

Des coût réduits aux fonctionnalités renforcées...

« Offrir un service de qualité identique à la téléphonie classique pour un prix moindre, tout en offrant plus de fonctionnalités issues de la convergence des réseaux voix et données grâce à un protocole unique et standard sur lequel Internet fonctionne : le protocole IP... » : ainsi la société Risc Group IT Solutions définit-elle ce principe de la Téléphonie VoIP/IP... C'est pour tous un système important, du fait de la réduction des coûts, de l'accroissement de la simplicité, de l'augmentation de productivité de l'évolutivité, de la sécurité, etc. Voici des présentations d'entreprises spécialistes et leurs nouveautés...

Risc Group IT Solutions : de l'informatique à la sécurité

Risc Group IT Solutions propose aux entreprises une gamme flexible de solutions et services externalisés de réseaux, de téléphonie sur IP, d'hébergement et infogérance, de sauvegarde de données en ligne et d'applications en mode SaaS (« Software as a Service »). Ainsi, RISC Group IT Solutions libère les entreprises de la gestion de leur système d'information, qui peuvent ainsi, tout en réalisant des économies substantielles, se recentrer sereinement sur leur cœur de métier.



▲ Jean-Marie Labeyrie, directeur général de Risc Group IT Solutions : « Risc Group IT Solutions est la division de Risc Group, spécialisée dans l'accompagnement des moyennes et grandes entreprises, dans la gestion de leurs infrastructures informatiques et de sécurité. »

Jean-Marie Labeyrie explique les diverses importances en ce domaine. A commencer par la réduction des coûts de communication, de fonctionnement, grâce à l'externalisation, ou encore d'infrastructures. Les infrastructures sont externalisées et donc gérées et pilotées en central par le prestataire, et seul suffit pour l'entreprise un réseau LAN Data/Voix couplé à l'achat de postes téléphoniques adaptés. Egalement, l'accroissement de la simplicité pour l'entreprise : un seul et unique interlocuteur gérant l'informatique et la téléphonie, une configuration des postes centralisée (annuaire unique, déménagement et ajout de postes transparents), des interfaces web pour chaque utilisateur pour améliorer la gestion de leurs appels.



▲ Poste IP pour les standardistes (Risc Group IT Solutions) : « MPO, micro poste opérateur, est utilisé pour l'accueil téléphonique des petites structures de quelques employés et permet à la personne de l'accueil d'exercer en même temps une autre activité. En cas de non réponse de cette dernière un renvoi est configuré vers un autre poste ou vers une messagerie pour ne pas perdre d'appels. Configuré avec la fonctionnalité multi-lignes, il traite 3 appels en simultanés. »

Autres solutions d'importance pour la téléphonie sur IP : l'augmentation de productivité pour les échanges internes et externes : annuaire interne généralisé, couplage téléphonie informatique, serveur vocal interactif ; l'évolutivité, avec mises à jour gratuites et régulières car gérées en central par le prestataire ; la sécurité et la fiabilité, avec une architecture technique redondée à tous les niveaux, depuis les infrastructures hébergées au cœur des réseaux jusqu'au site du client...

La téléphonie « classique » est une solution localisée chez le client, que l'on doit techniquement gérer, complète Jean-Marie Labeyrie, avec une dissociation complète des infrastructures de voix telle que le PABX, et des données. Il n'y a donc aucune synergie simple entre la téléphonie et l'informatique.

Comment définir une solution hébergée ? Pas d'investissement ni de maintenance d'un PABX : les infrastructures et les fonctionnalités téléphoniques sont déployées depuis les centres d'hébergement de Risc Group, situés à la convergence des réseaux Internet et telecom, assure-t-il. Les communications transitent via le réseau IP privé et sécurisé de Risc Goup... Et les professionnels concernés par ces systèmes ne conservent que des téléphones IP de nouvelle génération sur site....

Risc Group IT Solutions propose divers types de matériels aux

entreprises : les infrastructures de cœur de réseau (Softswitch Comserve, Mediagateways Audiocodes) ; les modems/routeurs d'interconnexion (ADSL/Wifi ; ADSL/3G) ; les CPE, « customer premises equipments » (postes fixes de bureautique IP ; poste de mobilité en IP avec kit main libre bluetooth ; postes téléphoniques des standardistes sur PC ; les boîtiers de raccordement d'équipements fax et TPE, avec télé terminaux de paiement électronique...).

