

Télécoms d'entreprises : le marché commence à bouger

Patrice Giami (90),
directeur général B3G¹

Alors que l'ADSL a permis le développement de services innovants pour le grand public, les entreprises n'ont pas encore tiré tout le bénéfice potentiel de la technologie IP, notamment en matière applicative. Mais les choses changent. Explications.

GRÂCE AUX FREEBOX et autres *box* d'opérateurs, les foyers français sont aujourd'hui très bien équipés en matière de services numériques. Les particuliers peuvent profiter pleinement, grâce à Internet, d'un univers de contenus et de services dématérialisés et essentiels, comme les services bancaires ou le courrier électronique. La France occupe d'ailleurs une position de pointe en Europe en ce qui concerne les offres *triple play* (accès Internet, téléphonie illimitée et TV sur ADSL). À l'inverse, les entreprises n'ont pas encore profité de l'énorme réservoir de services que les opérateurs mettent à leur disposition grâce à la technologie IP (Internet Protocol). Pour l'heure, l'essentiel des bénéfices liés au passage à l'IP repose sur une réduction significative des coûts de communication. Pourtant il y a beaucoup plus à attendre de la technologie IP qui est complètement ouverte sur les applications d'entreprise. Elle permet notamment de traiter les échanges téléphoniques de façon applicative et ainsi de dématérialiser les services assurés aujourd'hui de manière très coûteuse par un PABX, c'est-à-dire le standard téléphonique, la messagerie, ou encore l'acheminement des appels vers les clients, les fournisseurs ou entre employés. Toutes ces fonctionnalités

peuvent aujourd'hui être fournies grâce aux services d'IP Centrex. Par ailleurs, la technologie IP permet aussi une ouverture sur les autres applications de l'entreprise, c'est-à-dire les applications métiers et bureautique. En résumé, le passage à l'IP permet donc non seulement aux entreprises d'éviter de payer plusieurs abonnements téléphoniques et des communications au prix fort, mais aussi de s'affranchir de services jusqu'à présent fournis par un PABX.

Un marché français en retard

Si les avantages tarifaires de l'IP ont été rapidement assimilés par les entreprises françaises, il leur reste à exploiter désormais l'ensemble des potentialités de l'IP dans le monde applicatif. La France est plutôt en retard sur ce point par rapport aux autres grandes nations européennes. Ainsi, au Royaume-Uni, il y a aujourd'hui plus d'une douzaine d'opérateurs IP sur le marché *B to B* (contre cinq en France²), ayant chacun un chiffre d'affaires supérieur à 60 millions d'euros. Il faut dire que le régulateur anglais a sans doute été un peu plus rigoureux que son homologue

français. À tel point que la part de marché de British Telecom, l'opérateur historique britannique, est aujourd'hui d'environ 50 %. Dans l'hexagone, France Télécom conserve une part de marché bien plus importante. Selon Datanova, en décembre 2006, 95 % des PME de moins de 500 salariés étaient toujours abonnées à l'opérateur historique pour leurs lignes de téléphonie fixe. En fait, dans les entreprises, le choix de France Télécom comme fournisseur de père en fils n'a pas vraiment été remis en question. Cette situation a sans doute encouragé les nouveaux opérateurs à valoriser prioritairement leurs offres de services grand public par rapport à celles dédiées aux entreprises.

Une nouvelle génération d'opérateurs

Par conséquent, aujourd'hui, pour bénéficier des avantages des communications IP, les entreprises ont un choix assez réduit. D'une part, il y a les équipementiers télécoms à l'image de Cisco qui propose une gamme complète de services mais dans un modèle complètement propriétaire. D'autre part, il y a les opérateurs dont France Télécom, via sa filiale Orange Business Services, reste la figure de proue avec l'ambition de couvrir la totalité du marché. Derrière l'opérateur historique, Neuf Cegetel est devenue le chef de file des opérateurs alternatifs. Colt et Completel, qui fournissent

de la fibre optique, ciblent plus particulièrement les grandes entreprises et les grosses PME. Enfin des acteurs comme Vanco, Prosodie ou B3G, très actifs ces dernières années, se positionnent comme des spécialistes des services de voix sur IP. B3G compte aujourd'hui plus de 50 000 utilisateurs de son service de téléphonie de voix sur IP. L'opérateur annonce d'ailleurs disposer de 75 % de parts de marché sur l'IP Centrex dans l'hexagone. Au moment où de nombreux petits opérateurs locaux proposent des services d'IP Centrex, B3G met en avant son positionnement national et son expertise en matière de communication d'entreprise, notamment en ce qui concerne l'exploitation de plates-formes de services. Depuis deux ans, B3G a revu sa stratégie pour se concentrer sur les services de communication destinés aux PME, et apporte une réponse pragmatique à leurs spécificités : secteur d'appartenance, présence ou non d'un responsable informatique, typologie des employés.

Vers l'IP Centrex pour la téléphonie

Aujourd'hui, en ce qui concerne les télécoms, la principale préoccupation des dirigeants de PME est de faciliter la joignabilité des collaborateurs de l'entreprise, aussi bien pour les appels des clients que pour les communications internes, tout en restant dans un budget maîtrisé. Dans cette perspective, la téléphonie sur IP constitue incontestablement une avancée, en permettant par exemple aux collaborateurs de l'entreprise de se connecter et d'être joints sur leur ordinateur *via* un *softphone*, de travailler à la maison dans les mêmes conditions qu'au bureau, ou encore de retrouver leurs messages vocaux... dans leurs e-mails. D'une manière générale, la productivité peut donc être améliorée grâce à l'intégration de la voix dans des applications de bureautiques ou dans des applications métiers. Par exemple, la fonction « *Click to call* », qui offre la possibilité de lancer un appel en cliquant simplement



sur un numéro ou un nom dans un document, est aujourd'hui particulièrement intéressante pour mener encore plus efficacement des campagnes de marketing téléphonique puisqu'elle évite de composer dix chiffres sur un clavier téléphonique pour chaque appel. Par ailleurs, la fonction CTI³, qui existait avant l'IP et qui permet de faire remonter automatiquement la fiche de l'appelant, peut maintenant être intégrée très facilement dans un environnement IP, à un coût bien inférieur.



Il semble donc que le marché des entreprises s'oriente vers une utilisation accrue des services liés à l'IP, et notamment en Centrex car ce mode d'usage apporte une véritable simplification de gestion pour les entreprises. Par conséquent, le passage à l'IP est aujourd'hui profitable à la fois aux gestionnaires des télécoms dans l'entreprise (pour la réduction des coûts et l'organisation des services) et aux utilisateurs (pour l'amélioration de la joignabilité, l'optimisation du travail collaboratif et l'intégration de la téléphonie dans les applications bureautiques et métier). Dans les années qui viennent, les services de Centrex devraient permettre aux PME de se libérer d'un certain nombre de charges, tout en plaçant les services de téléphonie, qui sont clés pour les collaborateurs de l'entreprise, au cœur de leur système d'information. n

1. Opérateur télécom labellisé Oséo-Anvar, B3G (www.b3g.fr) est le leader européen de la téléphonie IP d'entreprise et du Centrex avec plus de 50 000 utilisateurs sur son réseau.

B3G propose aux entreprises une offre complète de services télécoms distribuée sur toute la France par des professionnels des télécommunications d'entreprises : installateurs privés, intégrateurs data, spécialistes de la téléphonie IP.

2. OBS, Colt, 9cegetel, B3G, Completel, hors opérateurs historiques étrangers.

3. Computer Telephony Integration.