



TÉLÉPHONIE D'ENTREPRISE

Le Centrex simplifie la gestion de la téléphonie

De plus en plus de PME choisissent les services Centrex pour éviter les désagréments liés à l'administration d'un IPBX. Mais la qualité des communications et la transmission des fax restent à améliorer. Par Alain Coffre



SI VOUS ÊTES PRESSÉ

De nombreux opérateurs proposent aujourd'hui des services de téléphonie d'entreprise externalisés, de type Centrex. Les PME les adoptent avant tout dans l'optique de baisser le coût de leur facture télécoms. À l'heure du choix entre un IPBX et une solution Centrex, les PME privilégient les services Centrex pour se dégager des problèmes d'administration des IPBX. Avant de déployer une solution Centrex, il est préférable de prévoir une période de test pour évaluer la qualité des communications, la bonne réception des fax et la stabilité des téléphones IP. L'installation est relativement rapide, malgré des délais liés à la portabilité des numéros de téléphone. Au final, les Centrex améliorent la qualité de l'accueil téléphonique et offrent des fonctions avancées comme la messagerie unifiée et la supervision des services téléphoniques à travers une interface web.

Traditionnellement, les entreprises utilisent les PABX pour profiter de services de téléphonie professionnels dans leur entreprise. Mais aujourd'hui, la téléphonie sur IP permet de se passer de l'installation d'un équipement de téléphonie sur site. Les opérateurs ont saisi l'opportunité de ce marché pour proposer des offres Centrex. Ils hébergent des plates-formes téléphoniques au cœur de leur réseau, et offrent les services de téléphonie via un simple accès IP. Il est tout de même nécessaire d'installer des téléphones IP sur site ainsi qu'un routeur pour gérer le basculement des communications sur un lien de secours en cas de panne ainsi que pour gérer la qualité de service. Globalement, les offres proposées par des opérateurs spécialisés sont aujourd'hui abouties, même si, dans les premiers temps de l'installation, on constate quelques petits problèmes de qualité de service dus aux réglages nécessaires.

LES BESOINS

Réduire le coût de la facture télécoms

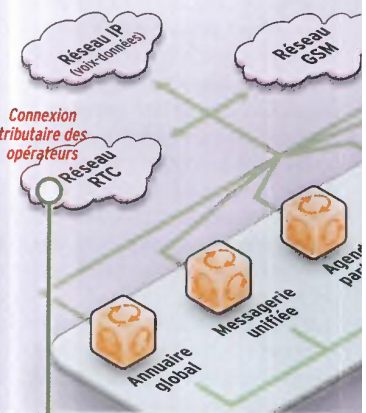
Les petites entreprises choisissent avant tout les services Centrex pour faire des économies sur leur facture télécoms et faciliter la communication entre

Une qualité de service variable

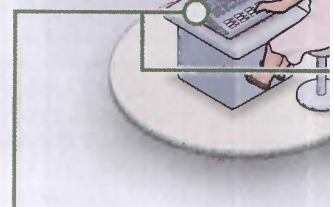
La qualité de service des communications varie beaucoup d'un opérateur Centrex à un autre. Elle dépend de paramètres, comme le type d'accès (ADSL ou SDSL), la mise en place de liens redondants, l'ingénierie de réseau de l'opérateur Centrex, les accords passés avec des sociétés revendant du trafic de minutes. Les interconnexions avec des opérateurs tiers peuvent générer des codages/décodages nuisibles à la qualité. Il ne faut pas négliger les tests.

