

RÉSEAUX TÉLÉPHONIE

Transformation des usages

Le téléphone toujours bien présent mais différemment

Si son usage ou sa forme change, le téléphone reste le premier outil de communication dans les entreprises. La TOIP est bien installée désormais et les entreprises se délestent de plus en plus de l'infrastructure de téléphonie pour souscrire des offres dans le Cloud.

Les bons vieux téléphones RTC bien en vue sur les bureaux disparaissent peu à peu. Anthony Lesueur, chef de projet marketing chez Linkt, indique : « Nous avons beaucoup de demandes, mais pas de réelles demandes. Le virage vers la TOIP est déjà pris dans la plupart des entreprises ». Enfin presque lors de nos interviews, certains de nos interlocuteurs ont évoqué le « syndrome VIP » avec la nécessité d'avoir le poste téléphonique le plus sophistiqué sur le bureau. Ainsi l'ARCEP estimait à la fin de 2021 que les abonnements RTC représentaient encore plus de la moitié des abonnements en téléphonie fixe (51% exactement, - 5 points en un an), en recul continu depuis plus de dix ans. Parallèlement, le nombre d'abonnements téléphoniques en voix sur large bande augmente entre 5% et 7% en rythme annuel depuis 2016 (+ 5% en 2020). Au total, le nombre d'abonnements téléphoniques fixes via des liens d'accès contrôlé par le fournisseur sur le marché des entreprises diminue depuis neuf ans (- 5% en un an en 2020). Les services fixes représentent toujours le premier poste de dépenses pour les entreprises avec une proportion de 71% du revenu total. Laurent Silvestri, cofondateur de Dstny, indique : « Dans les pays scandinaves, le fixe n'existe quasiment plus ». Cependant, d'autres solutions en matière de téléphonie fixe existent pour les entreprises, la téléphonie via Internet

Anthony Lesueur,
chef de projet
chez Linkt.



« Le virage vers la TOIP est déjà pris dans la plupart des entreprises. »

par exemple, désormais de plus en plus intégrée au sein de solutions de travail collaboratif (visioconférence, messagerie, partage d'écran et de documents).

Sur les postes eux-mêmes, Yealink est devenu le constructeur standard de fait devant même les acteurs historiques comme Avaya ou Mitel. Chez tous les acteurs, un travail profond a été réalisé sur la qualité du son, de la vidéo. Il en est de même chez les équipementiers pour les accessoires. Casques et autres webcams ont amélioré leur standard

avec une généralisation de la Full HD et bientôt de la 4 K pour la vidéo ou pour la réduction de bruit, voire la suppression des bruits pour les casques. L'annulation de bruit est devenue une fonction recherchée. Orosound est une jeune entreprise française qui s'est spécialisée dans ce domaine et ses casques embarquent cette fonction par des algorithmes directement sur ses produits. Il est aussi possible de moduler cette fonction par une molette. Ces différentes fonctions intègrent aussi les postes de travail et se généralisent sur les laptops.

Lentement mais sûrement, les entreprises lâchent leur abonnement de téléphonie fixe pour se convertir à des réseaux fibre optique du fait de la montée en puissance des échanges de données dans les entreprises. Cependant le poste fixe fait encore un



Laurent Silvestri, cofondateur de Dstny.

Les téléphones cumulent toujours de fonctions pour Yealink.



peu de résistance. Christophe Chamy, DG France pour Mitel, explique : « Ce n'est un secret pour personne, 45 % des postes sont sur des bureaux ». Cette résistance est surtout sectorielle comme dans la santé, l'industrie qui demande encore des postes DECT. Parallèlement, elles dotent de plus en plus souvent leurs salariés de solutions mobiles qui se substituent à la téléphonie fixe d'antan. Pour l'instant on assiste plutôt à une convergence fixe/mobile mais la tendance de fond est déjà présente selon la maturité digitale des entreprises. Christophe Chamy,

précise : « Il y a une forte demande autour du mobile et cela reste un point prépondérant avec la volonté des employés de travailler près de trois jours à distance et les questions autour du BYOD (Bring your Own Device). »

