



Association Nationale des Directeurs des Systèmes d'Information

www.andsi.fr

ToIP ou Convergence Technologique

Réunion du 12 avril 2016

Compte rendu rédigé par ANDSI

En bref...

La Téléphonie sur Internet (ToIP), au delà de fortes économies en coût des communications vocales d'une entreprise, peut être l'occasion de créer ou faire converger des solutions de collaboration également ouvertes vers l'extérieur. Les fournisseurs (opérateurs, intégrateurs, éditeurs...) se structurent et évoluent en regard de cette convergence.

L'Association Nationale des Directeurs des Systèmes d'Information organise des débats et en diffuse des comptes-rendus, les idées restant de la seule responsabilité de leurs auteurs. Elle peut également diffuser les commentaires que suscitent ces documents.

Exposé de Grégoire BOUTONNET et Stéphane CARPENTIER, Cirpack

Cirpack vient du monde des télécom et avait été choisi par Xavier Niel pour initier les offres triple play de free. La TOIP a réellement démarré en France il y a 10 ans. En 2004-2008, la France a été early mover, avec de mauvais résultats dus à des réseaux de mauvaise qualité. En 2008-2012 un marché des IPBX hébergés s'est créé. A partir de 2014, nous passons de la ToIP à l'UCC (Unified Communication & Collaboration) ; aujourd'hui, sur une box à 22€/mois, une cinquantaine de communications peuvent passer en simultanément. Cette bonne qualité actuelle des réseaux est due à des acteurs comme Youtube qui ont augmenté les attentes du marché en terme de capacité, et ont fait que les opérateurs s'équipent, notamment en communication entre leurs équipements. Cela se manifeste notamment par un passage des communications allant du GSM vers des outils comme Whatsapp.

Quatre catégories d'acteurs commandent ce marché.

- Les grands opérateurs qui conservent une offre globale ; maîtrise de la chaîne complète, data, voix, hébergement IPBX... Cela assure une bonne qualité mais brouille la vision qu'ils peuvent avoir du futur.
- Les pure players (les firmes concentrées sur une offre) du monde équipementier ; Cisco, Alcatel Lucent, Avaya, Shoretel.... Ils fournissent les opérateurs mais également les DSI, en vente de matériel + licence. L'intégration peut être complexe et l'appel à un intégrateur est souvent nécessaire (et cela peut inciter à des produits complexes, nécessitant un intégrateur très compétent).
- Les pure players du monde logiciel avec un service de plus en plus sur le cloud en vente de licences ; Microsoft, Broadsoft, Ringcentral (tout virtuel), Cirpack... Le point fort est que le service est innovant, à jour, le point faible est le manque de maîtrise par le client, dont celle des données, et de leur lieu de stockage.
- Les éditeurs open source ; Asterisk, Freeswitch. Le code est gratuit, cependant pas toujours facile à intégrer/déployer mais des intégrateurs existent, éventuellement avec une surcouche logicielle. Le coût de licence est minimal mais le besoin de compétences, notamment en IP/SIP peut être important et la pérennité de l'intégrateur pas toujours garantie.

Sur des sites internet de marque, par clic sur une icône, il est possible d'accéder directement, à partir du navigateur et en visio conférence, à un vendeur ou à visiter le show room. Ceci s'inscrit dans une unification de la communication de la marque, entre des show rooms, coûteux (entre autres dans les banques, les agences sont sous-fréquentées en semaine et sur-fréquentées le samedi), et des sites internet. Une chaîne de la valeur passe de la ToIP vers quantités de services.

Débat :

Int : Comment cela risque-t-il de finir pour les opérateurs, entre plus de qualité, et moins de coûts ?

G. BOUTONNET/Stéphane CARPENTIER : Jean-Marie MESSIER avait vu le danger, en essayant d'aller vers le contenu, mais cela n'a pas marché à l'époque. Aujourd'hui les opérateurs tentent la voix sur la 4G (VoLTE) qui a une bien meilleure qualité que, par ex. Whatsapp, ou avec des sms porteurs de nouveaux services. L'opérateur conserve une grande force ; il connaît les numéros de téléphone. Il est vrai que depuis 20 ans son offre n'a pas progressé,



relativement aux OTT (Over the Top, WhatsApp par exemple). Des explications incluent la régulation que subissent les opérateurs....

Une vision pour demain en deux points ;

La digitalisation. Cas de Tesla qui, avec le modèle 3, surprend toutes les prévisions des analystes. L'automobile, industrie ancienne, commence à ressembler au marché des Smartphones. L'accélération est forte.

L'intelligence artificielle ; grâce au Big Data, les systèmes seront plus « intelligents » et plus « prédictifs » (maintenance...). Deux applications ; dans les SBC (composants de sécurité du réseau) pour identifier rapidement les pannes par les appels clients au réseau ou, une panne étant identifiée, d'ajuster les call centers en fonction du volume d'appel dont on sait mesurer l'augmentation d'activité future.

Int : Peut on enterrer le poste fixe et ne donner qu'un mobile aux collaborateurs ?

Cirpack : Pas sûr, le fixe est confortable, le mobile est cancérigène, et nous parlons depuis tellement longtemps de convergence entre les deux, que cette perspective ne semble pas se rapprocher.

Int : quelle est la dynamique entre les 4 catégories d'acteurs ?

Cirpack : difficile à mesurer car des opérateurs entrent sur ce marché. Les pure players du logiciel ont une excellente dynamique grâce à leur réactivité, leurs coûts et la facilité de mise en œuvre. Des opérateurs se placent sur la sécurité et le Big Data sans exploiter complètement leur modèle, d'autres, comme BouyguesTel ou Free se concentrent sur simplification et clarté de leur offre.

Int : les ventes de Tesla ne sont elles pas très supérieures aux capacités de production de batteries ?

Cirpack : la Gigafactory, un des plus grands bâtiments du monde, va répondre partiellement à ce sujet. Et le modèle de Tesla pourrait être de vendre (peu cher) une voiture pour se rémunérer sur l'électricité dans le futur.

Int : j'ai eu une migration à conduire et j'ai constaté que 1/les canaux SIP n'étaient pas standard entre fournisseurs et 2/que des outils permettant de voir les accès concurrents... n'existaient pas.

Cirpack : les équipementiers limitent peut être l'ouverture par des trames SIP propriétaires et la seule solution est d'avoir un SBC dans le réseau qui réalise ce genre de traduction. Ceci est typiquement le travail de l'intégrateur. Maintenant les solutions en open source sont très standard.

Présentation des orateurs

Grégoire BOUTONNET est Chief Marketing Officer de Cirpack, **Stéphane CARPENTIER** en est Vice Président.