

Livre blanc

« téléphonie d'entreprise en mode SaaS ou traditionnelle ? »

Préambule

Pour tous ceux qui s'intéressent à la téléphonie d'entreprise, qui sont appelés à faire un choix pour l'équipement de leur propre société, qui ont des doutes sur ce choix et qui veulent mieux comprendre et analyser les arguments des différents compétiteurs ; je veux dans cette lettre exposer le fruit de l'expérience que j'ai pu acquérir en travaillant sur les 2 marchés depuis 2 décennies : tout d'abord celui des solutions traditionnelles de téléphonie d'entreprise (IP/PABX), puis celui des solutions de téléphonie en mode SaaS (Centrex IP).

Pour que toutes et tous, y compris les non initiés, puissent débiter la lecture de ce document ; rappelons que :

La téléphonie traditionnelle d'entreprise consiste à l'installation chez le client d'une infrastructure locale IP/PABX, appelée communément « standard téléphonique » ; et ce depuis des décennies.

La téléphonie en mode SaaS (Software as a Service), appelée communément Centrex IP, ne fait plus appel à une infrastructure locale. Les postes installés chez le client utilisent des ressources applicatives et fonctionnelles en mode SaaS en data center. C'est ce que l'on appelle aussi le « cloud » (nuage), cette mutation générale en train de bouleverser les marchés des technologies de l'information et de tout emporter sur son passage.

Sauf que le marché de la téléphonie compte encore quelques résistants ... nous en parlerons plus loin.

C'est donc un sujet qui, je l'espère, intéresse ou devrait intéresser de nombreux chefs d'entreprise ou acteurs de l'IT dans l'entreprise. Car rendons nous à l'évidence, la téléphonie, dans les traces de l'internet, devient un outil incontournable pour que l'entreprise puisse s'adapter aux évolutions culturelles et organiques liées aux mutations technologiques et contraintes économiques. Difficile d'avoir encore des doutes en observant ce qui se passe : compressions d'effectifs - donc recherche de productivité, organigrammes transversaux - donc personnels multi tâches, télétravail, besoins croissants de mobilité, croissances externes induisant le fonctionnement en mode multi-sites, ...

Analysons donc les 2 choix qui s'offrent à vous pour doter votre entreprise d'une solution de communication qui sera source d'économies et de productivité.

Xavier TRANNOY
Président Directeur Général
Groupe IS telecom

1 - Le marché

Depuis quelques années, les solutions de téléphonie en mode SaaS (Centrex IP) sont venues se positionner en concurrence du monopole détenu par les équipementiers et les intégrateurs qui produisent des offres de téléphonie traditionnelle à base de serveurs locaux communément appelés PABX ou IPBX.

Ce monopole reste encore à ce jour un « quasi-monopole ». Car, ne nous y trompons pas, le marché est encore détenu majoritairement par les fournisseurs de ces solutions qu'on peut maintenant qualifier de « traditionnelles ». C'est d'ailleurs pour cette raison que les statistiques produites par les observateurs comme quoi le Centrex IP ne concerne que quelques petits % du marché ne signifient finalement pas grand-chose, tant ce marché est encore opéré par les acteurs traditionnels. Bien entendu, ces statistiques sont largement reprises et véhiculées par ces équipementiers et intégrateurs n'ayant au catalogue que l'IP/PABX.

Mais ceci est en train de changer. A petits pas, certes, les aprioris s'éloignent.

2 - Les approches commerciales des compétiteurs

Ceci peut dépendre des régions, mais l'approche commerciale des intégrateurs ou équipementiers de solutions traditionnelles qui, à l'évidence, sentent leur marché et leur savoir-faire menacés par le Centrex IP, consiste souvent à utiliser la peur pour amener le client à ne pas franchir le pas. Les arguments utilisés portent sur des contre-références, le manque de fiabilité, les risques de pannes, la sécurité, le manque de maîtrise du client pour la gestion de son système, ... Bref, de nombreux arguments, relevant plus d'un lobby commercial, qui sont infondés et que nous allons analyser plus en détail dans le chapitre qui suit. Cette approche est d'ailleurs très « technique » et finalement peu tournée vers le client.