► *Les postes IP de mobilité Risc Group IT Solutions Tiptel 4020 et 4040 : « Solution de mobilité de type professionnelle, qui contrairement aux solutions du grand public, permet de couvrir des zones géographiques très importantes en passant d'une zone de couverture à une autre sans coupure des communications téléphoniques. Forte densité de signal permettant de connecter plusieurs postes DECT de mobilité sur une même base DECT ».*



VoIP Télécom associée à Asheeva...

VoIP Télécom développe et commercialise des solutions de téléphonie sous IP destinées aux PME. Les avantages techniques de ses plates-formes reposent sur la rapidité de mise en place (Plug&Play), le contrôle à distance, l'évolutivité et la mobilité.

VoIP Télécom a mis en avant « son savoir-faire auprès des professionnels de la relation client, en annonçant la disponibilité immédiate d'un package dédié aux centres de contact ». Et elle s'est associée au spécialiste des logiciels Asheeva. Cette annonce s'inscrit dans le cadre du prolongement de ce partenariat technologique que l'opérateur avait entrepris en avril 2008 avec l'éditeur Asheeva, présenté en tant que leader canadien depuis 2000 avec plusieurs milliers de téléopérateurs équipés. Asheeva, pour centres d'appels, emploie donc la technologie IP proposée par VoIP Telecom pour offrir les nombreuses fonctions

de l'intégration téléphonie - informatique (appels prédictifs, enregistrement, écoute

à distance, management des téléopérateurs), tout en réduisant les frais d'exploitation, et en simplifiant la mise en place (un micro-ordinateur et un accès Internet suffisent).

À l'encontre des systèmes de communication propriétaires, l'application Asheeva pour centres d'appels repose sur l'autocommutateur IP Asterisk® à code source libre, et présente une solution épurée, personnalisable, souple et évolutive, ainsi définie dans ce groupe. « Grâce à ce partenariat très complémentaire, VoIP Télécom pourra de concert avec son partenaire accéder à de nouvelles opportunités sur l'ensemble du marché des centres d'appels (le marché des centres d'appels le plus adapté à cette offre concerne les centres d'appels justifiant entre 20 et 200 positions). Pour y parvenir, VoIP Télécom et Asheeva réuniront solutions de téléphonie sur IP de pointe et outils métiers. »

« Dans ce contexte, au travers du partenariat avec Asheeva, précise-t-on, éditeur de logiciels pour les call centers, VoIP Télécom occupera une position stratégique auprès des grands centres de contact français et internationaux, et s'interfacera avec les solutions de son partenaire pour proposer aux centres d'appels tous les outils pour optimiser le service à la clientèle, réduire les coûts, et accroître leur rentabilité. Dès lors, Asheeva et VoIP Telecom proposeront une gamme complète d'outils pour les centres

d'appels et les professionnels du télémarketing. Les fonctionnalités proposées sont entièrement personnalisables et intégrées en une seule offre unique. Les solutions permettent également d'accéder à une supervision en temps réel et des statistiques complètes. « Afin de garantir une qualité de services de premier plan à leurs clients, les équipes de VoIP Télécom doivent bénéficier en continu de transferts technologiques et de formations aux outils d'Asheeva, afin de pouvoir les paramétrer selon un cahier des charges spécifique. Ainsi, les clients de l'opérateur accéderont à des offres unifiées déployées et maintenues par un prestataire unique. « Le marché des centres de contact est, depuis la création de VoIP Télécom, un secteur stratégique pour notre entreprise, conclue-t-on chez Asheeva. Le lancement de cette offre s'inscrit dans le prolongement des nombreux packages d'ores et déjà disponibles dans notre catalogue, et permettra à nos clients de conjuguer plate-forme Télécom et applications métier. »

Keyyo Business : « offre simple, économique et ouverte »

En 2007, Keyyo Business est devenue un opérateur téléphonie IP pour entreprises. Elle compte 4 000 clients et environ 2 000 lignes actives. Sur le marché de la VoIP, elle conçoit des offres à destination des TPE, PME et des professionnels connectés à l'Internet haut débit...