Une gestion automatique des appels

Souvent le déploiement d'une solution Centrex dans une petite entreprise permet de se passer d'une standardiste. Il est très simple de faire sonner plusieurs téléphones en même temps, même sur plusieurs sites. De



Standardiste non indispensable



leurs sites distants. « Je n'étais pas satisfait des tarifs et du manque de réactivité de France Télécom. Je souhaitais remplacer mon standard France Télécom et supprimer mon abonnement. J'ai pensé à souscrire un abonnement grand public auprès de Free pour changer mon installation téléphonique. Mais les fournisseurs de téléphonie sur IP grand public ne peuvent pas raccorder quatre li-

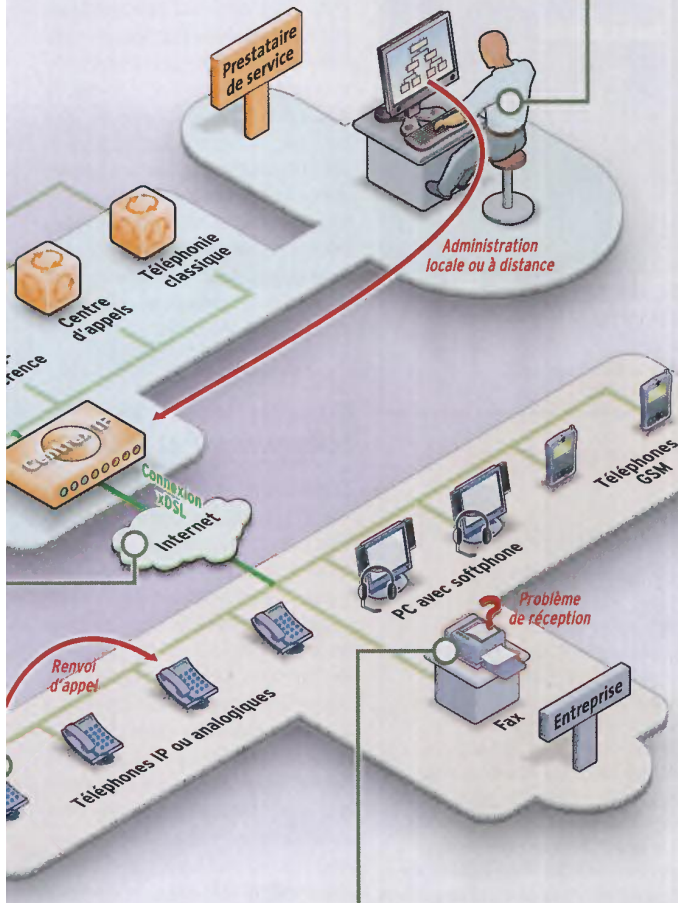
plus, comme les communications intersites ne sont souvent pas facturées, les transferts ne coûtent rien et facilitent la vie des cadres mobiles. Tout comme la messagerie unifiée souvent proposée dans les offres Centrex. gnes téléphoniques. J'ai donc opté pour une solution Centrex d'IPeX Telecom. Et les économies ont été au rendez-vous, puisque ma facture a été divisée par deux, à 300 euros par mois », assure Pierre Chicha, avocat à Paris. Mais c'est souvent à l'occasion d'un changement – un déménagement ou une refonte de leur infrastructure informatique – que les entreprises font évoluer leur



Une administration facilitée

L'opérateur Centrex se charge de la configuration du système téléphonique. Les PME n'ont pas à se soucier d'un IPBX complexe à paramétrer. Enfin, l'interface web

permet de gérer simplement ses transferts, de surveiller sa facture, d'avoir un suivi de l'activité commerciale, des appels entrants et sortants...



Les fax passent mal

La gestion des fax analogiques par les opérateurs Centrex est souvent limitée. Il est en effet nécessaire de connecter une passerelle aux fax. La conversion des signaux analogiques en numérique -et inversement- ne

fonctionne pas toujours de façon optimale. Face à ces problèmes, il est parfois nécessaire de conserver une ligne analogique téléphonique, ce qui réduit les économies de la migration vers le Centrex.

système téléphonique vers IP, toujours pour réduire leur facture. Dans le cas de Génération Haut Débit (GHD), c'est l'ouverture de nouveaux sites qui a conduit au choix du Centrex : « Nous sommes passés en trois ans de un à quatre sites. Nous voulions faciliter la communication avec nos agences de Montpellier et Toulon, et souhaitions centraliser nos communications et faire baisser nos

coûts télécoms. C'est ce que le Centrex nous a permis de faire », affirme Anne Meunier, responsable du service clients chez GHD.