L'intégrateur de Centrex IP aura, normalement, une approche beaucoup plus tournée vers la notion de coûts de fonctionnement et de maîtrise de ces coûts, un accès facilité à des services à valeur ajoutée, la souplesse de déploiement et de gestion durant vie de l'installation, le guichet unique, etc ... Cette approche est, quant à elle, plus tournée « client ».

Quelle approche est gagnante ? Eh bien cela dépend de la force de conviction de chaque compétiteur, mais surtout de l'opinion que le client peut se faire lui même, et ceci sans céder au lobby des fournisseurs de solutions traditionnelles. C'est l'objectif de ce livre blanc.

3 - Les arguments, les différences

Ce chapitre est le cœur de ce livre blanc. Il détaille les différences et les arguments de chacune des solutions.

Précédemment, nous citons des arguments utilisés par les acteurs de la téléphonie traditionnelle qui commercialisent des solutions traditionnelles IP/PABX. C'est une base qui permet d'entrer dans le vif du sujet.

Les contre-références :

Il est vrai que l'histoire récente du Centrex IP n'a pas connu que des jours heureux. Parce-que quelques opérateurs ont lancé cette activité avec des plate-formes peu abouties en terme de fonctionnalités, parce-qu'ils ont fait l'impasse sur la nature du lien utilisé pour livrer leur service ...

Et ceci n'a pas manqué de créer quelques jolies « contre-références ». De plus, lorsque la téléphonie de l'entreprise est confiée à un opérateur qui n'a aucun savoir-faire en terme de service client ou à un intégrateur qui « découvre » le produit dont il n'a pas la maîtrise, puisque celle-ci est chez l'opérateur ; cela ne peut que mal se passer.

Donc, charge au client de se pencher sur ces sujets : avec doit-il traiter ? Opérateur ou intégrateur de services ? Qui maîtrise le cœur de l'application ? L'opérateur ou l'intégrateur ? Comment est livré le service ? Quelles sont les solutions de secours proposées ?

Manque de fiabilité :

En quoi une plate-forme de téléphonie en mode SaaS, dupliquée dans l'environnement hyper protégé d'un data-center, serait-elle moins fiable qu'un IP/PABX installé dans le local technique de l'entreprise ?

En rien. Mais il reste un point pouvant concerner la fiabilité : le fait que pour livrer son service, le fournisseur de Centrex IP utilise un accès IP xDSL ou fibre. Et il est vrai que cette technologie peut s'avérer moins stable que les « bons vieux accès Numéris To ou T2 ». Mais cela évolue. Les réseaux IP s'étendent, se généralisent. Les débits augmentent, les équipements se fiabilisent. Et la machine est en route ! Tout passe ou passera par l'IP ...

Et sur ce point que l'on pourrait qualifier de « faible » dans les offres Centrex IP, il faut alors se demander pourquoi les intégrateurs IP/PABX qui voudraient bien, eux aussi, faire du guichet unique, n'hésitent pas à amener leur client à raccorder leur installation téléphonique IP/PABX à un accès de téléphonie sur IP livré, lui aussi, sur un lien IP xDSL ou fibre ! C'est exactement la même chose que pour le Centrex IP !

Donc, il s'agit là incontestablement d'un faux débat.

La sécurité :

De quelle sécurité parle-t-on ? Les risques d'attaques, de piratage ? Cet argument ne mérite pas qu'on s'y attarde. Toute installation téléphonique est attaquable. Signalons juste qu'un Centrex IP, qui héberge la téléphonie de nombreux clients, est certainement plus surveillé et supervisé que l'IP/PABX installé chez le client.

Les risques de pannes :

Voici un sujet intéressant. Quel est le schéma le plus vulnérable ?

