

VoIP: 66% des plus grandes entreprises équipées en 2006?

Encore une étude optimiste sur la VoIP, ou voix sur IP, qui permet de faire transiter ses communications vocales via Internet. Cette technologie, qui promet de réduire considérablement la facture télécoms des entreprises, est aujourd'hui sur toute les bouches.

Après l'étude de BT qui prévoit que plus de 50% des entreprises estiment qu'elle utiliseront la VoIP d'ici à deux ans, c'est au tour du cabinet Deloitte de publier une étude tout aussi optimiste. Dans cette analyse, le cabinet Deloitte prévoit que d'ici 2006, plus des deux tiers des 2.000 plus grandes entreprises au monde auront commencé à déployer la technologie sur leurs postes de travail. Mais si 26% des sociétés interrogées ont déjà déployé la technologie VoIP sur leurs postes de travail, seul un tiers d'entre elles l'ont mise à la disposition de l'ensemble de leurs collaborateurs. Selon ce rapport, les personnes interrogées déclarent que la réduction des coûts est de loin le premier facteur qui les pousse vers les solutions VoIP. C'est le cas de 84% des entreprises interrogées. Au-delà du coût, la technologie VoIP est susceptible de transformer les centres d'appels des entreprises et d'améliorer les outils de télétravail. Cette enquête souligne qu'à ce jour, 79% des adeptes de la première heure sont soit «plutôt», soit «très satisfaits» de cette solution. Il faut dire que la technologie n'a pas évolué en quelques mois. *«Au début, les performances de la technologie VoIP sur poste de travail laissaient généralement à désirer, la qualité de la voix étant sensiblement inférieure à celle offerte par les systèmes analogiques»,* indique Etienne Jacquemin, associé en charge du secteur TMT chez Deloitte France. *« Mais depuis, l'offre s'est sensiblement améliorée : le prix des installations VoIP a chuté, la qualité des conversations a progressé, les fonctionnalités se sont enrichies, tandis que les fournisseurs de services ont gagné en expérience.»* **Et de poursuivre:** *«Peut-être la technologie VoIP finira-t-elle par devenir une technologie de communication standard? Mais, dans l'immédiat, elle réclame encore une certaine prudence. Les décideurs doivent être conscients que le téléphone fait partie des outils les plus indispensables à l'entreprise. La clientèle et les collaborateurs se montrent en effet beaucoup moins tolérants vis-à-vis d'un téléphone qui fonctionne mal qu'à l'égard de pannes informatiques. La technologie VoIP suppose de nouveaux systèmes, de nouveaux équipements et de nouvelles compétences, ce qui exige d'investir, de procéder au déploiement et de former le personnel.»* Et cette prudence se traduit souvent par un attentisme certain. Si les entreprises sont demandeuses d'informations, elles ne passent pas le cap aussi facilement. Et si la VoIP permet des économies à terme, son déploiement coûte cher. Enfin, elle nécessite des infrastructures IP sécurisées, où la voix est prioritaire... Ce qui n'est pas pour plaire aux responsables des data-centers! Bref, ces études optimistes sur ce sujet sont à prendre avec des pincettes.