S'est construit pour cette société, « un important réseau de partenaires du monde IP : constructeurs, VAR, SSII, Installateurs privés, grossistes, opérateurs... Keyyo Business est devenu opérateur SIP de référence, compatible avec Alcatel, Panasonic, Adept, Amritel, Avaya et Epygi pour les IPBX ; Patton pour les passerelles ; ou encore Linksys-Cisco, Siemens, Thomson et Zyxel pour le terminaux IP utilisés en Centrex. »

L'objectif de l'entreprise : « Proposer une offre opérateur SIP en OEM aux distributeurs/intégrateurs qui souhaitent enrichir leur catalogue ». Ce que l'on explique ainsi : « En intégrant cette nouvelle brique de services à leur offre de

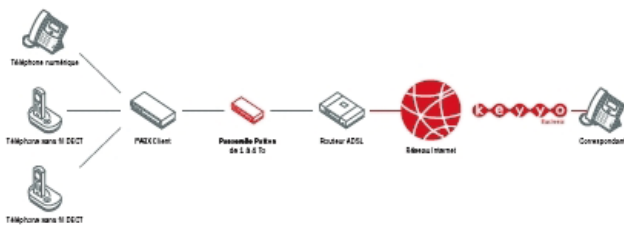


◀ *Marc Benoist, président de VoIP Télécom : « Le lancement de nos offres mobilité est un élément important sur le marché de la téléphonie. Au travers de nos solutions, nous souhaitons accompagner les entreprises, et notamment les PME pour qui le poste budgétaire téléphonie mobile représente un outil de productivité et une contrainte financière importante. Nos outils et la Voix sur IP visent à améliorer leur compétitivité et à leur permettre de contenir leurs coûts ».*

matériel et de services, ils peuvent ainsi se positionner comme un guichet unique avec une solution globale de téléphonie sur IP à destination de leurs clients ».

Keyyo Business propose une offre clé en main aux couleurs du partenaire, l'offre Marque Banche : « Cette offre est simple, économique et ouverte, c'est-à-dire non contraignante au niveau du matériel installé chez le client final... » Et « elle s'intègre parfaitement dans l'écosystème du partenaire, en venant en complément de ses offres actuelles, et lui permettant de valoriser son action et son image... »

Solution Passerelle



▲ Un exemple de Keyyo Business: la Solution Passerelle, avec ses différentes présentations...

Faciliter au maximum la téléphonie : nouveauté VeePee...

Créée en 2000, la société VeePee explique qu'elle a « développé une expertise dans le design d'architectures de télécommunications hautement sécurisés et disponibles, devenant un partenaire privilégié pour les entreprises aux enjeux d'échanges de données et d'informations critiques. » Elle conçoit, met en oeuvre et exploite divers solutions et services, « permettant d'accompagner ses clients dans l'évolution de leur système d'information ».

En octobre a été présenté un nouveau module, le « VeePee Dialer, application de tyge widget ». « Il s'utilise sur le poste de travail de chaque utilisateur et simplifie à l'extrême les fonctions les plus utilisées en téléphonie d'entreprise, telles que la recherche de contacts dans l'annuaire, la composition automatique du numéro, l'accès à une liste de contacts favoris ou encore la gestion des messages vocaux ».

Voici trois ans, VeePee a choisi Cisco comme « partenaire technologique pour son offre de téléphonie sur IP. Cette valeur se partage entre termes d'intégration et de développement de nouveaux services, mode managé délivrant une solution packagée, sécurisée et hautement disponible... »



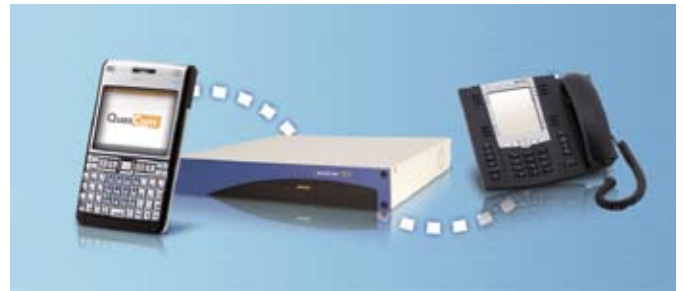
▲ VeePee Dialer, nouveauté téléphonie de VeePee, « permet d'éviter les recherches fastidieuses et les numérotations manuelles, en intégrant dans l'environnement du PC ou du Mac, l'accès direct à l'annuaire téléphonique et la numérotation en un simple clic. »

Solutions de convergence Fixe-Mobile (QuesCom)

La société QuesCom « s'impose comme un acteur majeur sur les marchés de convergence VoIP– Mobile et de solutions applicatives télécoms. Elle met un accent tout particulier sur les solutions de convergence fixe-mobile pour les entreprises et les fournisseurs de services ». Elle explique que « ses applications permettent aux entreprises de réaliser jusqu'à 50 % d'économies sur leur facture téléphonique et de bénéficier d'une gamme de services à valeur ajoutée comme la mobilité ou le fax conçus pour améliorer l'efficacité des communications en entreprise (numéro unique, extension mobile, e-fax, messagerie unifiée). »

