

# La Suisse communiqu en All IP.

Une télécommunication d'avenir

## **06 Tirer parti de la tendance mondiale**

Comment l'économie suisse profite-t-elle du All IP

## **12 Une technologie garantie d'avenir**

Tous les avantages du All IP pour les entreprises en un coup d'œil

## **18 Migrer de façon anticipée**

Passer à la nouvelle technologie en quatre étapes simples



**swisscom**



Swisscom pose les bases  
pour le passage de l'économie  
suisse au All IP.



Chères clientes,  
chers clients,



La numérisation est depuis longtemps arrivée dans tous les domaines de la vie privée et professionnelle: nous écoutons de la musique et regardons des vidéos en streaming, nous achetons en ligne et nous lisons sur des liseuses électroniques. Au travail,

nous envoyons des e-mails, nous partageons des données sur le cloud et nous échangeons lors de vidéoconférences. Tous ces domaines ont connu de nombreux changements au cours des dernières années. Seule la téléphonie semble ne pas avoir évolué.

Mais le secteur de la télécommunication s'apprête à connaître un changement générationnel porté par une innovation technologique: le All IP permettra à l'avenir de transmettre des données vocales par le biais du protocole Internet et ainsi d'utiliser le même réseau que l'ensemble du flux de données. Le All IP réunit les univers des données et du vocal ouvrant ainsi de nouvelles possibilités de collaboration. Et comme toutes les communications s'effectueront au sein du même réseau, vous n'aurez plus besoin de lignes Internet et téléphone séparées.

Le All IP réduit le nombre de technologies et simplifie l'introduction de nouveaux services. D'autre part, le All IP est disponible aussi bien sur le réseau cuivre que sur le réseau fibre optique. Et naturellement, tous nos produits et services utilisent exclusivement le réseau Swisscom réputé pour sa fiabilité. Soyez sûrs d'une chose: votre téléphonie IP fonctionnera de façon aussi fiable et sécurisée que par le passé. Autant de bonnes raisons de passer dès maintenant au All IP. Nous sommes convaincus des fantastiques possibilités de cette nouvelle technologie et nous nous

sommes fixé pour objectif de remplacer tous les raccordements traditionnels par la téléphonie IP d'ici à 2017.

Nous souhaitons réaliser rapidement la migration afin de vous offrir – et donc à l'économie suisse – un avantage concurrentiel. Le All IP est une tendance mondiale qui rassemble déjà de nombreuses entreprises. Ne ratons pas l'occasion d'en faire partie dès le départ! Nous devons relever ce défi ensemble le plus tôt possible afin de nous préparer au mieux à ce tournant. C'est pourquoi nous investissons très largement dans notre réseau, dès aujourd'hui. Et nous espérons que vous profiterez vous aussi très bientôt des avantages du All IP et que vous ferez partie intégrante de cette success-story.

«Le All IP est une tendance mondiale – et une grande opportunité.»

C'est avec plaisir que nous vous assisterons dans votre migration et que nous entrerons avec vous dans une nouvelle ère de la téléphonie. Pour cela, rien de plus simple: prenez contact avec votre conseiller client qui vous accompagnera lors de la migration et vous présentera les avantages d'une solution de communication moderne.

Pour une Suisse qui saisit toutes les opportunités qui se présentent à elle. Soyez les bienvenus au pays des possibilités.

Sincères salutations,

**Urs Lehner**  
Head of Enterprise Sales & Services

# Sommaire

«Le All IP, un réseau et un langage uniques pour tous les appareils, ouvre de nouvelles opportunités.»

Urs Zandegiacomo dans son interview, page 14



## 3

«Le All IP est une tendance mondiale – et une grande opportunité.» Swisscom pose les bases pour la migration de l'économie suisse



## 6

Des tendances mondiales, un avantage concurrentiel pour la Suisse. Comment l'économie suisse profite-t-elle du All IP



## 14

«Profitez dès maintenant de l'opportunité du All IP.» Swisscom vous conseille et vous assiste dans votre migration vers la nouvelle norme



## 16

«Des solutions basées sur le cloud s'offrent à vous en migrant vers le All IP!» Bien exploiter les opportunités de la transformation numérique



8

Un tournant technologique – Quels raccords sont concernés? Une vérification à temps facilite la migration vers le All IP



12

Une technologie garantie d'avenir: Les avantages du All IP. Tous les avantages du All IP pour les entreprises en un coup d'œil



18

Migrer de façon anticipée – communiquer avec efficacité. Passer à la nouvelle technologie en quatre étapes simples



20

Glossaire

#### Auteur

Swisscom (Suisse) AG,  
Enterprise Customers  
Boîte postale  
CH-3050 Berne

#### Pour des informations concernant le All IP

0800 800 900  
ip.transformation@swisscom.com  
www.swisscom.ch/IP



# Des tendances mondiales,

## un avantage concurrentiel pour la Suisse

À l'avenir, le monde communiquera grâce au protocole IP. Swisscom pose les jalons de la réussite en optant pour une migration avant fin 2017.

