

Forum Alcatel : S. Dujardin, Solutions Entreprise: 'Priorité à la convergence'

Serge Dujardin a pris ses fonctions le 5 janvier dernier. Originaire de la région de Maastricht (Hasselt), c'est un vieux routier de l'univers de la commutation des données et de la téléphonie.

Au cours des 15 dernières écoulées (*), sa carrière a alterné entre des spécialistes de l'informatique (DEC) puis des 'switches' d'entreprise (Ungermann-Bass -souvenons-nous du 'Dragon Switch'... puis Sprint/HSS et Xylan, chez Alcatel) et la téléphonie d'entreprise d'Alcatel, les PABX 4000 jusqu'à la convergence IP des 'switches' OmniPCX. En 2003, il revient dans le groupe après avoir fait une « excursion » de quelques années où il a co-fondé une entreprise d'ingénierie, qui, un jour, a reçu commande d'une mission stratégique pour le compte...d'Alcatel. Entretemps, le groupe a bien mué: « *On a abandonné ATM pour se concentrer sur Giga-Ethernet, on a abandonné les routeurs 'pure data' pour se focaliser sur la gamme OmniSwitch, on a adopté la commutation Giga-Ethernet de niveau 3[héritage de Xylan], en faisant, nous-mêmes le design base sur de l'ODM, donc en utilisant 'chips' de Broadcom, Marvel...; on y a ajouté le management, OmniVista* ». « *La force d'Alcatel, lance-t-il très serein, c'est d'être resté un équipementier avant tout, qui travaille à 100% avec des partenaires, que ce soit des intégrateurs, installateurs ou -plus nouveau, et stratégique - des partenaires « applications ». Alcatel affiche, en outre, une solidité financière, reconnue et même louée par les analystes, comme Frost & Sullivan, qui vient de nous attribuer la « **meilleure stratégie de croissance**»* . Le groupe a, il est vrai, accentué sa présence dans 130 pays, compte 1.500 partenaires pour 500.000 clients, détient 25.000 brevets et sa branche Entreprise a atteint le cap des 3 milliards d'euros en 2005. Ce Forum Alcatel 2006 aura été l'occasion de faire, sans conteste, la démonstration de sa capacité à mobiliser une large partie de l'industrie des systèmes de communication. Le Palais des Congrès a accueilli une foule de spécialistes venus d'une pléiade de pays. Cette année, le groupe de Serge Tchuruk met l'accent sur la convergence IP (« *le marché est mûr* ») et les services. Le forum a été l'occasion d'officialiser et d'annoncer l'enrichissement d'une offre récente à l'attention des grands acteurs de l'industrie, grands constructeurs, intégrateurs et surtout opérateurs télécoms ou Internet: **MCS**, ou **managed communication services** Cette offre de services est déjà une réalité car elle correspond aux contrats signés avec IBM, France Télécom ou KPN. « *C'est un service de « commodité » qui trouve toute sa justification, par exemple, avec le lancement des offres 'triple play', l'IP-TV, par les opérateurs ou FAI. Pour beaucoup d'entre eux, ces offres représentent une rupture dans le mode de fonctionnement de leurs prestations au public. Ils doivent rajouter des fonctions, par exemple en constituant des bouquets de services; ils débrident la puissance mais doivent garantir la disponibilité, sachant que le client est prêt à payer un peu plus. En pratique, cela se traduit par une offre de services sous forme d'abonnement ou forfaits mensuels, par client ou par utilisateur (cf. l'offre PME de KPN: 9,95 euros/mois). C'est l'option qu'a prise Verizon aux Etats-Unis, poursuit S. Dujardin. La chaîne de valeur change. Le cas de l'opérateur KPN est également intéressant à ce titre: il propose un service aux PME qui tire parti de ce nouveau potentiel* ». MCS est en effet une 'suite' de solutions qui gère l'interaction entre les personnels techniques et les clients, l'infrastructure de communication d'entreprise et les services réseau. Pour les opérateurs, c'est une aide, en grande partie externalisée, qui organise et accélère le déploiement et la gestion de services innovants pour les résidentiels ou les entreprises. « *L'enjeu pour les entreprises, c'est de ré-équilibrer la balance entre les coûts d'investissement (le fameux CAPEX) et les charges d'exploitation (ou OPEX)* », résume Serge Dujardin.

