

la convergence

Parce qu'elle est plus récente, la téléphonie mobile se superpose à la téléphonie fixe dans de très nombreuses entreprises. Aujourd'hui, les deux téléphonies cohabitent. Les collaborateurs gèrent en parallèle deux postes, un fixe et un mobile, deux messageries, en fonction de deux profils d'utilisateurs. Les gestionnaires gèrent deux achats de consommation téléphonique et deux modes de facturation.

L'enjeu de la convergence fixe-mobile est de simplifier tout cela ! Simplifier sa téléphonie, c'est sortir de la distinction entre fixe et mobile pour gagner en efficacité, mieux maîtriser ses coûts et bénéficier du "One Stop Shopping".

La première étape est l'intégration de la téléphonie fixe et de la téléphonie mobile. Pour cela, une solution est disponible dès aujourd'hui : le réseau privé virtuel fixe-mobile. Elle est une source immédiate de productivité pour les entreprises.

Cette solution est évolutive et ouvre la voie à la téléphonie unifiée : un seul terminal, une seule messagerie, une seule facture !

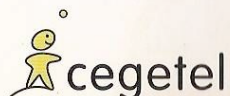
POUR PROFITER DES AVANTAGES DE CONVERGENCE
DE CEGETEL OU SAISIR DE NOUVELLES OPPORTUNITÉS
EN TÉLÉPHONIE D'ENTREPRISE, APPELÉZ LE

0 805 805 805

appel gratuit

www.cegetel-entreprises.fr

Le monde s'ouvre. Et si vous en profitez ?



Ouverture

sur les télécoms d'entreprise

la convergence



Faire converger téléphonie fixe
et téléphonie mobile

Livret 2

SOMMAIRE

Chapitre 1

Technologies et services :
la convergence est partout !

Page 4



Chapitre 2

La convergence fixe-mobile a déjà
commencé : le réseau privé virtuel
fixe-mobile.

Page 8



Chapitre 3

Téléphonie intégrée : simplicité
et convivialité sont sources de
productivité pour les entreprises

Page 14



Chapitre 4

Convergence fixe-mobile :
l'innovation continue !

Page 22



Chapitre 1

Technologies et services : la convergence est partout !

Convergence, de quoi parle-t-on ?

La révolution Internet transforme en profondeur la société, l'économie, l'organisation du travail, les stratégies des entreprises.

Ces transformations s'inscrivent dans un mouvement général de convergence. Si tout converge, comment définir la convergence ? Pour plus de clarté, la convergence peut s'analyser à trois niveaux :

1) Convergence technologique. Plusieurs technologies fonctionnaient auparavant de façon cloisonnée ; chacune utilisait un réseau et un terminal spécifiques (micro-ordinateur, téléphone, téléviseur,...). Grâce au numérique et à Internet, ces technologies peuvent désormais communiquer.

Leur convergence permet d'accéder à la même information depuis plusieurs terminaux, d'utiliser pour sa transmission un seul et même réseau à haut débit, de créer de l'interactivité et de nouveaux services multimédia.

2) Convergence contenu-contenant.

La convergence technologique ouvre la voie à la convergence entre les mondes de l'édition, de l'audiovisuel, des télécommunications, et des services au sens large.

Cette convergence rend possibles de nouveaux services interactifs : information, divertissement, commerce, finance, éducation, santé,... Elle est le moteur de nombreuses fusions, acquisitions et alliances. L'enjeu : permettre aux clients d'accéder partout à tout type de données (texte, image, son, vidéo), par tout type de réseaux (filaire, hertzien, câble, satellite) et quel que soit leur terminal.

3) Convergence économique. L'utilisateur, entreprise ou particulier, qui est client de services de téléphonie, de données et Internet, de télévision (chaîne payante, bouquet satellitaire,...) peut désormais avoir un interlocuteur unique (le "one-stop-shopping"), et bénéficier d'offres croisées ou groupées, de tarifs privilégiés, d'un programme de fidélisation multi-services,...

Internet et téléphonie convergent dans les entreprises

La convergence technologique est en train de transformer les télécommunications d'entreprise.

Jusqu'à récemment, ces dernières étaient organisées autour de trois activités distinctes par leurs fonctions, ainsi que par les réseaux et terminaux qu'elles utilisaient : la téléphonie fixe, la téléphonie mobile, les services de données et Internet.