LE CHOIX

Se simplifier la vie en supprimant le PABX

Les entreprises privilégient le Centrex à l'installation d'un PABX pour se simplifier la vie, ne pas

RETOUR D'EXPÉRIENCE



SERVICE DE MÉDECINE DU TRAVAIL DES LANDES

Activité : association de médecine du travail.
Siège social : Saint-Pierre-du-Mont (40).
Effectif : 51 salariés.
Budget 2006 : 4 millions d'euros (cotisations).

Rémi Gatti, directeur.

Pas d'installation téléphonique à gérer « Les services Centrex séduisent par leur simplicité »

C'est à l'occasion de la refonte de son réseau informatique et de la consolidation de ses serveurs que le service de médecine du travail des Landes a décidé de revoir son système téléphonique. « Nous avons installé des liens réseau pour pouvoir installer un serveur central raccordé à nos quatre centres médicaux dans le département des Landes. J'avais entendu parler de la téléphonie sur IP, qui permet de transporter des communications voix sur des liens informatiques. J'en ai parlé à la société de services informatiques avec laquelle nous avons

l'habitude de travailler, qui nous a orientés vers une solution Centrex d'IC Télécom. J'ai été séduit par la simplicité des services Centrex et par la possibilité de transporter tous nos flux sur le même réseau. Nous n'avons pas eu d'investissement à effectuer et pas de matériel à maintenir sur nos sites. De plus, l'offre à laquelle nous avons souscrit intègre un forfait de communications nationales et locales illimitées, ce qui nous permet de maîtriser notre budget téléphonique », se félicite Rémi Gatti.

avoir à investir dans du matériel et pour profiter d'une plus grande souplesse d'administration. En effet, avec le Centrex, les entreprises n'ont pas à gérer une installation complexe. « Lorsque nous avons déménagé, nous avons décidé de tester la téléphonie sur IP en nous équipant d'un IPBX Quescom. Mais la qualité n'était pas au rendez-vous. Le son était de mauvaise qualité et les conversations étaient sans cesse coupées ou hachées... Il fallait parler doucement et chacun à notre tour, comme dans une CB, sinon la conversation était inau-

dible. Pour régler tous ces problèmes, nous avons décidé de transférer la gestion de notre téléphonie à un opérateur Centrex », explique Alex Garcia, expert-comptable au sein de la société IDFA. « Avec le Centrex, je n'ai pas à me soucier de ma facture télécoms. IC Telecom nous a proposé un forfait mensuel intégrant les communications locales et nationales illimitées », ajoute Rémi Gatti, directeur du SMTL (service de médecine du travail des Landes). Un point sur lequel il faut cependant être vigilant, car tous les four- (Suite page 30)



(Suite de la page 29) nisseurs Centrex ne proposent pas des forfaits illimités. Le Centrex a aussi pour atouts sa richesse fonctionnelle et sa facilité d'administration. « Notre fournisseur Centrex nous a proposé lors de la réception d'un appel de faire sonner simultanément deux téléphones sur deux sites différents, ce que nous ne pouvions pas faire avec un IPBX », affirme Alexis Garcia, du cabinet IDFA. Ce que confirme Malek Resgui, directeur des agences immobilières Guy Hoquet à Stains et à Aubervilliers. « Mon fournisseur B3G Telecom a été capable de me proposer des groupements d'appels entre les deux agences, ce que ne m'ont pas proposé les fournisseurs d'IPBX. »