Le monde passe au protocole IP. Mais qu'est-ce que le protocole IP? Et quelles sont les implications d'une migration pour votre entreprise? Tout d'abord, IP est l'abréviation de protocole Internet. Il s'agit d'un langage qui permet à tous les ordinateurs de communiquer entre eux de façon uniforme sur Internet. Le protocole IP constitue ainsi la condition préalable à un échange fluide des données. Le passage de Swisscom au protocole IP concerne l'ensemble de l'infrastructure de communication aussi bien sur le réseau de Swisscom que dans les entreprises.

### La concentration sur un unique réseau présente un plus grand potentiel de qualité

Passer au protocole IP est indispensable car ce nouveau langage IP uniforme est toujours plus utilisé à travers le monde, et ce également dans la téléphonie. L'avantage: le réseau téléphonique

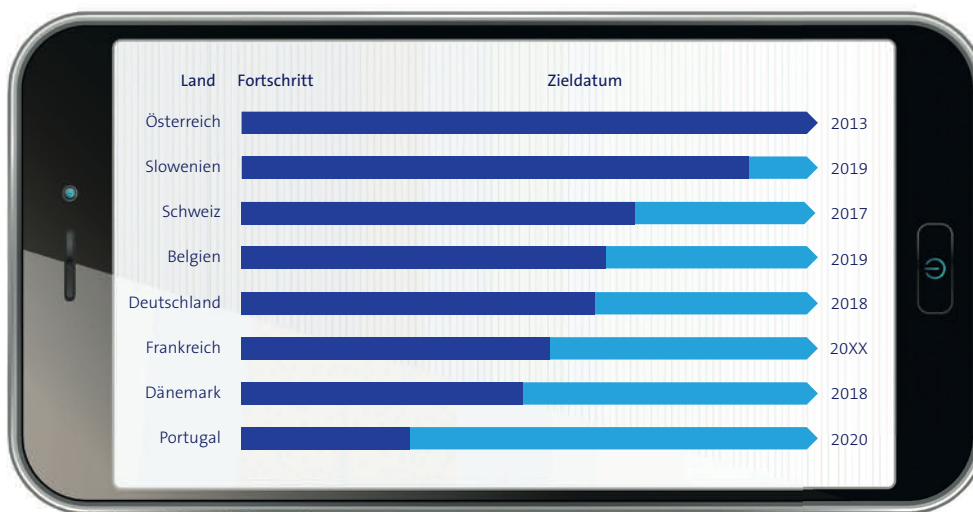
ne fait plus l'objet d'une connexion séparée ce qui permet de réduire le nombre de technologies utilisées. Toutes les données (y compris les données vocales) seront à l'avenir transmises à travers un réseau IP unique. C'est pourquoi Swisscom peut se concentrer sur l'exploitation d'un unique réseau. Sur le long terme, cette focalisation sera synonyme d'une nette augmentation de la qualité avec la nouvelle technologie – une qualité dont profiteront nos clients.

### Investir dans le protocole IP, c'est investir dans l'économie suisse

À l'heure actuelle, Swisscom investit déjà 1,7 milliard de francs chaque année afin d'étendre l'infrastructure IP – plus que toute autre entreprise en Europe. C'est d'autant plus important que le réseau de téléphonie fixe traditionnel utilisé jusqu'à présent est dépassé. La technologie ISDN,



Vous n'utiliserez pas l'un de ces téléphones portables. Alors pourquoi utiliserez-vous la technologie ISDN qui est encore plus datée?



