



CONVERGENCE VOIX-DONNÉES

# IP s'impose entre Centrex et trunking

Pourquoi la convergence séduit-elle tant les TPE et les PME et qu'est-ce qui explique qu'elle semble prendre plus de temps dans les plus grandes entreprises ?

C'est désormais devenu une évidence pour la plupart des entreprises, TPE ou grands comptes, la convergence entre les réseaux de données et la téléphonie est inéluctable. En fait, pour nombre de TPE ou de professionnels, la conversion est déjà en marche, la plupart de ces sociétés utilisant des offres grand public pour leurs besoins. *«Il existe un vrai phénomène d'adoption des offres grand public chez les professionnels et les TPE, explique Isabelle Chapis, directrice adjointe du cabinet de conseil Arcome. De ce point de vue, la situation de la France est un peu particulière. Les opérateurs français ont toujours eu du mal à servir les professionnels (environ trois millions de TPE). Il y a un vrai problème à adresser cette cible, qui a pour-tant des demandes de suivi et de*



**Eric Monchy**, directeur des offres de TolP de France Télécom, qui va renforcer ses offres voix-données en 2006 : *«Nous nous orientons vers de vraies suites de communications intégrées.»*

*qualité de service proches de celles des entreprises. C'est donc une cible qui se sert où elle peut. En l'occurrence, elle a beaucoup utilisé les offres grand public.»*

A l'opposé du spectre, les grands comptes multinationaux ont, eux aussi, entamé la migration vers les offres de convergence. Grâce aux solutions de fournisseurs tels que MCI, BT ou bien Equant, ils ont largement déployé des solutions de téléphonie au-dessus de leurs VPN IP. Comme l'explique Eric Monchy, en charge des activités de convergence en téléphonie sur IP de France Télécom, une offre comme Business Talk IP assure la connexion transparente des PABX et des IPBX des grands comptes clients d'Equant, sur leur VPN IP. Toutes les communications intragroupes deviennent gratuites, et le client n'a pas à investir dans des pas-



France Télécom

serelles pour ses appels externes. Il bénéficie des passerelles IP/RTC exploitées par France Télécom au cœur de son réseau. Outre les avantages économiques liés à l'offre, Business Talk IP permet d'harmoniser le plan de numérotation au niveau global (par exemple avec un système de numéros courts), et l'accès aux numéros d'urgence locaux est assuré par un routage des appels intelligents. Des services équivalents sont aussi proposés par MCI avec son offre MCI Advantage ou par British Telecom avec son offre BT MPLS, couplée à ses solutions de téléphonie sur IP.

## Quand un intégrateur promeut la convergence voix-données

DCI, un important intégrateur réseau et sécurité d'Ile-de-France, a choisi de bâtir lui-même des solutions de convergence voix-données pour ses clients. Pour son PDG, David Bertrand, c'est une évolution logique de son métier : *«Nous gérons déjà les réseaux de nos clients, et ceux-ci ont plus confiance dans leur intégrateur réseau et sécurité pour à téléphonie sur IP que dans leur opérateur.»* DCI a

ainsi utilisé une solution d'Avaya et les équipements de gestion de la QoS de Streamcore pour bâtir une offre de Centrex IP qui est opérationnelle depuis le mois de janvier. L'avantage est que les clients de l'intégrateur pourront ainsi mutualiser sur un même lien leur accès data et leur téléphonie, qui plus est en mode externalisé. Selon David Bertrand, l'intérêt d'une telle offre venant d'un

intégrateur est que chaque client peut conserver l'opérateur voix avec lequel il travaille et avec lequel il a déjà négocié ses tarifs à la minute. DCI, de son côté, se charge d'opérer l'infrastructure pour le compte de ses clients. Et de résumer : *«Nous restons dans notre métier global de la gestion d'infrastructure tout en aidant nos clients à négocier le virage de la convergence.»*



**David Bertrand**, patron de l'intégrateur DCI, qui entend aider ses clients à migrer vers la convergence avec une offre intégrée couplant gestion d'infrastructure et TolP externalisée.

## Les opérateurs convoitent le marché des PME

En fait, le segment sur lequel la convergence de la voix et des données a le plus tardé, mais également celui sur lequel les opérateurs misent le plus pour 2006, est celui des PME et des comptes moyens. *«Sur ce marché, le décollage a tardé car il y a eu de vraies difficultés techniques en termes de processus et de technologies pour le dégroupage total et la fourniture de solutions de*



D.R.

**Le One200 de One Access**

C'est l'une des passerelles sélectionnées par Completel et Neuf Cegetel pour leurs services de convergence voix-données. Cet équipement fournit notamment des services d'émulation de circuits et de gestion de la qualité de service pour le raccordement des PABX sur un lien IP/ADSL.

voix pour les entreprises», explique Isabelle Chapis. Selon la directrice adjointe d'Arcome, mettre en place une solution de voix sur IP pour une entreprise se révèle un vrai parcours du combattant. «Il se présente en fait deux obstacles majeurs. D'abord, toutes les versions de PABX ne permettent pas de se raccorder en regroupage pour faire de la voix. C'est un problème dans une entreprise sur deux. Parfois, on n'est même pas capable de savoir si le PABX est raccordable à une solution IP. Ensuite, la portabilité des numéros requiert de bien connaître les tranches de numéros attribuées par France Télécom. Sans ces tranches, le processus de portabilité échoue.» La migration serait d'autant plus difficile pour les entreprises multisites dans lesquelles la collecte des données se révèle un vrai

défi et dont certains sites posent des problèmes d'éligibilité. Autant de blocages qui ralentissent la pénétration des offres de convergence.

