

L'idéal est de tous tirer à la même corde

Comme souvent avec les innovations techniques, la popularité de «Voice over IP» est plus fondée sur l'euphorie puérile de quelques pionniers que sur les bonnes expériences faites par la masse anonyme des utilisateurs. Néanmoins, VoIP est prêt à être commercialisé. L'utilisation de cette nouvelle technologie dans le monde professionnel exige cependant un travail d'équipe soutenu.

Aussi simple le principe de la technologie «Voice over IP» soit-il, son intégration dans les environnements de travail est l'objet de multiples variantes. Il existe à présent des solutions VoIP relativement faciles à installer chez soi. Téléphoner avec Skype est entré dans les mœurs. Mais au bureau, est-ce aussi facile?

Les exigences en termes de fonctions, de disponibilité, de fiabilité et de qualité sont considérablement plus élevées dans le milieu professionnel. Si l'on veut atteindre le niveau de la téléphonie classique et réaliser une véritable valeur ajoutée, il convient d'harmoniser à la perfection trois volets de l'infrastructure:

- le réseau de base et le réseau de raccordement de l'opérateur IP
- le réseau local (LAN)
- les équipements et logiciels de téléphonie

Si ces trois volets ne concordent pas parfaitement, la mise en œuvre de VoIP

au sein d'une entreprise devient aventureuse. Chaque entreprise ayant ses propres besoins et souhaits de configuration, cette interaction est constamment mise à l'épreuve. Une entreprise peut s'attendre à une solution optimale si l'opérateur IP, le fabricant et l'intégrateur/installateur s'engagent à fond avec un esprit d'équipe et réagissent avec souplesse à la situation et à ses souhaits. L'expérience montre que la réalisation d'une solution VoIP complète ou hybride constitue un projet ambitieux en termes d'intégration, fort éloigné d'une installation de type «plug and play». Si l'interaction est un succès, le client bénéficie d'une solution de qualité et d'avantages exclusifs. Voici deux exemples.

Exemple 1: SVOX SA

Thorsten Hinken est Operations Manager chez SVOX (voir l'encadré) et responsable de l'infrastructure ICT. Cette société «high-tech» de 50 collaborateurs connaît



Thorsten Hinken, Finance & Operations Manager, SVOX SA est très satisfait de la détermination de Robert Lang et du nouvel environnement VoIP.

une croissance rapide et s'est donc vue contrainte de rechercher de nouveaux bureaux l'an dernier. Une occasion s'est présentée au même endroit: à mi-novembre 2006, le déménagement eut lieu dans une autre aile du Mediacampus à Zurich, portant la surface totale des bureaux à environ 800 m².

Le déménagement coïncida avec la résolution d'un ancien problème au niveau de l'installation téléphonique. Thorsten Hinken: «Nous avons quelques soucis avec le système téléphonique. La qualité était insatisfaisante. Il arrivait que la liaison soit coupée au milieu d'une conférence téléphonique.» La solution contestée avait été installée par la société Solpa, mise plus tard en faillite et dont certains secteurs furent repris par cablecom. Cablecom fit aussi certaines erreurs au début: «Cablecom ne réussit pas tout de suite à apporter une solution avec toute la diligence attendue.» M. Hinken décida alors de se tourner vers un autre fournisseur. Il en contacta cinq. Dans le cahier des charges, la priorité n° 1 était la fiabilité. Puis une rencontre déterminante eut lieu.

«Un jour, le conseiller à la clientèle de cablecom me présenta Robert Lang», se souvient M. Hinken. Robert Lang réalise avec son entreprise Lancom SA des solutions VoIP hybrides basées sur les pro-

duits conçus en Suisse de la société Aastra. M. Lang, qui est en étroite liaison avec l'équipe technique de cablecom, convainquit M. Hinken que la réalisation d'une solution VoIP professionnelle n'était possible qu'avec l'infrastructure de cablecom. M. Hinken ne voulait cependant prendre aucun risque, car la fiabilité de l'infrastructure ICT est vitale pour sa société «high-tech». Il fut donc convenu que Robert Lang demeurerait son interlocuteur et que le contrat devait inclure une clause de renonciation avec garantie de remboursement en cas d'insatisfaction. M. Lang se porta personnellement garant de la réussite de ce projet de migration.

La nouvelle solution Ascotel est en service depuis mi-novembre 2006. Les terminaux sont des IP-phones. Toutes les communications téléphoniques passent sur le réseau de cablecom par le biais d'une connexion Internet (10 Mbit/s). Lancom a édifié en plus un Gigabit-LAN.

Au vu des expériences faites, Thorsten Hinken est optimiste: «M. Lang a optimisé en permanence la solution avec cablecom et le fabricant. Notre téléphonie est aujourd'hui complètement intégrée à notre informatique et facilement modulable. Grâce à VoIP, nous sommes devenus plus mobiles. La qualité également est en rapport et les «défauts de jeunesse» du serveur téléphonique ont été éliminés. En cas de problème, les responsables sont aussitôt sur place. Nous sommes globale-

ment très satisfaits, notamment en ce qui concerne l'assistance de Lancom.»