Deux exemples: l'**Alcatel 8628 MMIC** est une offre « managée » de services de conférences audio/vidéo qui s'ajoute à la messagerie instantanée et au partage de documents. C'est une solution au 'format Web' avec 'client léger', bien évidemment, mais « *de classe opérateur* », et qui englobe la problématique des pare-feu. Autre exemple, les solutions **Alcatel Pay-per-user** et **Alcatel Outsourcing**. Elles reposent sur l'offre OmniPCX Enterprise et OmniPCX Office, et visent les prestataires de services auprès des PME, ou les fournisseurs du « marché intermédiaire ». Le 'pay-per-user' permet ainsi d'offrir des services IP-PBX « *avec une tarification flexible par utilisateur* ». C'est, typiquement, l'offre proposée par KPN. A **IBM**, Alcatel va fournir des applications et des solutions centralisées de ToIP (téléphonie sur IP) reposant sur les serveurs 'lames' BladeCenter de Big Blue. Ce dernier va ainsi « *fournir des solutions BladeCenter intégrées permettant de maximiser les avantages financiers liés au déploiement de services de communication basés sur l'IP, qu'il s'agisse de solutions sur site ou de services de communication gérés par un prestataire de services d'infogérance* », explique **IBM**. **ToIP? « Ca s'accélère! »** En ToIP, Alcatel continue de marquer des points. « *Nous enregistrons une nette décroissance des extensions de lignes TDM[Time division multiplexing, liaisons voix ou données, non IP]. La pénétration des ports de connexion téléalimentés a été multipliée par 5 en 2005. En Europe, nous sommes numéro un en ToIP [devant Cisco]. En France, nous coopérons avec une cinquantaine de partenaires en direct, dont NextiraOne, et avec 4 principaux distributeurs, dont Distriphonie.* ». L'offre en postes téléphoniques IP -soit trop coûteux, soit trop basiques...- est-elle toujours un frein? « *Oui; nous élargissons la gamme, nous allons enrichir les fonctions, permettre d'apporter les applications XML, par exemple, jusqu'au poste de l'utilisateur.* » **Innovation: la voix sur WLAN/Wi-Fi, ou réseaux locaux sans fil**

Le Forum Alcatel 2006 aura été l'occasion de lancer une mise à jour du système d'exploitation AOS (Alcatel operating system) sans fil, améliorant notamment le **support de la voix** (VoWLAN et VoWi-Fi, ou Voix sur hot-spot Wi-Fi). Il s'agit de gérer le nombre de périphériques VoIP par borne d'accès, de réacheminer les appelants vers des bornes d'accès voisines en cas de saturation, etc. Au 2^e trimestre 2006, deux fonctionnalités seront ajoutées: la qualité de service compatible WMM (Wi-Fi multimedia) et la technologie U-APSD (*unscheduled automatic power save delivery*) qui réduit la consommation des batteries dans les périphériques de la Voix sur IP. Trois nouvelles **bornes d'accès WLAN voix/données** (d'origine Aruba): OmniAccess OAW-AP65, petite borne double pour hôtel ou PME; AP80, idem, mais installable en extérieur, et AP 41, borne simple, en entrée de gamme). Ici, se repose la question des terminaux ou postes téléphoniques. « *Les terminaux DECT ne présentent plus d'avantages ici s'ils ne sont pas 'data'. Il faut donc attendre quelques mois, le temps qu'arrivent des terminaux bi-mode, GSM et Wi-Fi* », concède Serge Dujardin. Par ailleurs, Alcatel a fait la démonstration de **solutions de mobilité innovantes** (mixant voix et données), en s'appuyant sur les terminaux **E-Series de Nokia**, en utilisation le protocole de convergence SIP, la connectivité Bluetooth, les accès Wi-Fi... Pour la **sécurité des accès**, Alcatel enrichit son offre de contrôle/supervision OmniVista, avec contrôle renforcé des intrusions et des listes de **contrôle d'accès (LCA)**, notamment pour les réseaux sans-fil (OmniVista 2760 SecureView ACL). Enfin, lancement d'une solution de **centre de contacts multimédia** pour 20 à 150 agents opérateurs, l'OmniTouch Contact Center Premium Edition: il permet une « qualification logicielle » des appels (avec Visual IVR, ou serveur vocal/visuel interactif), de recueillir les détails sur le dossier de l'appelant, pour mieux l'aiguiller. Un outil collaboratif est intégré dans le poste opérateur, ainsi qu'un indicateur de présence, une messagerie instantanée, le partage d'applications et conférence audio/Web. Prix: de 700 à 1.300 euros par agent opérateur.