Les frontières traditionnelles entre ces trois activités ont volé en éclats : le même réseau multimédia achemine les appels téléphoniques, transporte les données de l'entreprise, et lui permet d'accéder à Internet ; le même terminal mobile permet de téléphoner et d'avoir accès aux données de l'entreprise ou à Internet.

La convergence crée de nouveaux services et de nouveaux bénéfices pour les entreprises et pour leurs clients.

Par exemple, le "web call center" permet aux entreprises d'optimiser leurs relations avec clients et

prospects : lorsqu'ils naviguent sur le site web de l'entreprise, clients et prospects ont à tout moment la possibilité de contacter par téléphone un interlocuteur à même de répondre en direct à des questions plus précises.

Dans le même esprit, la téléphonie en protocole Internet permet aux entreprises d'optimiser leurs réseaux "data" en acheminant sur ces réseaux leurs appels téléphoniques inter-sites – pour un coût inférieur à celui d'un appel téléphonique "traditionnel".



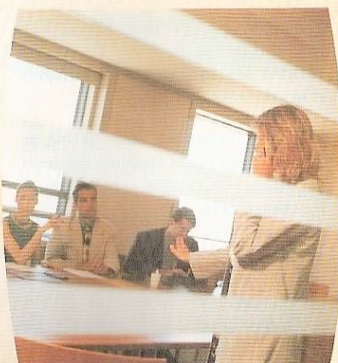
Répondre aux besoins de vitesse, de réactivité et d'adaptabilité des entreprises

La globalisation et Internet bouleversent les avantages concurrentiels, suscitent de nouveaux modèles économiques et intensifient la pression sur les entreprises.

Celles-ci se concentrent sur la création de valeur, sur le cœur de leur métier et sur les relations avec leurs clients et prospects. Elles tissent autour d'elles un réseau de partenariats qui les incite à inventer de nouvelles organisations du travail.

Dans cette économie en changement accéléré, le facteur temps a pris une importance stratégique. L'enjeu est désormais de répondre le plus rapidement possible aux demandes des clients et d'adapter le plus rapidement possible l'entreprise aux transformations de son environnement.

En simplifiant et en accélérant les communications, en améliorant la productivité de chacun et en favorisant le travail en équipe, la convergence des télécoms contribue à répondre aux nouveaux enjeux pour les entreprises.



La convergence répond aux nouveaux enjeux pour les entreprises.

ZOOM

La convergence des télécoms recouvre deux grands sujets.

La convergence du fixe et du mobile et la convergence de la voix et de la donnée.

Dans les chapitres suivants, ce guide se concentrera sur le premier sujet, l'intégration de la téléphonie. Un prochain guide traitera de la convergence entre la téléphonie, Internet et les systèmes d'information des entreprises.

INTERVIEW

"La convergence simplifie les télécoms d'entreprise."
Interview de Marc Laporte,
directeur marketing de Cegetel
branche Entreprises :

Que change la convergence dans les télécoms d'entreprise ?

Grâce à la convergence, les télécoms d'entreprise qui étaient segmentées et compartimentées, sont de plus en plus intégrées et homogènes. En d'autres termes, nous allons vers le mariage de la voix et de la donnée. Nous allons également vers une téléphonie intégrée où les notions de fixe et mobile cesseront d'être pertinentes.

Ce mouvement de convergence va simplifier les télécoms d'entreprise et les rendre plus conviviales. Il renforcera la capacité des entreprises à travailler en réseau et à répondre rapidement aux demandes de leurs clients. Il sera une source de productivité pour tous les collaborateurs : ceux qui utilisent les télécoms et Internet, et ceux qui les gèrent.

Qu'attendent les entreprises de l'intégration de leur téléphonie ?

Les entreprises veulent avant tout que leur téléphonie soit simple et conviviale pour leurs collaborateurs.

Elles attendent de la téléphonie

intégrée une réponse concrète aux questions suivantes : pourquoi avons-nous plusieurs messageries ? Pourquoi achetons-nous différemment notre téléphonie fixe et notre téléphonie mobile ? pourquoi nos collaborateurs mobiles sont-ils exclus du système interne de téléphonie ?...

Comment évoluera la téléphonie d'entreprise dans les prochaines années ?

L'organisation des entreprises et du travail est en train de changer. La téléphonie accompagnera et facilitera ces changements. Nous pouvons ainsi imaginer une entreprise où chaque collaborateur serait équipé d'un terminal mobile et aurait accès à des ordinateurs multi-média, gérant voix, image et donnée.