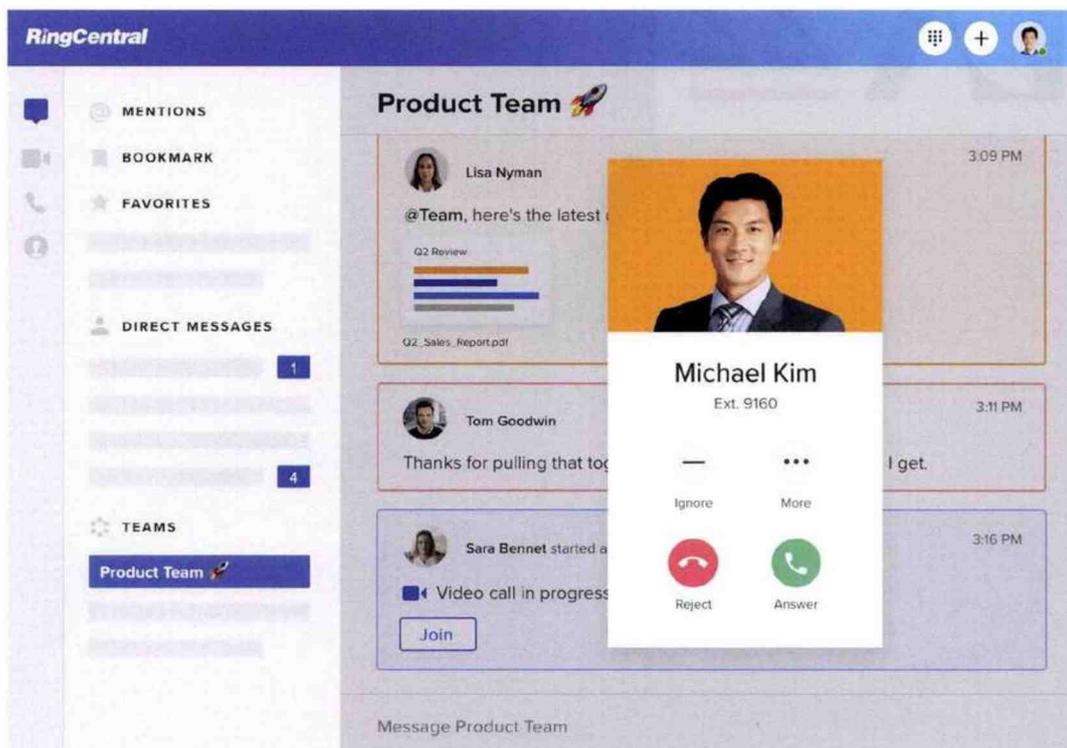
Elle devrait s'accélérer avec les plans d'arrêts des réseaux cuivre, en particulier celui d'Orange avec un plan présenté à l'ARCEP. Nicolas Aubé, président de Celeste, un fournisseur de solutions réseaux sur fibre optique, indique : « sauf pour des cas très compliqués où la fibre n'est pas possible, la tendance est à la fin du réseau cuivre avec pour le remplacer la fibre et la 5G ». L'opérateur a d'ailleurs profité de sa présence sur IT Partners pour annoncer son plan Full Fibre.

UNE SOLUTION FRANÇAISE ET OPEN SOURCE

Xivo propose Helios qui intègre à sa solution de voix sur IP et communications unifiées une app dédiée, la visioconférence et le partage d'écran. Proposer une alternative française aux géants outre atlantique est au cœur de l'ADN de XIVO dont les technologies sont souveraines, pour protéger les données des utilisateurs. Ses fonctionnalités — prise d'appels multi-participants, messagerie vocale, gestion et suivi du parcours client, campagnes de rappel, statistiques facilitent le quotidien de plus de 300 000 experts de la relation client en France et à l'international.

Cloud et communications unifiées

Pour Christophe Chamy, « le travail à distance a révolutionné certains principes. Environ 35 % sont matures sur le travail à distance avec des outils qui répondent à leurs enjeux. Une grosse masse d'environ 40 % va échelonner tout cela avec le retour au bureau et le reste va changer d'organisation pour répondre aux demandes ». Le passage au Cloud étend largement les fonctions des téléphones en y ajoutant l'unification des communications et des fonctions collaboratives. Le dirigeant de Mitel France précise : « Si les entreprises veulent externaliser les ressources, elles souhaitent rester propriétaires des matériels ». Selon lui, la logique Cloud dépend largement des directions dans les entreprises. Il discerne



Les outils de téléphonie s'intègrent de plus en plus avec les systèmes et les applications bureautiques pour photo RingCentral.

conversations. Elle a aussi son intérêt pour les managers en proposant une approche de coaching vers les équipes par des outils automatisés ou d'aider le manager par des rapports de qualité des services rendus. Le patron de Dstny résume : « je reçois un message du client quel que soit le canal et le réponds par le canal choisi par le client ».

La sécurité devient importante

Tous nos interlocuteurs dans ce dossier ont évoqué la question de la sécurité mais aussi du respect de la vie privée sur ce canal de communication. Cette question est particulièrement importante pour certains secteurs d'activité comme le secteur public. Christophe Chamy indique que ce point fait partie des trois questions qui sont régulièrement évoquées par le client ainsi que le thème de la souveraineté. La pression sur le phishing par SMS ou d'autres vecteurs d'attaques deviennent sensibles pour les entreprises qui commencent à prendre en compte les fraudes et autres phénomènes malicieux sur le canal téléphonique. Les PME et ETI sont quand même largement derrière les grands comptes dans le secteur financier ou de l'assurance dans la lutte contre ces agressions de plus en plus nombreuses car peu coûteuses pour l'attaquant. □

B.G

UN MARCHÉ ENCORE FRAGMENTÉ

Laurent Silvestri n'est pas seulement le cofondateur de Dstny, il est aussi président du CDRT (Club des Dirigeants Réseaux et Télécoms), un Club de dirigeants d'entreprises, de sociétés de services en télécommunications et réseaux et toute entreprise impliquée dans la convergence informatique et télécoms. Il a ainsi une vue globale du marché de la téléphonie. Il voit différents acteurs sur le marché. Tout d'abord les acteurs historiques qui viennent du PBX sur site. La plupart des acteurs importants ont été rachetés et sont aujourd'hui dans le giron d'autres acteurs. Face à eux, les acteurs du PBX alternatif. Encore présents, les acteurs provenant de la communication unifiée Mitel, Avaya, Ring Central, 8x8 qui rencontrent souvent des soucis pour faire évoluer leurs réseaux de partenaires habitués à des modèles achat/revente d'équipements qui ne correspond plus vraiment à la demande des clients. Plus récemment, les acteurs du Cloud sont venus chasser sur ce terrain. Microsoft, Google, Zoom étendent leur première vocation de collaboration pour prendre des parts de marché sur la téléphonie et les centres de contacts.