

Conférence VoIP: des attentes prometteuses

Un succès réel, tant du point de vue des exposants (volontairement limités à 25) que des quelques 1000 participants qui, dès l'ouverture, remplissaient totalement la grande salle de conférence du CNIT. On y retrouvait l'effervescence qui animait ces mêmes lieux lors des salons GSM des années 90. Dans la sinistrose ambiance actuelle des télécoms, c'est tout bon, et ça fait du bien de le dire !

Pourtant le sujet n'est pas nouveau, comme nous le rappelait Jacques Heitzmann, de l'association ETNA, puisque la VOIP émergeait déjà avec Internet il y a 10 ans ! Mais il est à multiples facettes qui toutes poussent à la roue pour que, clients et fournisseurs, à force d'y avoir résisté, s'y engouffrent désormais de manière irréversible. Même si comme l'indiquait Nadine Berezack de BPM Consultant, la Téléphonie sur IP a du mal à s'imposer comme une offre à part entière. Elle ne fait qu'accompagner la vulgarisation du haut débit dont elle reste l'un des éléments majeurs. L'offre gratuite de PC à PC proposée par Skype et son succès de 3 millions d'utilisateurs permanents aux 4 coins du monde, ne laisse pas d'interloquer tout le monde, surtout investisseurs et financiers, sur la validité d'un modèle économique à revenu zéro. Avec Skype et Wengo, il est vrai qu'il s'agit du marché du résidentiel voire des TPE et donc, en termes de qualité de service et d'offre à valeur ajoutée, ces services ne sont adaptés ni au consommateur lambda ni à l'entreprise – même si Skype vient de sortir une offre dédiée aux entreprises. Le marché des entreprises reste à prendre. Il continue à croître avec le développement des services voix, données, images, l'augmentation des communications fixes, mobiles, et la globalisation des échanges. Et c'est bien sûr ce marché professionnel, des TPE aux grands comptes, que visent les opérateurs et les intégrateurs. Le marché résidentiel quant à lui, ne reste plus l'apanage que des opérateurs historiques ni des rescapés des dernières consolidations Tiscali/TI, Neuf Telecom/Cegetel ('Neuf Cegetel). Ils s'alignent désormais tous sur le forfait mensuel voix à 5-6 ? local et national ou intégré au triple-play à 30?. Impensable et inadapté pour l'entreprise ! Le constat des nouveaux opérateurs : tous s'accordent à dire que le service voix est essentiel pour l'entreprise et que la fameuse convergence informatique et télécommunication, en clair celle de la data et de la voix, dont la VOIP n'est que la résultante, bouleverse la donne; elle replace la voix au cœur du système d'information et des chantiers de productivité. Il y avait beaucoup de points communs parmi les nouveaux opérateurs ou les intégrateurs, notamment : – **les économies**: la VOIP permet globalement une importante réduction des coûts télécoms, **de 30 à 70%** par rapport à un existant de type pabx avec contrat de maintenance classique et service FT. – **la migration progressive** vers le tout IP Centrex généralement proposé en trois étapes : solution 'gateway IP' sur PABX classique, puis solution IPBX et enfin solution IP Centrex où les services téléphoniques sont totalement externalisés en mode ASP associés à une offre diversifiée de prestations activable à la demande. C'est ce que proposent par exemple Alter Telecom et, d'ici à la fin de l'année, Ipnotic qui, tous deux, travaillent sur une base softswitch Cirpack. A noter que cette brillante start up française a été récemment reprise par Thomson dont tous attendaient ici des terminaux IP 'made in China' qui puissent enfin rivaliser avec ceux de Swissvoice ou de Cisco au prix souvent prohibitif. Les approches globales « grands comptes » sont possibles pour les nouveaux entrants. A titre d'exemple, il faut citer la référence impressionnante d'Auchan délivrée par le constructeur canadien Mittel, prévue opérationnelle à

100% en décembre prochain avec 200 sites et 30 000 postes, dont 10 000 itinérants. Si Alcatel, Nortel et leurs intégrateurs attirés étaient absents, nous avons eu les démonstrations « live » et très pro de France Télécom, d'Avaya et de 3Com qui confirment que le coup d'envoi a bien été donné et défont les arguments des rétifs de la VOIP, invoquant la sécurité et la qualité de service. Des outils comme les robots Witbe ou des indicateurs de qualité MOS comme ceux d'IP?Label permettent de garantir au client qualitativement les installations et les services VoIP offerts. Au bilan, on retient la performance d'une petite structure comme VOIP Telecom qui, depuis son lancement en 2000, affirme n'avoir perdu aucun client. Pour cette 'start-up' de Sophia Antipolis, dirigée par Alain Tassy, un ancien de UUnet WorldCom, l'une des rares à avoir bénéficié ces dernières années sur la VOIP de fonds de Capital Risque, l'important est de conserver ses clients. Parmi ces derniers, on peut citer cette petite entreprise de formation à distance qui gère très efficacement des cours d'anglais donnés par téléphone à partir des Philippines et de Maurice, ou bien Capgemini qui économise 2 millions d'euros/an depuis qu'elle a mise en ?uvre la solution VoIP de VOIP Telecom dans ses filiales européennes. Aujourd'hui, pour résumer, la VoIP, ce sont d'abord des économies immédiates, puis des services qui fonctionnent et enfin des nouveaux acteurs actifs et performants. On attend la prochaine édition de VoIP Expo (d'ici à la fin de l'année ?) avec des réponses aux questions encore en suspens : la standardisation des protocoles (H323, SIP ou MGCP ?) et les terminaux réellement disponibles ('plug and play', multi-opérateurs, multi-protocoles, fixes et mobile) (*) Directeur associé Pabvision pabaubion@pab-vision.com