Le collaborateur pourra associer un ou plusieurs numéros de téléphone à ce terminal unique (professionnel mobile, professionnel dans l'entreprise, personnel) ; sa messagerie sera unifiée.

L'entreprise et son opérateur télécom définiront dans le réseau de téléphonie mobile des zones géographiques spécifiques correspondant aux locaux de l'entreprise. À l'intérieur de ces zones, l'entreprise paiera moins cher les appels passés avec ses téléphones mobiles.

Chapitre 2

La convergence fixe-mobile a déjà commencé : le réseau privé virtuel fixe-mobile.

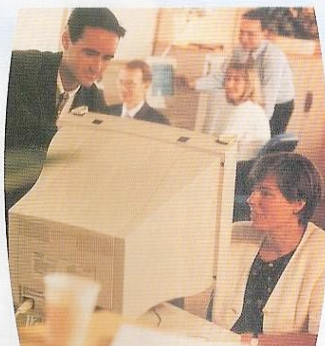
Fixe et mobile fonctionnent aujourd'hui en parallèle

En entreprises, comme chez les particuliers, la téléphonie mobile s'est développée en parallèle de la téléphonie fixe. Concrètement, on a additionné les terminaux (un téléphone fixe et un téléphone mobile), les numéros de téléphone et les répondeurs ou messageries téléphoniques.

De plus, le téléphone mobile s'est installé dans l'entreprise de façon autonome. Il fonctionne de façon isolée par rapport aux autres téléphones mobiles et fixes de l'entreprise. Il ne dispose pas, de façon standard, des fonctions simples associées à tout poste fixe relié à un standard téléphonique : numérotation abrégée, renvoi et transfert d'appel,...

En entreprises, la cohabitation de la téléphonie fixe et de la téléphonie mobile génère un surcoût tant au niveau des équipements que de la gestion.

90 % des entreprises françaises sont



La convergence crée de nouveaux services et de nouveaux bénéfices pour les entreprises.

équipées d'au moins un téléphone mobile (hors téléphone appartenant à un particulier et dont une partie du coût est refacturée à l'entreprise). En 1999, 20 % des actifs étaient équipés d'un téléphone mobile pris en charge par leur entreprise. On estime à 35 % la part des actifs qui en 2003, auront dans leur entreprise à la fois un téléphone fixe et un téléphone mobile.

40 % à 80 % des appels effectués en entreprise sont des appels internes

De façon triviale, les téléphones, qu'ils soient fixes ou mobiles, permettent d'effectuer des appels externes et des appels internes à l'entreprise :

- appels vers d'autres sites de l'entreprise,
- appels des postes fixes de l'entreprise vers les mobiles de l'entreprise,
- appels des mobiles de l'entreprise vers des sites ou mobiles de l'entreprise.

SFR a mené une étude statistique sur les flux entrants et sortants des téléphones mobiles de flottes d'entreprises. Il en ressort qu'en moyenne 40 % des appels passés ou reçus par les mobiles de flottes d'entreprises sont des appels internes, provenant de postes fixes ou d'autres terminaux mobiles. Pour certaines fonctions, la part des appels internes peut monter jusqu'à 80 %. Compte tenu de ces taux élevés, les entreprises sont gagnantes lorsqu'elles bénéficient, pour leurs appels internes depuis et

vers les mobiles, des fonctions de leur standard téléphonique et de conditions tarifaires privilégiées. En d'autres termes, lorsqu'elles intègrent leur téléphonie fixe et leur téléphonie mobile pour les appels internes.



Pourquoi un réseau privé virtuel ?

L'entreprise téléphone en interne comme si elle disposait de son propre réseau téléphonique privé.

Tous les postes de l'entreprise, qu'ils soient fixes ou mobiles, sont identifiés comme faisant partie de ce réseau interne.

Ce réseau privé est dit "virtuel" parce qu'il est dédié à l'entreprise, mais s'appuie sur le réseau public et les systèmes d'information d'un opérateur télécom - ce qui revient bien moins cher à l'entreprise que le déploiement et l'exploitation d'un réseau qui lui appartiendrait.

