

# La communication **adaptée à** votre entreprise



Un guide d'achat interactif avec **6** questions à vous poser ou à poser à votre fournisseur avant de vous lancer dans un projet de voix sur IP

## Que propose ce guide ?

Ce guide comprend 8 chapitres pour vous aider à choisir les services de communication adaptés à votre entreprise aussi bien pour les responsables informatiques que pour les utilisateurs. Il explore également des défis majeurs que pose l'adoption de ces nouveaux services.

## Comment utiliser ce guide ?

Ce guide interactif vous permet d'accéder à des exemples et des informations supplémentaires. Vous pouvez toujours revenir au sommaire des questions ou aller directement au glossaire si certains termes ont besoin de précision. Enfin, vous avez également la possibilité de l'imprimer.

Partager ce document



## En quoi est-il important d'évoluer vers la VoIP ?

**A l'avenir, la VoIP sera la seule technologie disponible.**

La VoIP facilite le déploiement d'un IPBX centralisé pour des sites multiples. Elle permet le télétravail et propose des architectures répliquées, économiques et résilientes. Elle utilise également des connexions réseau plus standard (IP ou Ethernet), évitant ainsi de coûteuses solutions de transport TDM synchrones.

Deux des principaux avantages du réseau VoIP sont la gestion de capacité et la redondance. Cela peut nécessiter un certain travail d'ingénierie réseau et de gestion de la migration, largement compensé par le net avantage de pouvoir surveiller la qualité du réseau.

## En quoi est-il important d'évoluer vers la VoIP ?



### Prise en compte du nombre de sites et de pays

La VoIP vous permet de couvrir sans difficulté des sites multiples et de nombreux pays avec un unique IPBX. Elle facilite le déploiement rapide des services sur des sites multiples.

Avec une telle architecture centralisée, il est crucial de disposer d'un service SIP Trunk capable de proposer la sélection directe à l'arrivée (SDA/DDI) et d'autres fonctionnalités locales pour tous les sites via l'unique PBX. Bien entendu, cet impératif est valable aussi bien pour les déploiements internationaux que nationaux. Cette centralisation présente le net avantage de réduire le nombre d'équipements et de simplifier la gestion des fournisseurs. Aspect essentiel, elle apporte plus de flexibilité pour faire répondre aux évolutions de la demande partout dans votre entreprise.

## En quoi est-il important d'évoluer vers la VoIP ?



### Télétravail facilité

En plus de la couverture de sites multiples, un IPBX peut également joindre – via un client SIP – tout correspondant où qu'il se trouve : à son domicile, dans un hôtel ou à une conférence ou encore en clientèle.

- Les appels entrants et sortants sont passés via un dispositif logiciel unique.
- Vos collaborateurs sont joignables partout avec un numéro unique.
- La faible qualité et le coût d'utilisation des terminaux mobiles sont atténués.

La VoIP peut être synonyme de service à large portée, de haute qualité, de flexibilité ainsi que d'économies potentielles.

## En quoi est-il important d'évoluer vers la VoIP ?



### Intégration avec les applications

La VoIP (SIP Trunk) est le vecteur de tous les types de médias. Cela la rend parfaite pour la mise en œuvre de solutions de communications unifiées (UC).

En conséquence, les IPBX sont de plus en plus intégrés avec un nombre croissant d'applications : serveurs XMPP pour la messagerie instantanée ou le travail collaboratif ; Active Directory pour l'accès et le contrôle des contacts ; ERP (progiciels de gestion intégrés) ; solutions de CRM (gestion de la relation client) et de conférence.

Ainsi, un IPBX peut être plus facile à déployer et plus rapide à intégrer, avec de nouvelles versions prenant en charge une API qui offre davantage de connexions ouvertes, simplifiant également une intégration future.

Tout cela est synonyme de préparation pour l'avenir, de facilité de mise en œuvre et de productivité des utilisateurs.

# En quoi est-il important d'évoluer vers la VoIP ?



## Optimisation des coûts

Avec la VoIP, le nombre d'IPBX dont vous avez besoin sera réduit, potentiellement à un ou deux.