QuesCom revend au travers de son réseau plus de 400 partenaires européens. « Elle est aussi membre du Forum Nokia PRO (partenariat technologique de Nokia) et des principaux programmes de certification des constructeurs de PABX (3COM, Aastra, Alcatel, Avaya, Cisco, Innovaphone, Mitel & Swyx). »

Lors du salon IP Convergence, en octobre dernier, QuesCom a annoncé « la disponibilité de sa solution Numéro Unique pour la mobilité et la convergence sur les plates-formes Windows Mobile et le support des téléphones Dual-Mode Wifi-GSM. »



▲ QuesCom : « Les solutions Numéro Unique permettent d'être joignable à tout moment sur un seul numéro. L'entreprise facilite le travail des collaborateurs nomades et réalise des économies grâce à la convergence. »

Téléphonie IP Doro : pour petites et grandes entreprises...

« La téléphonie sur IP est de plus en plus utilisée, et pas seulement au bureau, explique-t-on chez Doro. Capacité accrue de l'Internet haut débit et maturité des technologies de Voix sur IP ont permis le développement de nouveaux produits. » Ces nouvelles gammes de téléphones IP pour petites et grandes entreprises, étaient présentées au Salon IP Convergence 2008, en octobre dernier : « Elles offrent de vraies performances, associées à un design, une ergonomie et un son de qualité »...

Des solutions qui répondent à tous les besoins comme :

- Le Doro ip880dect : solution VoIP associée à la technologie sans fil DECT ;
- Le Doro ip700wifi : pour des communications IP faciles, confortables et sans fil ;
- La gamme Doro ip500 : une solution professionnelle compacte tout-en-un pour accéder à internet et bénéficier d'une large sélection de fonctions PABX ;
- La gamme Doro ip800 : 4 téléphones professionnels de Voix sur IP et un clavier additionnel, du modèle basique à l'appareil haut de gamme multifonctions ;
- Flexor Manager : logiciel associant les téléphones Doro ip800 à Microsoft Outlook ;
- Casques audio large bande hs1810 et hs1840 : confort acoustique et réduction de la fatigue.

« Doro commercialise également l'ensemble de la gamme audio de Polycom, leader mondial des solutions de collaboration unifiée, ajoute-t-on, et présente les Soundstation IP 7000 et IP 6000, deux nouveaux systèmes d'audioconférence VoIP avec technologie HD Voice et design ultra-plat... »

► *Doro ip700wifi* : « Pour des communications IP faciles, au bureau, chez soi ou à l'étranger ». Ce combiné « se connecte facilement à n'importe quelle installation téléphonique WLAN, Wi-Fi ou SIP et permet de téléphoner à tarif réduit sans fil et confortablement. ».
Prix de base : 190 € HT.

▼ *Doro ip880dect* (avec passerelle) est basé sur le standard SIP 2.0. « Reconnu comme le premier protocole sur IP pour véhiculer les données, les contenus multimedia et la voix via sa passerelle IP, il peut gérer jusqu'à 8 comptes SIP de 2 fournisseurs différents, et autant de combinés sans fil. Il fonctionne aussi sur le réseau analogique à la norme sans fil DECT, ce qui en fait une solution très complète qui garantit à long terme une communication universelle, facile, à faible coût. ».
Son coût : 230 € avec passerelle ; 120 € le combiné supplémentaire.



« Le téléphone devient l'ordinateur » assure-t-on chez Mitel...

Partant du principe que « le téléphone devient l'ordinateur », l'entreprise Mitel donne ces explications... Le nouveau poste client IP unifié pour le client ultra-léger Sun Ray™ permet d'offrir aux grandes entreprises comme aux PME une solution complète de communications unifiées, dotée d'une flexibilité sans précédent. Plus particulièrement pour répondre aux besoins des télétravailleurs et collaborateurs très mobiles. Mitel a créé un module qui s'intègre aux téléphones IP Mitel donnant ainsi naissance au premier poste de travail réellement unifié. Les utilisateurs se voient offrir un « hot desk » sécurisé (bureau flexible) qu'ils peuvent utiliser en toute liberté grâce à une carte Java personnelle et authentifiée (carte magnétisée).



▲ Le Sun Ray gère tous les services de téléphonie et permet à l'utilisateur d'accéder à ses données et applications à partir de n'importe quel poste de travail de l'entreprise. Il permet de simplifier l'organisation des bureaux tout en réduisant considérablement les coûts d'administration et la consommation d'énergie (9 watts au total sont nécessaires pour alimenter le client léger Sun Ray et le téléphone IP Mitel, contre 80 watts pour un ordinateur, 60 watts pour un ordinateur portable et 10 watts pour certains téléphones IP).

