui prolongent l'IPBX vers Internet doivent toutefois être disponibles. Colas, par exemple, leader mondial de la construction de routes et d'autoroutes, rêverait d'une exploitation de réseaux unifiés pour ses centaines de carrières. Mais, faute de

connexion xDSL à débit garanti et symétrique sur tout le territoire, il n'est pas question actuellement de tout-IP.

La téléphonie Internet devient, certes, un réflexe naturel lorsqu'on s'installe dans un nouvel immeuble. Elle permet de bâtir des échanges unifiés autour d'un câblage unique. Pourtant, « les postes IP demeurent plus coûteux que les combinés analogique, numériques ou DECT dotés, eux aussi, de fonctionnalités intéressantes », rétorque Pascal Lenchant. Vu de son cabinet, l'audit multisite ToIP reste rare car l'entreprise ne s'équipe pas pour gagner une messagerie unifiée, simple « cerise sur le gâteau ». En revanche, l'offre IP Centrex d'opérateur permet de concentrer les

équipements intelligents, les plus coûteux, sur un ou deux sites seulement, voire même hors de l'entreprise : « La formule IP Centrex peut séduire les chaînes de boutiques ou les réseaux d'agences. Les configura-

tions et le plan de numérotation sont alors gérés par l'opérateur ou depuis le siège de l'entreprise. J'y crois beaucoup pour les petits sites, mais les offres actuelles restent anecdotiques ou bien elles émanent d'acteurs secondaires », note Pascal Lenchant.

Une fois la téléphonie IP déployée, on peut encore optimiser ses budgets de télécommunications en optimisant les liens étendus et en négociant les tarifs des liaisons vers Internet, assorties d'accords de services. « Cela suppose une bonne connaissance de l'offre et un nettoyage régulier de son parc, car seule l'adéquation entre les besoins et ce qui est en place permet de dégager des économies », conclut le « cost killer ».

O. B.

LA FORMULE IP CENTREX PEUT SÉDUIRE LES CHAÎNES DE BOUTIQUES OU LES RÉSEAUX D'AGENCES, MAIS LES OFFRES ACTUELLES RESTENT ANECDOTIQUES.