

VoIP : les opérateurs en manque de stratégie

Selon une étude du fournisseur de services de voix sur IP (VoIP) Jajah, l'augmentation constante des services IP est l'une des grandes inquiétudes des dirigeants des sociétés de télécommunication. Le *Telecommunications Industry Issues Index* confirme que les services IP seront à l'origine de la croissance de chiffre d'affaires des sociétés de télécommunication.

Mais le rapport met également en évidence une certaine incertitude quant à la manière d'aborder ces services. Le problème de l'abandon croissant des connexions filaires demeure la principale préoccupation chez la plupart des opérateurs.

Dans la plupart des cas, les services IP à forte valeur ajoutée et les nouvelles stratégies de tarification sont considérés comme les mesures les mieux à même de remplacer la perte de chiffre d'affaires, bien que bon nombre d'entreprises aient encore à définir une stratégie IP.

Selon Jajah, de nombreux opérateurs ne savent pas comment faire face à la menace des concurrents 'd'un nouveau genre' et les deux-tiers d'entre eux craignent beaucoup plus Google que les nouveaux acteurs proposant des offres triple-play.

« La convergence est le mot clé de ces dix dernières années, mais les plates-formes IP arrivent aujourd'hui à maturité et de nombreuses organisations traditionnelles doivent encore définir leur stratégie de commercialisation », explique Phil Kendall, directeur de la division sans fil de Strategy Analytics.

« A l'heure où les consommateurs attendent de nouvelles formes de communication et de services voix, il n'est pas surprenant de voir un si grand nombre de dirigeants placer ces questions au centre de leurs priorités. Les conclusions de Jajah reflètent parfaitement le manque de préparation des entreprises face au tournant industriel. »

Les chiffres récents fournis par l'Ofcom – régulateur britannique – ont révélé que le nombre de lignes « terrestres » au Royaume-Uni a chuté de 5% pour atteindre 34 millions l'an dernier, tandis que le nombre de foyers équipés uniquement de connexions mobiles a augmenté de 13 %.

« Les services groupés, la convergence technologique, l'augmentation de la concurrence mondiale et la baisse des marges contribuent à bouleverser l'industrie des télécoms », explique Trevor Healy, PDG de Jajah. *« Il est très encourageant de constater que les plus grandes entreprises du secteur choisissent le concept de la téléphonie sur IP comme une source de protection et de croissance de chiffre d'affaires. »*

Le rapport conclut en affirmant que l'industrie du secteur doit prendre rapidement des décisions importantes. Les organisations doivent aujourd'hui se concentrer sur les services à forte valeur ajoutée, où l'accent est mis sur la préservation de la clientèle et sur la croissance du chiffre d'affaires.

[A lire : notre dossier spécial VoIP/ToIP](#) : Migration, technologies, avantages et limites, études de cas, idées reçues : Silicon.fr fait le tour des communications IP en 17 articles