**Une migration sans douleur**

Sans nier les problèmes d'éligibilité de certains sites, Neuf Cegetel dresse un portrait beaucoup moins noir de la situation. L'opérateur, qui a déployé sa solution de convergence voix-données Neuf Office dans près de deux mille sites, indique que les migrations se passent plutôt bien et qu'en général il n'y a pas de souci avec les équipements PABX en place. La Neufbox Office, le terminal multiservice utilisé par l'opérateur, émule en effet des liens Numéris T0 et T2 et est transparente pour les auto-



D.R.

**Arnaud Fayolle**, directeur des offres voix de Completel. L'opérateur a lancé son offre de convergence voix-données pour PME, Completude, en ce début d'année.

compris, l'opérateur devrait garantir la mise en service de l'offre en moins de six semaines.

Comme dans le cas de Neuf Cegetel, les gains pour les clients devraient notamment porter sur l'abonnement (résiliation des abonnements T0 et T2 de France Télécom), mais également sur les communications. Completel estime ainsi que l'économie moyenne réalisée par rapport aux meilleures offres traditionnelles de France Télécom devrait osciller aux environs de 30 % de la facture. Et c'est sans compter sur les bénéfices annexes comme la disponibilité en standard de débits garantis pour la connexion Internet SDSL...

Christophe Bardy

**POUR EN SAVOIR PLUS**  
<http://www.reseaux-telecoms.net/dossiers/lire-le-centrex-ip-entree-le-pabx-3.html>

QUELQUES OFFRES DE CONVERGENCE VOIX-DONNÉES POUR LES ENTREPRISES		
Opérateur	Offre	Commentaires
B3G	B-Direct	L'offre B-Direct vient compléter le portefeuille voix traditionnelle et Centrex de B3G. Cette offre de <i>trunking</i> permet à une entreprise de transporter ses flux de téléphonie sur un lien IP. L'offre est adaptée au raccordement des IPBX mais aussi des PABX traditionnels grâce à une émulation T0/T2 assurée par une passerelle fournie par l'opérateur.
Colt	Colt IP Voice	Plutôt destinée aux grandes entreprises, l'offre IP Voice de Colt permet de transporter les flux de téléphonie sur le VPN IP de l'entreprise.
Colt	Colt Total	Conçue pour les PME, Colt Total est l'offre de Centrex iP de l'opérateur. Elle permet aux entreprises de bénéficier, sur un même accès, d'Internet et d'une offre de téléphonie externalisée. Colt Total inclut aussi des prestations de support des postes clients.
Completel	Completude	Conçue pour les PME, l'offre Completude leur permet de mutualiser voix et données sur une seule ligne SDSL à débit garanti. Elle s'appuie sur un terminal multiservice signé One Access qui permet de raccorder le PABX existant de l'entreprise. Selon Completel, Completude permettrait un gain de l'ordre de 30 % par rapport aux offres traditionnelles de téléphonie et d'accès Internet de France Télécom.
France Télécom	Business Talk iP	Destinée aux grands comptes, Business Talk s'appuie sur l'offre VPN IP d'Equant. Elle permet à un grand compte de migrer progressivement sa téléphonie vers IP en mutualisant ses communications sur le VPN IP MPLS. L'offre est couplée à des services de VPN voix. Elle existe aussi en version téléphonie hébergée sous le nom Business Talk IP Centrex. Les deux offres peuvent être combinées en fonction des besoins des différents sites.
France Télécom	Business Pack Internet	L'offre de convergence pour PME s'appuie sur la Business Livebox, un équipement d'accès multiservice. Conçue pour des besoins allant jusqu'à deux cents postes, elle permet aux entreprises de mutualiser téléphonie et accès Internet sur un seul lien, tout en conservant son PABX existant. Elle devrait s'enrichir de services fixes et mobiles courant 2006. Une déclinaison Centrex IP de l'offre, Business Pack Internet Centrex, est aussi proposée au catalogue.
MCI	MCI Advantage	Née au Etats-Unis, Advantage a été l'une des premières offres SIP du marché destinée aux entreprises. Dans sa version européenne, elle permet à une entreprise de mutualiser son réseau VPN iP pour assurer le transport des flux de téléphonie et/ou de visiophonie. L'offre inclut des fonctions de VPN voix, de messagerie unifiée et de support des utilisateurs nomades. Une option, baptisée Club Advantage, permet d'étendre la gratuité des appels internes aux partenaires qui ont eux aussi choisi l'offre Advantage.
Neuf Cegetel	Neuf Office	Neuf Office est l'offre de convergence voix-données conçue par Neuf Cegetel pour les PME et les grands entreprises. Cette offre s'appuie sur l'installation chez le client d'une passerelle multiservice qui permet d'assurer le transport des flux de téléphonie entrant et sortant du PABX au-dessus du lien IP SDSL mis en place par Neuf Cegetel. Le lien est ainsi mutualisé pour l'accès data et pour la voix.

Source : R&T