La propagation du All IP en Europe est en progression constante.

qui est toujours répandue aujourd'hui, date d'il y a 30 ans. Avec l'apparition de tendances mondiales telles que l'Internet des objets – c'est-à-dire le fait que différents appareils soient connectés à Internet et puissent être commandés par le biais d'un Smartphone ou puissent communiquer les uns avec les autres – les nouveaux appareils se doivent d'être IP compatibles. C'est pourquoi de plus en plus de fabricants suivent cette tendance et misent sur le langage commun du protocole IP. Les installations téléphoniques pour le réseau ISDN standard sont ainsi obsolètes et ne seront bientôt plus utilisées. À moyen terme, ces installations téléphoniques et leurs pièces de rechange ne seront d'ailleurs plus produites. Cette nouvelle technologie représentera un avantage concurrentiel considérable lorsque la plupart des Européens communiqueront par protocole IP mais inutile d'attendre jusque-là. Sur le long terme, ceux qui

ne seront pas équipés d'une installation IP ne seront plus en mesure de communiquer au sens propre du mot. Par conséquent, agir et investir rapidement se traduira par une valeur ajoutée pour l'économie suisse, quelle que soit la taille de l'entreprise.

#### L'ISDN sera bientôt le téléviseur à tube cathodique de la téléphonie

À l'époque où la téléphonie fixe a réalisé sa dernière grande avancée, Internet et les téléphones portables n'étaient que très peu répandus. Depuis, les besoins ont changé. Dans un futur proche, l'ère de l'ISDN sera pour nous ce que le gramophone est aux fichiers audio MP3 ou ce que le téléviseur noir et blanc à tube cathodique est à l'actuel téléviseur intelligent à écran plat. Et nous ferons en sorte que vous ne soyez pas nostalgiques.

---

Swisscom vous assiste dans la migration de vos appareils et équipements informatiques. Pour cela, lisez en page 8 quels raccordements peuvent être concernés, quels avantages vous offre la migration (p. 12) et comment vous pouvez passer au All IP en collaborant avec nous (p. 18).

# Un tournant technologique

## – quels raccordements sont concernés?

Swisscom travaille actuellement d'arrache-pied au passage de l'économie suisse au All IP: près de 60 000 raccordements Swisscom sont convertis chaque mois. À l'heure actuelle, plus de 1,5 million de clients utilisent déjà la nouvelle technologie et plus de 75 pour cent de tous les clients l'utiliseront d'ici à la fin de l'année. Swisscom recommande à ses clients de vérifier dès que possible quels raccordements sont concernés. L'inventaire des raccordements et des besoins de communication est essentiel pour la planification de la migration IP. Pour les gros clients, la migration peut prendre six mois voire plus longtemps et doit par conséquent être demandée à temps. Par ailleurs, l'inventaire des raccordements offre l'opportunité de faire le ménage dans votre infrastructure. De nombreuses entreprises sont ainsi déjà

parvenues à la conclusion qu'un fax ne leur était plus utile. Le passage à une machine d'affranchissement moderne constitue un autre exemple. Cette machine est directement connectée au réseau local et ne nécessite donc aucune ligne téléphonique séparée.

### Chaque raccordement est différent

Il convient de préciser une chose d'entrée de jeu: chaque raccordement est différent. Les installations téléphoniques concernées sont principalement des installations anciennes équipées de raccordements ISDN, les produits DSL ainsi que les raccordements individuels pour les applications spéciales.

## Une évolution technologique

En toute honnêteté, vous écoutez encore des vinyles? Même si les vinyles ont connu un regain de popularité auprès des passionnés, la grande majorité des personnes préfère recourir aux lecteurs MP3 ou écouter de la musique en streaming directement sur Internet. C'est plus simple, plus rapide et le son y est de meilleure qualité. Comparé à l'évolution technologique dans d'autres domaines, le réseau téléphonique semble tout droit sorti de l'âge de pierre. Le moment est venu de changer cela!



1580



2016



# 60'000

les raccordements  
Swisscom sont convertis  
mensuellement au All IP

#### Raccordements individuels

Il s'agit des raccordements EconomyLINE (analogique) et MultiLINE (ISDN). Ces raccordements individuels sont souvent utilisés pour la transmission du langage, par exemple pour les fax, les systèmes d'alarme ou les machines d'affranchissement. Dans ce cas, soit le raccordement existant est remplacé par un raccordement fixe IP, soit le client passe à une solution mobile, soit le raccordement est supprimé parce qu'il n'est plus utilisé.

#### DSL

Les raccordements téléphoniques sont souvent complétés par un produit DSL. Pour de tels besoins, Swisscom dispose de produits de remplacement compatibles avec All IP dans son offre.

#### BusinessLINE

Il s'agit de lignes professionnelles employées comme raccordements primaires ou de base et par lesquelles l'installation téléphonique est reliée au réseau Swisscom. Dans ce cas, la solution de remplacement pour ces anciens produits est un Trunk SIP.