Le centrex IP est donc, nous en parlions juste avant, une plate-forme dupliquée, surveillée, installée dans un data-center avec redondance des alimentations, contrôle d'accès, doublement des accès aux réseaux publics, etc ...

L'IP/PABX est, quant à lui, installé dans l'entreprise, dans des conditions plus ou moins idéales et, généralement pour les TPE / PME, sans duplication.

Alors, quel est le schéma le plus vulnérable ?

Abordons également les solutions proposées en cas de panne. Que se passe-t-il quand l'IP/PABX tombe en panne totale (foudre, surtension, défaut majeur, etc ...) ? Quid des appels qui arrivent sur les lignes publiques raccordées sur cet IP/PABX ? Les appels n'arrivent plus, tout simplement.

Dans le cas d'une solution Centrex IP performante, et sachant que le risque de panne au niveau de l'entreprise ne concerne dans ce cas que le lien IP xDSL ou fibre, ou encore le modem/routeur sur lequel ce lien arrive ; le client peut bénéficier d'avantage intéressants :

- La plate-forme, qui supervise en temps réel l'état des liens, détecte immédiatement une rupture de lien.
- L'intelligence du système permet de router immédiatement les appels entrants sur des numéros de secours (par ex. pour chaque poste de l'entreprise, les appels peuvent être routés sur les GSM)
- Dans le cas où ce routage n'est pas activé, les appels entrants sont traités par le serveur vocal qui, rappelons le, est hébergé dans le data center et n'est donc pas en panne !

Reste aussi pour les Centrex IP les plus évolués, des solutions avancées qui consistent à installer des passerelles permettant de fournir, dans les entreprises pour lesquelles la téléphonie est critique, un secours local sur un deuxième lien IP ou sur des lignes Numéris.

Et pour conclure sur ces risques de pannes, nous évoquerons plus loin la comparaison du coût d'une panne totale d'IP/PABX, suite à surtension par exemple, versus le coût du remplacement d'un modem/routeur ...

Le manque de maîtrise du client :

Le client doit valider lors de sa consultation le fait qu'un Centrex IP performant regroupe nativement de nombreux services à valeur ajoutée, au sein d'un même et unique plate-forme : serveur vocal, serveur fax, envoi de SMS, divers outils utilisateurs, statistiques, journaux, etc ...

De plus, un Centrex IP performant dispose d'un outil d'administration, qui permet au client souhaitant être autonome en terme de gestion technique, de gérer l'ensemble de ces nouveaux services au travers d'une seule et unique interface.

Ceci n'est pas le cas d'un IP/PABX. Plus les services sont variés, plus le client doit se connecter à plusieurs outils pour gérer par exemple : la programmation des abonnés, le serveur fax, l'envoi de SMS, les statistiques, le service de présence, etc ...

Nous venons d'analyser les principaux arguments « anxigènes ». Passons maintenant à des aspects réels et concrets, tant techniques que économiques.

4 - L'optimisation des coûts

Les économies sur les coûts de communication :

Ce n'est pas (ou plus) un argument en faveur du Centrex IP par rapport aux solutions traditionnelles (IP/PABX raccordé à un opérateur IP ou autre). En effet, les coûts de communication sont dans les 2 cas très proches. De plus, lorsque l'on parle de 0,5 centimes d'euros d'écart pour une minute de communication, l'entreprise devra avoir des consommations dithyrambiques pour en retirer les fruits.

Quant à l'illimité, cela existe maintenant dans toutes les formules. C'est plutôt un choix de gestion et de simplicité en terme de visibilité des coûts, qu'un réel avantage économique. L'illimité, tout le monde le sait, n'est pas gratuit mais inclus dans l'abonnement. Cela devient d'ailleurs une façon pour l'opérateur de maintenir son chiffre d'affaires face à l'effondrement du prix des communications. Toute entreprise peut alors se poser la question de payer « le juste prix » plutôt que de payer forfaitairement un abonnement incluant l'illimité, surtout dans le cas d'illimité vers les mobiles.