Pour certains, comme la société Waissa, le choix s'est révélé plus difficile. Elle a opté pour une solution intermédiaire entre l'IPBX et le Centrex. « Nous avons hésité entre une solution basée sur un IPBX Alcatel, l'offre Centrex de B3G et une offre similaire au Centrex, 9pass de Neuf Cegetel. Dans cette solution, le boîtier 9pass joue le rôle d'un IPBX sur notre site, mais il est géré et administré par l'opérateur. Nous avons choisi cette offre car nous voulions une solution de téléphonie externalisée à 100%. Nous avons hésité entre Neuf Cegetel et B3G, dont les prix et les services étaient relativement similaires. Au final, la taille de Neuf Cegetel et son infrastructure réseau nous ont rassurés. Nous avons tous les avantages du Centrex, sans les inconvénients d'un IPBX », explique Cyril Fleuret, responsable commercial de Waissa.

LA MISE EN ŒUVRE

Attention à la portabilité et à la qualité de service

Le déploiement d'un service Centrex n'est pas aussi rapide que l'on pourrait le croire. Il faut, en effet, intégrer dans la plupart des cas des délais liés à la portabilité des numéros et au dégroupage des lignes. Le souci étant encore plus important en province où la réactivité est moins

RETOUR D'EXPÉRIENCE



Pierre Chicha, avocat.

CABINET D'AVOCATS SPÉCIALISÉ EN DROIT DU TRAVAIL.

Siège social : Paris (75).

Effectif : un employé et deux avocats.

Chiffres d'affaires : 200 000 €.

Un opérateur Centrex plus réactif que France Télécom

« C'est bien que la téléphonie d'une PME soit gérée par une autre PME »

Comme tous les directeurs de petites entreprises, Pierre Chicha est très vigilant vis-à-vis de ses dépenses. Auparavant, son cabinet d'avocats était équipé d'un PABX France Télécom raccordé à quatre lignes téléphoniques Numéris et à une ligne analogique pour le fax. « J'ai entendu parler des solutions de téléphonie Centrex. On m'a expliqué que ces solutions étaient beaucoup moins coûteuses que chez France Télécom. J'ai également regardé les offres de téléphonie grand public, mais elles ne permettaient pas d'avoir quatre lignes téléphoniques. J'ai donc décidé de tester l'offre Centrex proposée par IPeX, mais en prenant mes précautions. J'ai conservé mon accès France

Télécom deux à trois mois au cas où l'installation ne fonctionnerait pas. Au final, j'ai économisé la moitié de ma facture téléphonique, soit environ 300 euros par mois. Globalement, les fonctions sont identiques à celles de mon ancien standard France Télécom, et je peux recevoir mes messages vocaux sur mon logiciel de messagerie. Mais je ne m'en sers pas, car je préfère les consulter en utilisant mon téléphone. J'apprécie d'avoir une PME comme fournisseur. France Télécom est une grosse usine et quand vous avez un problème, une semaine après, il n'est toujours pas réglé. Chez IPeX, nous avons toujours eu le bon interlocuteur », conclut Pierre Chicha.

dre. « Nous avons demandé la portabilité de tous nos numéros à Ipnotic Telecom, et cela a pris environ quatre mois, d'août à décembre. Les démarches administratives ont pris beaucoup de temps entre France Télécom et Ipnotic, mais la portabilité a bien fonctionné », se réjouit néanmoins Anne Meunier.

Un autre problème à surveiller,

celui de la qualité des communications lors de l'installation des accès. « Nous avons eu quelques petits soucis au démarrage des services, comme des microcoupures de temps en temps lors de conversations. Nous avons eu quelques remarques de nos clients », affirme Alexis Garcia. Un point de vue partagé par Rémi Gatti. « Pendant un mois, nous

avons fait des cadrages avec IC Telecom. Nous avions des pertes de connexion, pas de ligne, des communications brouillées. Le fait d'être en province nous a compliqué la vie, car nous étions loin d'IC Télécom et il était difficile pour des non-techniciens d'expliquer le problème par téléphone ou par mail. Dans certains cas, ils n'ont pas pu nous répondre tout de suite. » Pierre Chicha a eu le même problème, mais uniquement pour les appels vers les téléphones mobiles. « Nous avons eu des petits soucis mais cela n'a duré qu'un mois. Finalement, IPeX a changé d'opérateur et tout est redevenu normal. »