Exemple 2: Executive Office GmbH

Lancom et Aastra/Ascotel jouent également un rôle clé dans cet exemple. La situation initiale était identique: René A. Feldbauer, propriétaire de la société Executive Office GmbH (voir l'encadré) fondée à fin 2005, souhaitait un système de communication exactement dimensionné et facile à administrer. La spécificité du dossier d'Executive Office était que son modèle d'entreprise était basé sur son infrastructure. M. Feldbauer considérait les techniques traditionnelles comme inappropriées: «L'ISDN n'offre pas la flexibilité nécessaire – le raccordement de base est vite sous-dimensionné, le raccordement primaire devient trop grand et, par voie de fait, trop coûteux. Je voulais donc migrer vers une plate-forme VoIP flexible et d'avenir.» A fin 2005, il demanda une offre à plusieurs fournisseurs de services renommés. «De tous les fournisseurs, cablecom fut le seul à réagir positivement à ma requête – elle dû toutefois concéder qu'elle ne disposait d'aucune solution toute prête pour mon cas.»

A nouveau, cablecom conçut la solution en collaboration avec Lancom et Aastra. Les trois partenaires consacrèrent beaucoup de temps en 2006 au développement de la plate-forme VoIP afin que l'étendue des prestations soit conforme aux atten-



René A. Feldbauer, propriétaire d'Executive Office GmbH est heureux d'avoir trouvé une technique qui se plie à son modèle d'entreprise.

tes ambitieuses de la société de services téléphoniques. La nouvelle solution Ascotel est en service depuis novembre 2006. Dans le centre d'affaires de M. Feldbauer, huit bureaux avec douze clients internes se partagent la connexion Internet (1 Mbit/s) sur laquelle transitent toutes les communications téléphoniques. 500 Kbit/s sont réservés pour cinq canaux vocaux: autrement dit, cinq communications simultanées sont possibles, avec encore 500 Kbit/s disponibles pour le trafic de données. Moins on téléphone, plus grande est la largeur de bande disponible pour le trafic de données (regroupement des largeurs de bande). Executive Office a reçu 100 numéros de cablecom. René A. Feldbauer apprécie trois particularités de la nouvelle plate-forme: elle est orientée vers l'avenir, librement évolutive et d'une exploitation avantageuse. De plus, selon lui, les coûts d'investissement par rapport à un système conventionnel de même capacité seraient de 40% inférieurs.

Environnement ICT d'avenir

Bien que dans ces deux exemples un raccordement de base ISDN soit encore provisoirement utilisé, les sociétés SVOX et Executive Office sont parées pour les communications du futur. A l'avenir, les communications seront transmises dans une excellente qualité par l'intermédiaire de lignes de données. Une connexion Internet professionnelle de cablecom suffit. Les entreprises possédant plusieurs sites peuvent aussi intégrer VoIP par le biais de leur réseau virtuel privé (VPN). Les anciens raccordements téléphoniques de Swisscom deviendront donc superflus. Une excellente nouvelle: le futur a déjà commencé.

Texte: Guido Biland, alphatext.com

Portraits d'entreprise

SVOX SA

SVOX SA à Zurich (www.svox.ch) fournit des solutions d'émission de la parole à l'industrie automobile et aux fabricants de terminaux mobiles. Son produit phare, «SVOX Text-to-Speech-System», est un logiciel de synthèse de la parole. Sa technologie innovante est utilisée dans les systèmes de navigation et multimédias, les dispositifs «mains libres» et les Smartphones. Parmi ses clients figurent de grands fournisseurs et constructeurs automobiles en Europe, aux Etats-Unis, en Corée et au Japon. Cette entreprise, sise au Mediacampus de Zurich, connaît une croissance rapide et emploie 50 personnes.



Executive Office GmbH

Executive Office (www.executive-office.ch) propose des «smart office services». En l'absence du client, Executive Office se charge du secrétariat téléphonique et s'annonce sous le nom du client. Les communications sont notées, toutes les informations importantes concernant l'appelant sont saisies puis transmises au client par SMS, e-mail, pageur ou fax. Les clients ont le choix entre les offres Business Easy, Business Comfort et Business One. Cette société domiciliée à Baar (ZG) loue également des bureaux; elle emploie deux collaborateurs.



Partenariat sous le signe de l'innovation



Lancom SA (www.lancom.ch) permet à ses clients de communiquer avec leur environnement de manière simple et professionnelle. Intégrateur de systèmes et de solutions, cette société applique son savoir-faire en utilisant surtout les nouveaux systèmes Aastra Ascotel IntelliGate. Les systèmes hybrides de communication VoIP sont spécialement adaptés aux besoins des PME (www.aastra.ch).

L'homme qui a donné un visage à cette technique novatrice est le directeur de l'entreprise, **Robert Lang**. Installateur-électricien et télématicien avec brevet fédéral, il possède 25 ans d'expérience en téléphonie. M. Lang collabore étroitement avec l'équipe technique de cablecom afin de livrer à ses clients des solutions complètes parfaitement intégrées.