Un seul système interne de téléphonie

Intégrer les deux téléphonies de l'entreprise revient à créer un seul système interne de téléphonie où il importe peu que l'appel parte d'un poste fixe ou mobile, et soit destiné à un poste fixe ou mobile. Ce système interne de téléphonie est caractérisé par les éléments suivants :

■ Les téléphones mobiles de l'entreprise sont intégrés au plan interne de numérotation abrégée : ils peuvent appeler et être appelés en interne avec des numéros courts.

Ce numéro peut être mnémotechnique. Il peut correspondre à un numéro court associé à un collaborateur ou à un équipement. Par exemple, un transporteur gérant une

flotte de camions et identifiant chacun de ses camions par un numéro à 4 chiffres peut utiliser ce numéro identifiant comme numéro téléphonique abrégé. Ses collaborateurs n'ont plus besoin de gérer la correspondance entre les numéros de camions et les numéros de téléphone.

■ Chaque collaborateur peut être joint en interne, sur son poste fixe et sur son poste mobile, par un seul et unique numéro de téléphone abrégé.

En interne, les collaborateurs de l'entreprise n'ont plus besoin de mémoriser pour chacun de leurs collègues un numéro court lorsqu'ils appellent un poste fixe et un numéro à 10 chiffres lorsqu'ils appellent un poste mobile.

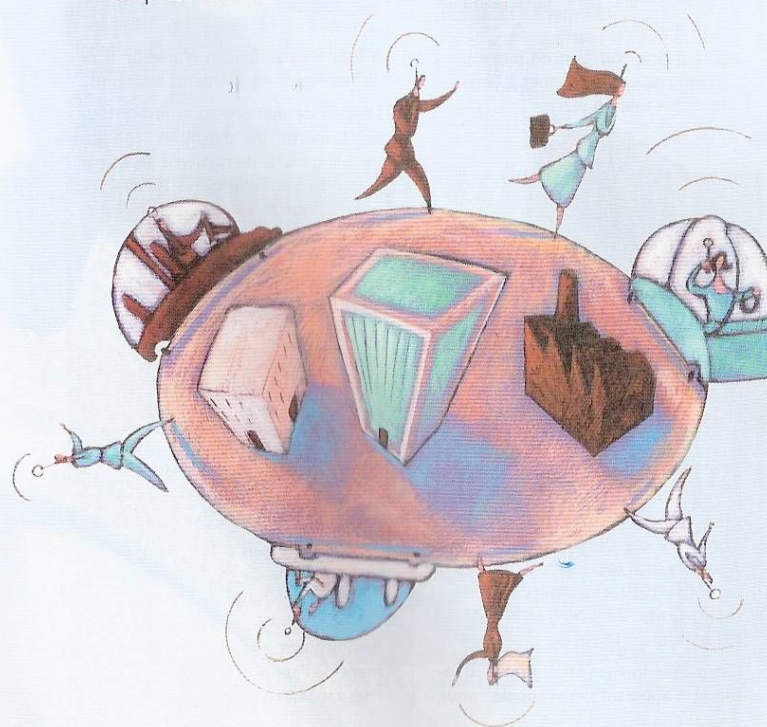
Le numéro court du téléphone

mobile est celui du téléphone fixe, précédé d'un préfixe à un chiffre (le plus souvent, le "6" qui évoque la téléphonie mobile).

■ Chaque collaborateur a le même profil d'utilisateur du téléphone, qu'il appelle avec son poste fixe ou avec son poste mobile.

■ Les appels internes à l'entreprise sont traités de façon spécifique et bénéficient de tarifs avantageux.

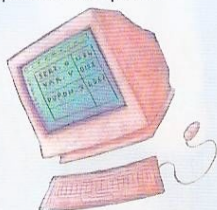
■ La mise à jour du système est simple et rapide. Elle permet de tenir compte de l'évolution des personnels et de l'ouverture de nouveaux sites.



Comment créer un réseau privé virtuel fixe-mobile ?

La création d'un réseau privé virtuel fixe-mobile est très simple pour l'entreprise :

- Elle souscrit au service auprès de l'opérateur qui gère sa téléphonie fixe et mobile.
- Elle définit son plan de numérotation interne et le transmet à l'opérateur qui le met en place.



- Elle n'a pas besoin d'investir dans de nouveaux équipements télécoms.

Le plan de numérotation listera tous les numéros de téléphone compris dans la tranche de numéros gérée par le standard de l'entreprise. Il indiquera, pour chaque collaborateur, son numéro de téléphone fixe, son numéro de téléphone mobile, son numéro abrégé, ainsi que son profil d'utilisateur.