#### Installation téléphonique

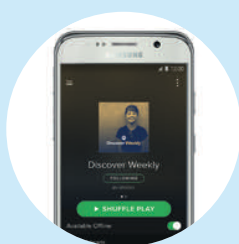
Il convient de vérifier si l'installation téléphonique est SIP compatible et compatible avec le Trunk SIP de Swisscom. Swisscom dispose d'une solution pour chaque scénario. Parlez-en à votre conseiller client.

#### Fax

En principe, vous pourrez continuer d'utiliser →



1887



2016



1964



2016

# Le passage au All IP ne s'arrête pas au raccordement.

vosre fax analogique en passant au protocole IP. Avec le protocole IP, les fax doivent être connectés à l'interface analogique (ATA) du routeur comme c'est le cas pour les téléphones fixes analogiques. Les fax et les autres services modulés dans la bande de transfert de langage n'atteignent plus le même degré de fiabilité dans l'environnement IP. Des facteurs tels que le type d'appareil, les réglages des appareils, le type de connexion des appareils au réseau IP avec l'émetteur et le récepteur ont une grande influence sur la qualité de la transmission. Nous recommandons en principe le passage à des solutions basées sur le protocole IP.

## Applications spéciales

On entend par applications spéciales des services tels que les systèmes d'alarme, le système «EC-Cash» ou les téléphones d'ascenseur. Ces derniers sont utilisés comme raccordements individuels et sont ainsi séparés du raccordement IP normal pour la téléphonie et les données afin de fonctionner de façon indépendante en cas de problème éventuel. Par conséquent, ces services sont migrés en parallèle lors du passage au protocole IP. Étant donné leurs utilisations critiques, il est essentiel de les prendre en compte dans l'évaluation de tous les raccordements.

## Réseau local, réseau étendu et câblage

Si d'anciens appareils et systèmes sont utilisés, il y a fort à parier que les câbles ainsi que les réseaux locaux – s'il y en a – ne sont pas conformes aux dernières normes. Par conséquent, les clients doivent contacter leur intégrateur de systèmes afin de

déterminer dans quelle mesure les câbles, le réseau local et le réseau étendu doivent être renouvelés.

## Appels d'urgence

Dans la téléphonie conventionnelle, les numéros d'appel sont attribués à des sites déterminés. Ce n'est pas le cas de la téléphonie IP. Par conséquent, il convient de veiller dans le cas des appels d'urgence à ce que le correspondant puisse joindre la bonne centrale d'appel d'urgence selon le site. Lorsqu'une entreprise dispose de plusieurs sites, cette mise en relation peut être effectuée soit par le biais de la localisation ID définie par Swisscom, soit par l'attribution autonome de numéro par le client dans l'extranet Selfcare. L'intégrateur de systèmes du client doit donc contrôler l'installation téléphonique en ce qui concerne la redirection des appels d'urgence et constamment maintenir à jour les données nécessaires dans le serveur de localisation. En cas d'utilisation nomade, la redirection du numéro d'appel d'urgence ne peut pas toujours être effectuée correctement.

## Sécurité informatique

Les données vocales et d'information basées sur le protocole IP sont transportées par le biais du réseau Swisscom. Par conséquent, Swisscom assure la sécurité des données de ses clients. Le client n'a en règle générale pas besoin de pare-feu. Si un pare-feu est toutefois prévu pour les données multimédias (trafic RTP) en raison de prescriptions de sécurité internes, ce pare-feu doit être conçu et adapté en conséquence.

# Une norme commune pour la communication de bureau

ATIP pour l'économie suisse

011



Installation  
téléphonique  
(PBX)



Téléphone  
fixe



Système de  
centre de  
contact



Réseau  
local



Pare-feu



Appels  
d'urgence



Fax



Sécurité  
informatique

# Une technologie garantie d'avenir

## – Les avantages du All IP

Le All IP réunit toute la communication de bureau au sein d'un même réseau. Il change le quotidien professionnel numérique d'aujourd'hui – et offre de nombreux avantages.

Le protocole Internet permet de réunir et de simplifier les univers jusqu'alors séparés des données et du vocal. Les avantages de cette technologie ont déjà participé à son établissement dans les secteurs les plus divers. De nombreux réseaux de communication de grandes entreprises reposent ainsi sur le protocole IP. Les clients professionnels peuvent donc être sûrs d'une chose: leur téléphonie IP fonctionnera de façon aussi fiable et sécurisée qu'à l'heure actuelle.