LES ÉCUEILS

Surveiller les fax, les téléphones IP et le LAN

Dans un réseau de téléphonie sur IP, la compression et la numérisation des données sont optimisées pour les communications vocales et non pour les fax. Il en résulte que les opérateurs Centrex ont parfois du mal à gérer les fax. Une situation vécue par Anne Meunier. « Nous arrivions à envoyer des fax mais pas à en recevoir sur notre équipement usuel. Nous avons dû donner à nos clients un autre numéro. Pendant cette période, j'estime que nous avons certainement perdu des contrats. En effet, en tant que revendeur de solutions de téléphonie mobile SFR, nous recevons nos contrats signés par fax. » De son côté, Pierre Chicha a gardé une ligne analogique, IPeX ne prenant pas en charge la transmission de fax sur IP.

Un autre problème récurrent des installations de téléphonie sur Centrex IP est la fiabilité des terminaux. La société d'experts-comptables IDFA a dû changer six des vingt postes téléphoniques de son installation. « Certains de nos téléphones Swissvoice ne fonctionnaient plus ou s'arrêtaient de fonctionner au milieu d'une conversation », nous a dévoilé Alexis Garcia. Une situation également vécue par Cyril Fleuret : « Nous avons eu des soucis avec les téléphones Grandstream, nous



devions redémarrer une fois par semaine. Neuf Cegetel a finalement choisi Thomson, jugé plus fiable. »

Enfin, les opérateurs Centrex recommandent souvent d'installer certains types de commutateurs sur le réseau local, ainsi que des configurations types. Des paramètres dont les PME n'ont souvent pas le temps de s'occuper. « Nous n'avons pas encore mis en place la QoS sur nos commutateurs, ni de VLAN dédié pour les flux de VoIP », avoue Julien Roche, responsable informatique chez Génération Haut Débit, d'où de petits soucis de qualité de service de temps en temps, comme lors d'interviews où des grésillements ont été perçus.

LES GAINS

Plus de fonctions et une plus grande flexibilité

À l'usage, les entreprises plébiscitent la richesse des fonctionnalités offertes par les opérateurs. La messagerie unifiée est très appréciée. « Désormais, nous recevons les fax de nos clients par e-mail en format PDF. Nous n'avons plus à les scanner pour les envoyer à SFR », expose Anne Meunier. D'autres sont ra-

AVIS D'INTÉGRATEUR



Jacques Heitzman,
directeur-consultant.

JAITO

Activité : société de conseil.

Siège social : Vanves (92).

Effectif : 4 personnes.

CA 2006 : 230 000 €.

Références : Caisse d'Épargne, Groupe Louvre Hôtel, Armand Luxe, Association de gestion pour l'insertion des personnes handicapées.

« Comment bien choisir son prestataire Centrex ? »

« Les critères de choix d'une solution Centrex sont différents en fonction de la taille de l'entreprise. Pour les TPE, le coût de la solution est déterminant. Elles pourront se passer de solutions de sauvegarde et utiliser leur téléphone mobile en cas de panne. Certaines ont même recours aux offres grand public. Pour les entreprises de taille moyenne, la qualité de service

est le premier critère de choix. Mais, si l'on choisit un opérateur avec une vraie qualité de service, comme Ipnotic ou Acropolis, l'économie sera limitée par rapport à un PABX, car il faut installer deux liens DSL et compter une facture de 200 à 300 euros par site. Pour les entreprises ayant une forte activité à l'international, il est possible de négocier avec les

opérateurs VoIP sélectionnés à l'étranger pour éviter des problèmes de qualité de service. Dans tous les cas, je conseille de faire des tests avant, tous les opérateurs l'acceptent. Car basculer sa téléphonie vers un opérateur Centrex ne doit pas être fait à la légère. Attention notamment aux fax qui ne passent souvent pas sur des liens Centrex. »

vis de pouvoir appeler leurs correspondants depuis une interface web. « Nous allons bientôt pouvoir émettre des appels depuis notre annuaire Outlook et partager nos agendas. Et c'est Neuf Cegetel qui héberge et administre notre serveur Exchange », se réjouit Cyril Fleuret.