Le réseau intelligent de l'opérateur rend possible la convergence fixe-mobile.

Pour créer le réseau privé virtuel de son client, l'opérateur télécom introduit les données du plan de numérotation dans les plates-formes intelligentes (systèmes d'information) de son réseau de téléphonie mobile.

Ces plates-formes intelligentes identifient l'appelant et l'appelé pour

toute communication téléphonique interne effectuée avec un numéro court, depuis et vers un poste mobile.

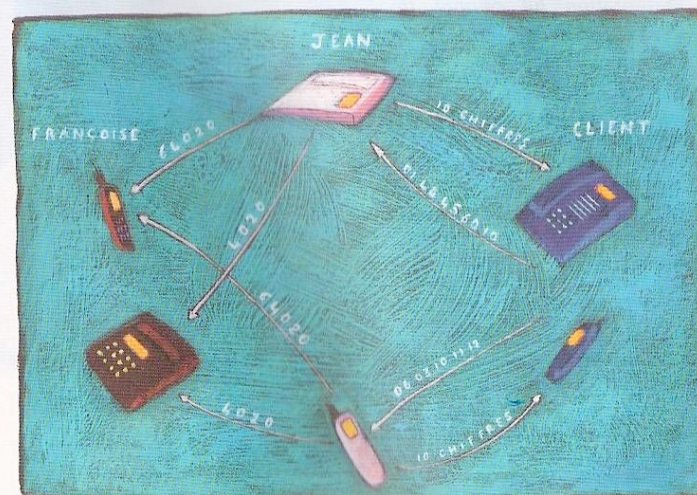
De façon automatique et transparente pour les utilisateurs, elles traduisent, pour l'appelant et l'appelé, le numéro abrégé en numéro à 10 chiffres, et permettent ainsi l'acheminement de l'appel – si celui-ci est autorisé par le profil de l'appelant.

Pour les appels internes de poste fixe vers mobile, l'opérateur propose à l'entreprise un préfixe de type 085XY (08585 pour Cegetel) qui peut être programmé sur le standard téléphonique. Ce préfixe permet d'envoyer la numérotation courte vers les plates-formes intelligentes de l'opérateur télécom. Là, l'appelant et l'appelé sont identifiés, leurs numéros de téléphone à 10 chiffres sont rétablis, et la communication est établie.

À aucun moment dans la création du

Réseau Privé Virtuel Fixe-Mobile, l'opérateur télécom n'a besoin d'avoir accès aux téléphones mobiles qui composent la flotte de l'entreprise-cliente.

Une fois le service mis en place, le plan de numérotation évolue en fonction des mouvements au sein de l'entreprise (entrées, sorties, mutations). Toute modification de ce plan est notifiée à l'opérateur télécom qui l'introduit dans les plates-formes intelligentes de son réseau.



Jean et Françoise travaillent dans la même entreprise. Leurs numéros de téléphones fixes et mobiles sont déclarés au réseau privé virtuel fixe-mobile de leur entreprise.

Chapitre 3

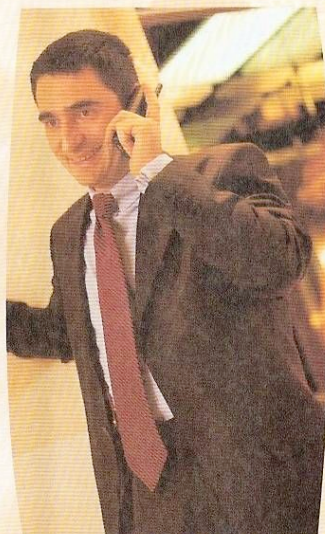
Téléphonie intégrée : simplicité et convivialité sont sources de productivité pour les entreprises

Téléphoner en interne devient plus simple.

Gâce à la convergence fixe-mobile, l'entreprise passe de deux systèmes hétérogènes de téléphonie à une téléphonie intégrée et unifiée. L'intégration lui permet de gagner en efficacité et de réduire ses coûts télécoms.

Dans une entreprise où la téléphonie est intégrée, le collaborateur qui veut joindre un collègue, compose le même numéro court, qu'il téléphone avec son poste fixe ou mobile, et qu'il appelle un poste fixe ou mobile. En d'autres termes, pour tous leurs appels internes, les collaborateurs de l'entreprise n'ont besoin que des numéros courts de leurs interlocuteurs.

