

Voix sur IP: une technologie avantageuse qui tarde à s'imposer

Cette technologie permet de téléphoner en utilisant le réseau informatique. Sons et données dans un même tuyau : une source d'économie encore peu utilisée par les entreprises.

Etant donné qu'un son, comme une image ou un texte, peut être numérisé en une succession de 0 et de 1, rien ne s'oppose sur le papier à ce qu'une conversation téléphonique soit transportée en temps réel, via un réseau informatique. Si, pour le grand public, l'idée reviendra peut-être demain à téléphoner sur Internet, dans le

monde de l'entreprise, en revanche, cette technologie dite de voix sur IP (VoIP ou Voice Over Internet Protocol) peut déjà être mise à profit sur un réseau intranet privé. Parmi les nombreux avantages, on retiendra la réduction des factures (les communications entre les différents sites d'une même société sont alors comprises dans les coûts

liés à l'intranet) et la mise en place de services numériques évolués (gestion de la relation client, centre d'appels).

Complexité du système et freins financiers

Certains professionnels n'ont pas hésité à jouer les précurseurs, à l'instar de Gestrim, entreprise de

gestion immobilière qui regroupe 110 agences en France. Gabriel Bensimon, directeur du projet, explique: «Grâce à la VoIP, nous pensons réaliser chaque année près de 230 000 euros d'économies, soit 20% du budget total.» Pourtant, le marché peine à décoller. «Cette technologie a séduit à peine 2% des entreprises européennes et 5% des entreprises américaines», note Jean-Charles Doineau, directeur de la division équipement du cabinet d'analyse Idate. Même si d'autres consultants, comme ceux de chez Frost & Sullivan, tablent avec optimisme sur un marché mondial en hausse de 48,9% d'ici à 2006, la voix sur IP affiche pour l'heure un bilan largement mitigé.

Outre un investissement initial important, la principale cause de cet échec réside dans la complexité du système. «La voix sur IP est un cauchemar à utiliser, poursuit Jean-Charles Doineau. Evidemment, il y a certains services à valeur ajoutée mais, à côté de cela, se posent des problèmes d'administration et de formation du personnel.» D'autres experts identifient aussi des freins financiers et affirment que l'amortissement des installations existantes n'est pas encore finalisé. ■

Un budget télécoms réduit de 10 % par an



Claude Lambey, directeur du département technologies de l'information de la ville de Besançon

En 1998, un audit de notre installation téléphonique nous a mis au pied du mur : notre équipement était vétuste, les coûts trop élevés et, en l'absence de messagerie vocale, le taux de perte des appels atteignait 12 %. La modernisation devenait incontournable.

D'autant que nous disposions parallèlement depuis 1994 d'un réseau intranet à haut débit. Grâce à la VoIP, nous avons donc la possibilité d'utiliser gratuitement ce réseau pour nos échanges vocaux internes. Avec l'aide du cabinet Dataconseil, nous avons choisi le matériel d'Alcatel.

En mai 2000, onze de nos sites ont basculé. Le reste de nos 47 établissements sera connecté d'ici à 2003.

Nous pensons réaliser à terme une économie de plus de 45 000 euros par an, soit 10 % de notre budget télécoms. Reste cependant une limite : contrairement aux postes traditionnels, les téléphones IP doivent être connectés à une prise électrique. En cas de coupure, on ne peut même plus contacter EDF ! La prudence nous a donc conduits à conserver quelques lignes traditionnelles.

Quatre systèmes de téléphonie sur IP pour les entreprises

→ OmniPCX

ALCATEL

Issu du monde de la téléphonie traditionnelle, Alcatel a commencé par proposer des modules d'adaptation de PABX analogiques au monde IP. L'entreprise fournit à présent des autocommutateurs IP pour grandes entreprises (l'OmniPCX 4400 gère jusqu'à 5 000 postes) ou pour PME (l'OmniPCX Office a une capacité de 80 postes).
www.alcatel.fr

→ Architecture AVVID

CISCO SYSTEMS

Cisco fut le premier à promouvoir un système d'autocommutateur pour IP. Son offre repose sur l'architecture AVVID (Architecture for Voice, Video and Integrated Data), une solution complète regroupant téléphones, systèmes de communication, d'interconnexion et autocommutateurs Catalyst.
www.cisco.fr

→ Autocommutateur

NBX100

3COM

3Com est un fournisseur issu du monde des réseaux informatiques locaux. Après avoir tenté un partenariat avec Siemens, l'entreprise propose aujourd'hui un autocommutateur IP capable de gérer la connexion de près de 250 postes.
www.3com.fr

→ IP Succession 6500

EADS TELECOM

Ce fabricant est en fait le centre des télécommunications prestataire de services du groupe aérospatial EADS. L'Infrastructure Succession 6500 comprend la passerelle Succession 6500 Media Gateway (l'interface entre le réseau informatique et le réseau téléphonique) et le serveur d'appel Succession 6500 Communication Server qui assure les fonctions de traitement d'appels.
www.eads-telecom.com