Cela signifie une seule version de logiciel dont il vous faut assurer la maintenance, avec une liste de fonctionnalités et d'équipements compatibles disponibles sur les différents sites. La centralisation de SIP Trunk réduit les coûts en éliminant la nécessité de connexions voix locales et en permettant de bénéficier de remises de volume grâce au regroupement de l'ensemble du trafic téléphonique pour tous les bureaux.

L'utilisation du réseau IP par les services voix offre également les avantages de la convergence : un seul réseau pour la voix et les données, et moins de câblage à gérer ; une seule stratégie de résilience.

Enfin et surtout, le regroupement des équipements et des fournisseurs réduit les dépenses d'exploitation pour l'administration des systèmes voix et la gestion des fournisseurs.

# En quoi est-il important d'évoluer vers la VoIP ?



## Mise en œuvre de SIP

Le déploiement de la VoIP (SIP Trunk) impacte les architectures des réseaux voix et données.

La migration de votre connexion TDM de votre PBX existant vers une installation SIP demande le plus grand soin dans la planification, la préparation de capacité, la définition de la conception du réseau, le test des preuves de concept et le déploiement final pour éviter toute interruption du service.

Une transition fluide vers la VoIP nécessite le soutien de professionnels apportant des méthodes éprouvées de migration, un support technique en interne et une expérience de la gestion des services.

## En quoi est-il important d'évoluer vers la VoIP ?



### Sécurité de SIP

La VoIP véhiculée par une technologie QoS telle que MPLS est aussi sécurisée que la voix TDM. Cependant, de plus en plus, avec le développement d'Internet et son utilisation croissante pour la VoIP, d'autres formes de sécurité, comme le cryptage, doivent être mises en œuvre. Le cryptage code tous les aspects d'un appel VoIP de la même façon qu'un navigateur web le fait pour les informations sensibles, par exemple lors des transactions par carte de crédit.

Les avantages de la VoIP vont aussi au-delà de la sécurité des liaisons. Comparée à TDM, la VoIP offre une meilleure capacité de préserver le fonctionnement des systèmes téléphoniques en cas de perturbation du service ou de catastrophe. Il est ainsi possible de survivre à des circonstances telles qu'une panne de courant, une coupure d'accès aux installations, une panne réseau ou des intempéries extrêmes grâce au jeu étendu d'options de reprise après sinistre, de redondance et de résilience disponibles sur la VoIP.

## Terms, Reference & Solution



## Clients et références

**patagonia®**

**trivago®**

**DELTICOM AG**

**Louvre Hotels  
GROUP**

**MASERGY**  
Performance Beyond Expectations

**MACH**

## More about Colt Voice Solutions

# Glossaire

## ⇒ API

### (Web) API (Application Programming Interface)

En programmation informatique, une API est un ensemble de routines, de protocoles et d'outils servant à la construction de logiciels et d'applications.



# Glossaire

## → CRM

### CRM (Customer Relationship Management)

Ensemble des outils et applications servant à établir les interactions entre une entreprise et ses clients. Les objectifs sont multiples : toucher de nouveaux clients et prospects, entretenir la proximité avec la clientèle existante, gérer les contrats et services...



# Glossaire

## ➔ ERP

### ERP (Enterprise Resource Planning)

Ensemble des logiciels et applications permettant le fonctionnement fluide d'une entreprise, selon ses processus. Ces progiciels de gestion intégrés peuvent être destinés à différents départements au sein d'une entreprise : développement, stocks, opérations, finances, ressources humaines.



# Glossaire

## ➔ SIP

### SIP (Session Initiation Protocol)

Nom du protocole de signalisation le plus couramment utilisé aujourd'hui pour la transmission de la VoIP. Il s'agit d'un protocole polyvalent à base de texte (par exemple html) capable de traiter des médias multiples, notamment la messagerie instantanée ou les appels vidéo. SIP emploie divers autres protocoles pour transporter les informations (tels que RTP ou SRTP).



## Glossaire

### → VoIP

#### VoIP (Voice over IP)

Ce terme désigne la technique de transport des signaux voix du PBX du client vers le commutateur public de l'opérateur.

La VoIP consiste à numériser le signal voix pour le transmettre sur un réseau IP. Ce réseau IP peut être public ou privé, dédié à la voix ou bien partagé avec d'autres services de données.



# Thank You



colt