De plus, ces numéros courts peuvent être mnémotechniques et renvoyer à d'autres numéros utilisés en interne : par exemple, numéros des camions pour un transporteur routier, code des chantiers dans les travaux publics, code des équipes dans les services d'exploitation et de maintenance (SAV,...).



Où qu'il se trouve, le collaborateur peut le plus simplement et le plus rapidement contacter ses collègues

INTERVIEW

Interview de M. Jean-Paul Choquel, responsable du département technologies de l'information, Price Waterhouse Coopers.

Qu'est-ce que la convergence apporte aux entreprises ?

Il est préférable de raisonner, non pas en termes d'entreprises, mais en termes d'utilisation du téléphone et du système d'information. Plusieurs fonctions sont remplies dans une entreprise : production, distribution, finance,... A chaque fonction correspond une utilisation spécifique des téléphones fixe et mobile, de la messagerie électronique, du système d'information.

C'est pourquoi je pense que la convergence se met en place non pas globalement dans l'entreprise, mais fonction par fonction, et que les gains de productivité qu'elle apporte, sont spécifiques à chacune des fonctions de l'entreprise.

Que change la convergence dans l'utilisation du téléphone ?

La convergence simplifie l'utilisation du téléphone en entreprise. Lorsque je veux appeler un interlocuteur, je n'ai plus besoin de me demander où il est et ce qu'il fait. En d'autres termes, je n'ai plus besoin de jongler avec un numéro de portable, une ligne directe et un numéro de standard. Je compose son numéro abrégé qui est le même pour le poste fixe et le terminal mobile.

Chez PriceWaterhouseCoopers, nous avons intégré notre téléphonie fixe et notre téléphonie mobile. Nous avons de plus installé un logiciel qui permet à chacun de se déclarer. Je déclare si je veux être joignable à mon bureau, sur mon téléphone mobile ou si je veux que les appels soient renvoyés vers un collaborateur. Comme nos téléphones fixe et mobile sont intégrés, je peux piloter le logiciel depuis mon téléphone mobile et modifier ma déclaration à l'extérieur de l'entreprise.

Selon vous, comment va évoluer la téléphonie d'entreprise ?

Je commencerai par trois constats d'utilisateur. Aujourd'hui, j'ai deux messageries, une pour le fixe et une pour le mobile. J'ai les poches pleines d'électronique, avec mon Palm et mon téléphone mobile. Enfin, lorsque je prends un rendez-vous sur mon Palm, l'agenda de mon ordinateur et celui de ma collaboratrice ne sont pas automatiquement mis à jour.

Très bientôt, mes deux messageries seront unifiées. Par ailleurs, mon téléphone mobile et mon ordinateur de poche vont fusionner et le nouvel appareil fonctionnera sous protocole WVAP. Il me permettra d'accéder à l'intranet de mon entreprise. Il se connectera automatiquement à l'ordinateur de ma collaboratrice pour y mettre à jour mon agenda chaque fois que j'enregistrerai un nouveau rendez-vous. Concrètement, la convergence, c'est tout cela !

L'entreprise devient plus réactive et plus efficace

La téléphonie intégrée facilite les échanges internes et la circulation de l'information. Elle favorise ainsi la mise en place de nouvelles organisations qui sont plus mobiles et plus focalisées sur les clients.

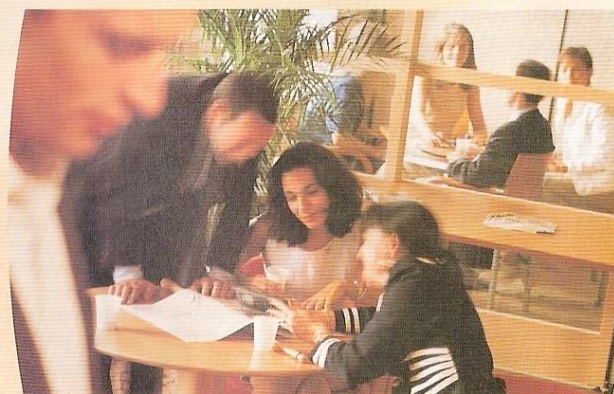
Des organisations plus proches du "terrain" qui peuvent répondre rapidement aux changements du marché, aux demandes des clients. Des organisations qui permettent d'élargir l'entreprise à ses partenaires (fournisseurs ou clients), de travailler en réseau, de gérer des projets transversaux. Des organisations



décentralisées, comme celle des cabinets de conseil, où les collaborateurs passent la majorité de leur temps hors des locaux de l'entreprise.