Cette question ne mérite donc pas de débat dans la comparaison de la téléphonie en mode SaaS face à la téléphonie traditionnelle.

Les économies sur le coût des lignes :

Cela est vrai pour les moyennes et grandes entreprises. En effet, un lien xDSL qui permet par exemple de restituer l'équivalent de 15, 20 ou 30 lignes téléphoniques a un coût plus compétitif qu'un accès numérisé T2.

Cela est moins vrai pour les TPE.

Mais, comme pour le coût des communications, il n'y a que peu ou pas de différence entre Centrex IP et IP/PABX raccordé en IP.

Il reste aussi à prendre en compte la mutualisation des lignes. Exemples : fibre optique internet permettant également de faire passer la téléphonie, ou encore, pour les TPE, l'accès SDSL 2 Mb permettant de gérer à la fois la téléphonie et l'internet. Cette mutualisation, donc optimisation des coûts, doit s'étudier en terme de faisabilité : bande passante suffisante pour produire un bon service internet sans dégrader le service téléphonique, etc ...

Les économies sur le réseau interne du client :

Cela est vrai dans les 2 cas, dès lors qu'il s'agit d'installer un IPBX ou un Centrex IP. Les postes téléphoniques sont installés sur le réseau informatique. Donc, à terme, l'économie liée au câblage téléphonique dédié est obtenue.

Les économies sur les coûts d'investissement

Voici un sujet clairement en faveur du Centrex IP. Et ce par le fait que le Centrex IP mutualise des ressources (applicatifs, serveurs, lignes, etc ...) entre plusieurs clients. Donc, hormis les postes (qui sont souvent moins chers en Centrex IP qu'en IP/PABX), l'investissement est faible en Centrex IP. Et plus le client souhaite intégrer d'applications, plus l'écart se creuse en faveur du Centrex IP.

Il faut cependant prendre en compte le fait que les coûts récurrents seront plus élevés en Centrex IP puisque c'est un modèle d'abonnement. Mais cette différence, à priori en faveur de l'IP/PABX, sera anéantie par les avantages incontestables et déterminants du Centrex IP en terme de coûts de fonctionnement (voir ci-après).

Les économies sur le coût de fonctionnement :

Sur ce point, il est difficile pour le modèle IP/PABX de lutter.

Le modèle IP/PABX, vous l'avez compris, cela signifie infrastructure locale. Si on y ajoute des applications à valeur ajoutée : serveur fax, serveur vocal, taxation/statistiques, interfaces utilisateurs en web, etc ... cela signifie souvent des serveurs locaux en plus de l'IP/PABX.

Et tout cela peut tomber en panne (surtension, etc ...). Les coûts sont donc parfois importants.

Au fil du temps, survient la vétusté. Les coûts de maintenance deviennent naturellement plus élevés.

Cela doit être mis à niveau sur le plan logiciel. Certains d'entre-vous connaissent bien les fameux « end of sale » des équipementiers. Pour continuer à bénéficier (ou pouvoir bénéficier) de telle ou telle faculté, ou encore pour être couvert par la maintenance du constructeur, il faut changer la version, car l'actuelle est « end of sale » ! Il y a donc des coûts imprévus.

En cas d'adjonction, un IP/PABX connaîtra probablement un problème de version, mais aussi de capacité (nombre de codeurs IP, limite de la version de base, ...). Là encore : ces coûts sont imprévus.

Tous ces aléas et inconvénients économiques n'existent pas en Centrex IP. Ou tout du moins, cela n'impacte pas le client qui paie un service « évolutif ». Charge à l'opérateur Centrex de faire évoluer sa plate-forme pour assurer le service au client qui n'aura jamais le désagrément de subir la vétusté de ses équipements (qui de plus ne sont pas chez lui), ou de devoir payer pour remplacer ou faire évoluer quoi que ce soit.

