

# Déploiements VoIP : du simple au triple !

Les prix varient en effet considérablement, puisqu'ils vont de 515 à 1512 dollars par utilisateur. ShoreTel et Nortel proposent les solutions les moins chères, tandis que la douloureuse c'est réellement chez Avaya et Cisco. De fait, l'importance de la variation tient essentiellement aux frais opérationnels mis en oeuvre pour déployer ce type de solution. Tout dépend également de la taille de la solution à implanter. Ainsi, les entreprises ayant au moins 1000 utilisateurs VoIP consacreront en moyenne 525 dollars de dépenses initiales. Lorsque le nombre d'utilisateurs est inférieur à 100 utilisateurs, on passe alors à quelque 763 dollars l'utilisateur. Ces chiffres prennent en compte les PABX IP, les combinés téléphoniques, les mises à jour spécifiques à l'environnement VoIP ainsi que l'audit du réseau, la planification du déploiement, l'installation et la mise au point avec les dérangements qu'elle occasionne inévitablement sur le réseau. Les entreprises dépensent en moyenne 17.220 dollars pour l'audit de leur réseau, lequel évalue le degré d'adéquation du réseau IP installé avec la possibilité de gérer dessus un trafic voix et vidéo. Cette enquête a aussi permis de constater près de 80% des entreprises désiraient confier cette mission aux opérateurs télécoms pour que ceux-ci la leur proposent via des services administrés (46%), des applications hébergées (17%) et en intégrant la part Wi-Fi (11%). Aux États-Unis, 70% des entreprises utilisent d'ores et déjà la technologie VoIP, 25% envisageant de le faire dans le courant de l'année prochaine. Plusieurs applications constituent des facteurs déclenchant de la décision des grands comptes d'assurer la convergence de leurs réseaux. Il s'agit de la vidéoconférence (55%), de l'unification des communications (36%), des outils collaboratifs (29%) et des centres d'appels et de suivi informatiques (26%). Parmi les autres découvertes faites à l'occasion de cette enquête, citons encore les points suivants : – Chez les grands comptes, cette convergence permet de réduire les coûts réseau selon une fourchette allant de 9.600 à 28.000 dollars par site et par an. Chez les moyennes entreprises, la réduction s'échelonne entre 4.800 et 9.600 dollars par an (et par site). – Les frais de câblage pour de nouveaux immeubles chutent de 20 à 40% en cas de convergence des réseaux. – Les entreprises consultent de 1 à 6 fabricants, la plupart du temps 2 (36%), puis 3 (28%). Celles qui n'en consultent qu'un représentent toutefois 20% de l'ensemble. – En règle générale, les entreprises n'ont pas de budget initial distinct pour les outils d'administration VoIP ou pour la sécurité du réseau vocal (généralement, l'expérience aidant, elles en constituent un dans les 12 mois du déploiement). – Une part croissante de responsables et de directeurs informatiques (19%) prennent les décisions d'achat concernant la convergence, quoique la décision commune demeure la règle dans 40% des cas. Signalons aussi que cette étude, réalisée sur un parc restreint (65 directeurs informatiques de tous types de sociétés) a permis de retenir trois demandes fortes de la part des utilisateurs vis-à-vis des fabricants : – une amélioration de la valeur des équipements et services proposés (39%) – le développement d'applications (25%), si possible interopérables avec les outils de l'Intranet – enfin, la réalisation de produits plus innovants ou qui soient à même d'améliorer sensiblement ceux existant déjà (25%).