Que le collaborateur se trouve dans l'entreprise ou à l'extérieur, a cessé d'être pertinent. Où qu'il se trouve, le collaborateur doit, le plus simplement et le plus rapidement, pouvoir contacter ses collègues, leur demander les informations dont il a besoin et leur transmettre les informations qu'il vient de recueillir.

Cette bonne circulation interne de l'information est source d'efficacité et de productivité pour les entreprises.



Plus d'échanges internes et une meilleure circulation de l'information.

ZOOM

la convergence répond aux attentes des entreprises

En septembre 1999, la Sofres a réalisé pour Cegetel Entreprises une étude sur le thème de la convergence auprès de 360 responsables télécoms et de 200 utilisateurs en entreprises (collaborateurs utilisant un micro-ordinateur et un téléphone mobile à des fins professionnelles).

■ Les responsables télécoms ont 4 attentes prioritaires vis à vis des opérateurs :

Un principe de tarification identique pour le fixe et le mobile	85 %
Un interlocuteur commercial unique	81 %
Un service clients unique	80 %
Des services intégrés fixe-mobile	79 %

■ Une attente se dégage des réponses des utilisateurs télécoms : la possibilité de joindre leurs collègues partout grâce à un numéro abrégé (83 %).

■ Les responsables télécoms pensent que la convergence fixe-mobile :

Permettra de gagner du temps et d'être plus réactif	47 %
Simplifiera la communication entre les collaborateurs de l'entreprise	29 %
Permettra à l'entreprise de réduire le coût de ses télécommunications	23 %

■ Les utilisateurs télécoms ont des perceptions très proches de celles des responsables télécoms sur les avantages de la convergence fixe-mobile.

L'entreprise bénéficie du "one-stop-shopping"

A travers une approche convergente de sa téléphonie fixe et mobile, l'entreprise est en relation avec un seul interlocuteur et bénéficie d'une gestion simplifiée. Les avantages sont doubles :

1) La réduction de ses coûts : l'entreprise optimise les offres dont elle est cliente en téléphonies fixe et mobile. D'une part, elle a accès à des tarifs plus avantageux pour tous ses appels internes car ces derniers sont gérés et facturés par le même opérateur télécom.

D'autre part, ses remises tarifaires sur volume tiennent compte de l'ensemble de sa consommation téléphonique fixe et mobile.

2) La maîtrise de sa consommation :

l'entreprise peut appréhender, de façon globale – c'est-à-dire en intégrant le fixe et le mobile – la consommation téléphonique de chaque entité, de chaque collaborateur. L'entreprise dispose de factures cohérentes et homogènes pour ses consommations téléphoniques. L'analyse des trafics et coûts téléphoniques devient plus simple et plus pertinente.

De plus, l'entreprise peut adopter, pour chaque collaborateur, un seul profil d'utilisateur téléphonique, que celui-ci appelle avec un poste fixe ou avec un poste mobile. Elle maîtrise ainsi, de façon cohérente, la consommation téléphonique de chacun.



La convergence permet une gestion simplifiée

18

INTERVIEW

Interview de M. Chavarin, directeur du Service Après Vente de Frisquet.

Qu'est-ce que la téléphonie mobile a changé dans l'organisation de votre activité ?

Nous assurons la maintenance préventive et curative de nos chaudières à gaz qui sont à 95 % installés chez des particuliers. Notre équipe de SAV compte 80 techniciens.

Avant la téléphonie mobile, chaque technicien devait chaque jour passer au bureau pour prendre son planning de rendez-vous. Le téléphone mobile a permis d'éviter ce passage quotidien par le bureau et donc de gagner du temps pour les visites.

Nous avons équipé 30 de nos techniciens d'un ordinateur de poche muni d'une application que nous avons fait développer. Cet ordinateur, connecté au téléphone mobile, permet aux techniciens de recevoir leur planning quotidien sous la forme d'un fichier informatique.

Ce transfert de données est à la fois moins long et plus riche qu'un appel téléphonique. Comme la communication dure moins longtemps, elle coûte moins cher et fait gagner du temps au technicien et à son interlocuteur au bureau. Par ailleurs, elle permet la transmission d'autres informations que les seuls rendez-vous : téléphones

du client, caractéristiques de l'installation, historique des interventions.