5 - Les avantages techniques, technologiques et fonctionnels

Les services « à valeur ajoutée » :

Sur le plan de la faisabilité, il y a très peu de différence entre Centrex IP ou IP/PABX. Le Centrex IP fournit de façon un peu plus native, ou « all inclusive », des interfaces utilisateurs avancées, ou encore d'autres services. L'IP/PABX, de façon peut être moins native, ou plus lourde à renfort de serveurs périphériques, peut fournir aussi de nombreux services.

Il faut juste bien comprendre que, de par la nature de la plate-forme en mode SaaS et donc de services mutualisés, les applicatifs à valeur ajoutée (interfaces utilisateurs, couplage téléphonie / informatique, serveur FAX, SMS, statistiques, etc ...) sont plus facilement déployés et accessibles en Centrex IP (et surtout moins onéreux que dans une solution IP/PABX fournie par un équipementier).

La souplesse de déploiement :

Ce point, lié au point précédent, est clairement en faveur du Centrex IP.

La mise à disposition d'outils, d'interfaces utilisateurs (souvent en mode web), de services (fax, vocal, sms), se fait avec une facilité déconcertante et sans aucune contrainte pour le client en mode Centrex IP.

Les déploiements, les mouvements, les déménagements, les ajouts, (mais aussi les retraits) sont aussi d'une facilité déconcertante en Centrex IP.

Ces fournitures de services sont, et resteront, toujours plus lourdes et onéreuses en IP/PABX.

Le Cloud, le SaaS (Software as a Service) : une réalité

Les plus grands acteurs du marché investissent des millions de dollars (ou d'euros) dans le domaine du Cloud. Ce sont les solutions en mode SaaS. Les équipementiers constructeurs de IPBX annoncent eux-mêmes clairement ce modèle comme prioritaire dans leur stratégie. A tel point que la majorité d'entre-eux proposent des offres en mode SaaS qui consistent à héberger ... un IPBX !

A moins d'être un grand compte avec plusieurs centaines de sites et des milliers de postes, et d'avoir déjà l'ensemble de ses applications informatiques externalisées dans un data-center largement connecté à son réseau de données, mais quel est donc l'intérêt d'héberger son propre IPBX? Hormis le fait de le placer dans l'environnement « aseptisé » qu'est celui du data-center, il s'agit là d'un non-sens économique. Le client va de toute façon payer son IPBX, et viendront s'ajouter à ce coût ceux liés à l'hébergement ! Il s'agit plutôt d'un artifice commercial pour tenter de tenir bon face à l'évolution incontournable du marché vers les solutions en mode SaaS.

Pérennité, réversibilité, tailles et types de clients

Voici un argument très utilisé contre le Centrex IP, dans la famille des arguments « anxigènes » : la pérennité et la réversibilité.

Là encore, la peur est injustifiée.

En terme de réversibilité et de pérennité de l'investissement consenti par le client pour les terminaux téléphoniques, il faut juste rappeler que tous les postes téléphoniques fournis par les équipementiers en IP/PABX utilisent un protocole propriétaire. On peut citer pour l'exemple deux protocoles connus : H323 et MGCP. Et même lorsque, pour se défendre, les fournisseurs de PABX expliquent que leurs terminaux sont modifiables en firmware SIP (Session Internet Protocol, standard absolu du marché), là encore il y a besoin dans la majorité des cas d'un serveur dédié de l'équipementier pour faire fonctionner les postes avec un minimum de services.

Les fournisseurs de solutions Centrex IP, ou encore de solutions Open Source (serveur de téléphonie locale utilisant une base de logiciel libre), utilisent majoritairement des terminaux SIP totalement ouverts et réutilisables sur toute plate-forme SIP d'un autre prestataire.

Ceci signifie que lorsque le client investit dans un parc de terminaux SIP ouverts qui peuvent fonctionner sans la couche propriétaire d'un équipementier, ceux-ci seront probablement compatibles avec un autre opérateur.

