

Comment basculer sa téléphonie sur IP: approche pratique et pièges à éviter

Questions – réponses avec Tanneguy Ramière de Fortanier : Que faut-il acheter? Quel prestataire contacter? Pour quels bénéfices escomptés?

Attractive sur le papier, la téléphonie sur IP n'en demeure pas moins un projet complexe, tenant à la fois des matériels, des logiciels et des réseaux. Après avoir détaillé [ses principes centraux](#), le consultant en informatique et télécoms, Tanneguy Ramière de Fortanier, expose les éléments concrets essentiels à sa mise en place dans une entreprise.

Quels sont les différents éléments matériels à acquérir pour la ToIP?

Tanneguy Ramière de Fortanier - Comme on l'a vu précédemment, il y aura deux cas de figure. Avec un système téléphonique hébergé chez le fournisseur, il faudra acquérir (ou louer) seulement des [postes téléphoniques IP](#). Il serait aussi possible d'utiliser un programme tournant sur un PC, le "soft phone" - avec un micro et des écouteurs -, pour l'utiliser comme téléphone. Mais l'habitude n'est pas encore répandue chez les utilisateurs.

L'autre cas étant le fonctionnement du service via un IPBX (terminal téléphonique, Ndlr) ou un IPenabled-PBX (un PBX muni d'une passerelle IP). Dans cette situation, l'entreprise doit acquérir cet équipement IP qui peut comporter une passerelle vers le RTC (comme l'AS5400 de [Cisco](#)). Si ce n'est pas le cas, il faudra acquérir cet équipement ou louer ce service.

Dans les deux situations, il est indispensable également de dimensionner l'infrastructure réseau, la configurer et la sécuriser en fonction de cette nouvelle application. Les équipements - câbles, *switches* et routeurs - seront en général partagés avec le réseau *data*.

Quel acteur/prestataire contacter pour conduire un tel projet?

Il y a plusieurs types d'intervenants. Les [opérateurs télécoms](#), les intégrateurs et les fournisseurs de services; plus, éventuellement, des prestataires extérieurs si la taille du projet est importante, pour examiner les réponses à appel d'offres et réaliser ensuite le suivi.

Les petites structures pourront travailler directement avec un fournisseur de services comme [Altitude Telecom](#) ou Net Tone. Les plus grandes entités préféreront des solutions taillées sur mesure et auront ainsi besoin de compétences supplémentaires pour piloter le projet (prestation). Elles préféreront aussi travailler directement avec des opérateurs ou FAI qui proposent des offres entreprises comme B3G Telecom.

Parle-t-on d'intégration et donc d'intégrateur dans ce type de projet?

Oui. Et si l'intégration et l'installation ne sont pas fournies, l'entreprise devra passer par un intégrateur indépendant du fournisseur ou non. Mais attention: il faut bien jauger son prestataire, car la double compétence "voix et donnée" est rare et le nombre de sociétés dans le domaine ne cesse de grandir!

Quelle économie est assurée au final sur la facture téléphonique de l'entreprise?

En gros, la réduction sur le coût de la communication et de la maintenance est estimée entre 35% et 50%. Certains fournisseurs de solutions vont même jusqu'à garantir une baisse des communication de 50% par rapport à la facture ante [VoIP](#) par contrat! Pour ce qui est du

retour sur investissement (ROI), il est variable selon la taille de la société et de l'investissement: hybride (VoIP + classique) ou tout-IP.

Un exemple concret de projet vous vient à l'esprit?

Pour prendre un exemple abordé lors de la Convention VoIP 2005, tenue à Paris, celui de la mairie de Drancy (93): l'installation de la VoIP y a engendré une économie de 200.000 euros sur un budget de 500.000. Mais il est parfois difficile de calculer le ROI, car on peut y faire figurer, ou non, la modernisation et la sécurisation du réseau, bénéfique au réseau de données de l'entreprise. Il faudrait alors faire un calcul incluant les deux postes.

En deux mots pourquoi passer à la VoIP?

Pour réduire très significativement, dans le poste téléphonie, ses coûts d'installation (Capex) de communication et de maintenance (Opex), et avoir accès à de nouveaux services. C'est aussi la direction que prennent de plus en plus d'acteurs du secteur: entreprises, constructeurs ou opérateurs. France Télécom a d'ailleurs reconnu, lors de la Convention VoIP 2005 que «ce n'est pas une déferlante (la VoIP), mais une montée des eaux inéluctable.»