Pourquoi avez-vous décidé d'intégrer votre téléphonie fixe et votre téléphonie mobile ?

Nos agences et nos techniciens qui sont sur le terrain, sont très souvent en communication téléphonique. Chez le client, le technicien peut avoir besoin de téléphoner pour obtenir une information technique. Par ailleurs, l'hôtesse de planning doit pouvoir contacter le technicien pour l'informer d'une annulation ou d'une urgence technique.

Depuis que nous avons intégré nos deux téléphonies, nous avons gagné en simplicité et sur le coût de nos communications.

D'une part, nos appels internes nous coûtent aujourd'hui moins cher qu'auparavant.

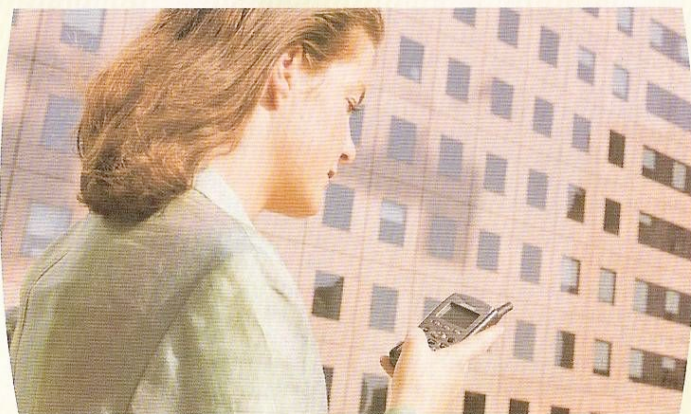
D'autre part, les numéros abrégés sont très simples à utiliser. Nous gagnons aujourd'hui le temps que nous passions auparavant à chercher les numéros de téléphone sur l'annuaire interne. Chaque technicien est identifié chez nous par un code à deux chiffres. Pour former les numéros abrégés, nous avons fait précéder chacun de ces codes par le préfixe 06. Aujourd'hui, nous n'avons plus besoin de consulter l'annuaire interne pour joindre les techniciens sur leur téléphone portable. De plus, les techniciens peuvent communiquer plus facilement entre eux.

19

Vers la téléphonie unifiée

Gâce à ces services, la téléphonie d'entreprise, qui fait aujourd'hui cohabiter le fixe et le mobile, passera à un système intégré, puis à un système unifié où chaque collaborateur aura un seul numéro court pour les appels internes, un seul service de messagerie, et un seul terminal téléphonique.

Ce terminal téléphonique sera mobile. Plusieurs numéros de téléphone pourront lui être associés. Plusieurs modes de tarification pourront être appliqués aux appels, selon que le collaborateur est dans les locaux de l'entreprise ou à l'extérieur dans un cadre professionnel.



22

De plus, ce terminal téléphonique pourra accéder à Internet, au réseau Intranet de l'entreprise et à ses systèmes d'information. Bénéficiant de la convergence entre la voix et la donnée et de l'augmentation des débits sur les réseaux de téléphonie mobile (GPRS, puis UMTS), le terminal téléphonique sera, en tout lieu, le point d'entrée privilégié à toutes les informations dont un collaborateur pourra avoir besoin.

Un prochain guide "Ouverture sur les télécoms d'entreprise" fera le point sur cette convergence de la voix et de la donnée et sur ces évolutions.

Ouverture sur les télécoms d'entreprise

est une publication de Cegetel

Cegetel Entreprises - Tour Cédre - 7, allée de l'Arche
92677 Courbevoie Cedex
Tél : 01 71 07 07 07 - Fax : 01 71 77 20 00
S.A. au capital de 45 037 500 euros
RCS Nanterre : B 409 710 225 - ISSN : en cours
Comité de lecture : Chantal Villeneuve, Jérôme Gueugnier, Marc
Laporte, Françoise Maréchal, Stéphanie Sella, Pierre-Yves Rallet
Responsable du projet et coordination : Françoise Maréchal
Conception et réalisation : Résonances et C² - Rédaction : Tilder
Associates - Photos : Thierry Beghin, Hervé de Brus, Serge
Ephraïm, Studio Pons - Illustrations : Olivier Girault
Impression : Stipa - Tirage : 60 000 exemplaires

Les informations contenues dans ce document ne sont pas contractuelles. Toute reproduction est interdite sans l'autorisation de l'éditeur.

23