Le problème de la pérennité de l'investissement ou de la réversibilité (ou encore de la liberté de changer) n'existe pas plus dans le cas d'un Centrex IP, que dans celui d'un IP/PABX fonctionnant en mode totalement propriétaire et contraignant le client à toujours rester dans le même environnement.

Le dernier sujet que nous évoquons, quant à la taille et les types de clients, est d'une simplicité absolue. Les acteurs traditionnels, analystes et observateurs du marché, ont cru bon de véhiculer le message consistant à rendre pertinente la téléphonie en mode SaaS uniquement pour les TPE. En la matière, posons-nous une question : qui peut vraiment trouver un avantage aux innombrables avantages de la téléphonie en mode SaaS ? Souplesse de déploiement, fonctionnalités natives et induites pour les multi-sites, mouvements de personnes et de sites facilités, intégration facilitée de la téléphonie et de l'informatique, ...

Les TPE ? Certainement pas elles en priorité, vous l'aurez déjà compris. Quant à la taille des sites, en terme de postes de travail, celle-ci n'a aucun impact sur le choix entre téléphonie en mode SaaS ou traditionnelle. Il s'agit là encore un argument « anxigène ». Dans les 2 cas, le dimensionnement et la fiabilité du lien IP public, ainsi que de l'infrastructure du réseau local informatique, doivent tout simplement être en adéquation avec la taille du site.

Quant aux types de clients, il paraît raisonnable de penser que le modèle d'abonnement lié au mode SaaS ainsi que le nombre important de fonctionnalités apporté à tous les utilisateurs (par certaines solutions) ne sont pas forcément faits pour l'environnement para-résidentiel. En effet, pour les hôtels, hôpitaux, cliniques, centres de séjour, ... la forte proportion et le type des postes n'ayant besoin que de la téléphonie de base semblent être plus adaptés à un modèle achat ou location d'une plate-forme de téléphonie traditionnelle.

Et l'on peut aussi aisément penser qu'un grand compte possédant plusieurs milliers de poste, et plusieurs centaines de sites ; possède également ses propres infrastructures d'hébergement et de réseau. Dans ce cas, l'hébergement d'une plate-forme de téléphonie dédiée (et non mutualisée comme dans le cas du mode SaaS) semble être plus adéquate. Ce profil d'affaire est à mi-chemin entre la téléphonie traditionnelle et le mode SaaS ...

Téléphonie d'entreprise en mode SaaS ou traditionnelle ?

L'objectif de ce livre blanc était de vous éclairer sur le sujet.

Si cet objectif est atteint, bienvenue dans le monde du Cloud ...

A propos d'IS telecom ...

Créée en 1999, la société IS telecom s'est rapidement spécialisée dans les réseaux de communications sur IP avec, depuis 2009, un effort et des investissements significatifs dans les solutions hébergées et mutualisées. IS telecom a consolidé sa stratégie de mutation en créant, fin 2008, le Groupe IS telecom. Autour de la holding du Groupe détenue à 25 % par **BNP PARIBAS**, deux entités opérationnelles produisent les solutions et le service à destination des entreprises et collectivités : **LINKSIP**, opérateur global et éditeur d'applications et **IS telecom SAS**, opérateur de services et intégrateur. Le catalogue d'IS telecom repose sur 4 axes majeurs :
✓ la téléphonie sur IP en mode hébergé avec l'offre produite par LINKSIP, ✓ la téléphonie sur IP et les applications de communication de l'équipementier AVAYA, ✓ les réseaux IP locaux et publics, ✓ les services périphériques tels que la messagerie et la sécurité informatique. IS telecom compte 35 collaborateurs spécialisés dans le back-office, l'ingénierie, la logistique et le guichet unique ; et s'appuie sur un réseau national de partenaires agréés pour les déploiements à l'échelle nationale. Le Groupe compte 1500 clients et réalise 7 M€ de chiffre d'affaires.