Le choix d'une solution Centrex a également permis à certaines entreprises de rationaliser leur

accueil téléphonique. « Cela nous a permis d'économiser un standard et de n'avoir qu'une secrétaire pour nos deux sites en faisant sonner nos appels entrants sur plusieurs postes à la fois », se félicite Alexis Garcia. Enfin, nos interlocuteurs apprécient la facilité de gestion au quotidien de leur système téléphonique via l'interface web. « Désormais, je peux transférer moi-même facilement des

lignes entre mes deux agences. Par ailleurs, l'interface web en ligne me permet de suivre toute mon activité téléphonique, comme le nombre d'appels émis par jour », conclut Malek Resgui. ■

Votre dernière mise en œuvre est riche d'expérience et vous voulez la partager avec nos lecteurs ? Faites-le nous savoir en envoyant un mail à f.sounack@decisioninfo.net

Quelques solutions de Centrex IP

Opérateur	Service	Caractéristiques	Tarif/poste/mois (ht)
Acropolis telecom	Eurocentrex (pack entreprise ou pro).	Pack entreprise : une liaison SDSL 1 Mbit/s, 5 numéros SDA, 5 téléphones. Pack pro : un accès SDSL 2 Mbit/s, gère 10 postes IP. Forfait communications locales et nationales illimitées en option (4 euros). Appels en France sur les fixes à partir de 0,013 € par minute.	À partir de 14 €.
B3G Telecom	B-Centrex	Offre de VoIP SIP et MGCP basée sur des accès xDSL redondés et dédiée aux entreprises de 1 à 50 postes. Offres en option : kit d'intégration Outlook pour gérer les renvois d'appels, les annuaires, un serveur vocal interactif pour l'accueil téléphonique.	16 à 29 € de 1 à 50 téléphones.
France Télécom	Business Internet Centrex	Offre couplée de VoIP et d'accès Internet pour les entreprises de 2 à 200 postes. Elle est basée sur un accès ADSL ou SDSL 2 Mbit/s. L'offre comprend un espace de messagerie de 200 Mo, un anti-virus, un espace d'hébergement web et un nom de domaine.	À partir de 38 €.
Hub télécom	Professional ou Business IPer Centrex	Offre de VoIP basée sur des accès xDSL intégrant les communications illimitées vers les téléphones fixes et la location des téléphones. Elle est dédiée aux petites installations de 1 à 10 postes.	23 à 32,8 €.
IC Telecom	IC Centrex	Offre VoIP pour les entreprises d'au moins 3 postes. Compatible SIP et MGCP. Un lien VoIP et un lien ADSL pour Internet. Communications locales et nationales illimitées incluses dans l'offre Bronze.	19 € pour l'offre Classic, 29 € pour l'offre Bronze pour 10 postes.
IPeX Telecom	Full ipeX	Offre VoIP basée sur le protocole SIP. Accès SDSL pour plus de 10 postes et ADSL pour les petits sites. Communications nationales à 0,017 € par minute. Facturées à la seconde.	17 à 25 € en fonction du nombre de postes.
Ipnotic Telecom	Pack téléphonie Centrex	Offre VoIP pour les entreprises de plus de 20 postes basée sur deux accès ADSL ou SDSL redondés. Appels locaux et nationaux inclus dans l'abonnement.	25 € par mois.
Neuf Cegetel	9pass	Offre de VoIP à partir de 2 postes basée sur un lien ADSL, un accès à Internet, une messagerie Exchange. Appels locaux et nationaux inclus dans l'abonnement.	20 € pour une installation de 5 téléphones.