### Tous les contenus et appareils réunis au sein d'un réseau commun

Grâce au All IP, l'ensemble des ordinateurs, smartphones, tablettes, téléphones, fax, systèmes de vidéoconférence et répondeurs téléphoniques parlent le même langage et agissent dans un système unique. Quelles sont les implications: Les données vocales, les images et les autres données sont réunies dans un réseau commun où tous les contenus sont partagés. Cela implique également qu'à l'avenir nos clients n'auront besoin que d'une

seule ligne et non de lignes séparées pour Internet et le téléphone comme c'était le cas jusqu'à présent. La téléphonie fixe est alors un service IP parmi tant d'autres et est transmise sur le même réseau que la télévision et Internet. Le All IP réduit le nombre de technologies et simplifie le développement et l'introduction de nouveaux services. D'autre part, le All IP est disponible aussi bien sur le réseau cuivre que sur le réseau fibre optique.

### Une plateforme basée sur le protocole IP et un déplacement de vos données en toute sécurité dans le réseau Swisscom

À l'avenir, toutes les offres de Swisscom seront proposées sur une plateforme basée sur le protocole IP. Aucune raison de s'inquiéter en ce qui concerne la sécurité. En effet, les données ne passent pas par le web accessible au public avec lequel fonctionnent les services téléphoniques basés sur Internet: tous nos produits et services utilisent exclusivement le réseau sécurisé de Swisscom.

# ALL IP – Tous les avantages en un coup d'œil



## Simple

Le All IP permet aux partenaires et aux clients de collaborer facilement par-delà les frontières des entreprises. Le partage de documents, d'applications et de captures d'écran ainsi que les réunions en ligne et les vidéoconférences ou la gestion de présence intégrée dans Microsoft Outlook font partie des possibilités du All IP.



## Efficace

La centralisation des accès et des structures de communication – même avec plusieurs sites – permet de réduire les lignes et les frais administratifs. En règle général, le client profite ainsi pour les mêmes coûts d'une valeur ajoutée pour les processus, le fonctionnement et la télécommunication. Le All IP contribue ainsi à réduire la complexité et à diminuer les coûts de fonctionnement.



## Fiable

La duplication de systèmes permet d'accéder aux données et d'entretenir des conversations téléphoniques même en cas de panne. Le client détermine personnellement quel degré de duplication et quel niveau de service il souhaite. Nous vous garantissons ainsi un accès permanent à nos services.



## Durable

Que ce soit pour une collaboration, des vidéoconférences ou un réseau social d'entreprise: All IP constituera la base technique des futures formes de travail. Grâce à cette nouvelle technologie, les clients profiteront à l'avenir de solutions de communication flexibles taillées sur mesure pour leurs besoins individuels.



## Flexible

Grâce à notre portail self-service, les clients peuvent procéder eux-mêmes à des configurations et à des activations qui sont appliquées immédiatement. Ceci inclut le transfert d'appels sur les lignes mobiles ou fixes de votre choix, l'administration et l'attribution de numéros grâce à la gestion de site ainsi que la vue d'ensemble de l'inventaire du client comprenant les raccordements, les numéros et les sites.



# «Profitez dès maintenant de l'opportunité du All IP.»

Urs Zandegiacomo accompagne les grandes entreprises dans leur passage au All IP. Les questions de ses clients concernant la migration et les conditions préalables à une migration réussie n'ont pas de secret pour lui.

## Monsieur Zandegiacomo, pourquoi les clients devraient-ils passer dès maintenant au All IP?

Les réseaux de téléphonie actuels sont basés sur des technologies qui, pour certaines, ont été introduites il y a 40 ans. Dans le domaine de la télécommunication, ces réseaux sont pour ainsi dire les derniers bastions de la téléphonie analogique et sont parvenus à maintenir incroyablement longtemps leurs technologies héritées qui n'offrent aucune flexibilité alors que le protocole IP entamait déjà sa conquête du marché. Le changement technologique est irrémédiable et les technologies telles que l'ISDN n'ont plus de raisons d'être dans une économie numérisée – l'avenir appartient au protocole IP. Avec le All IP – un réseau et un langage unique pour tous les appareils –, de nouvelles opportunités s'offrent à nos clients professionnels, par exemple une collaboration simplifiée indépendante du site ou de nouvelles formes d'interaction avec leurs propres clients finaux. Les possibilités sont multiples – la base reste toujours le protocole IP. En identifiant et en exploitant ces opportunités le plus tôt possible, nos clients pourront en profiter rapidement.

## Que conseillez-vous aux entreprises qui s'appêtent à effectuer leur migration?

Si un client souhaite exploiter au maximum les opportunités du All IP, dans ce cas, on ne parle pas d'une migration systématique de chaque

raccordement existant mais d'un projet de transformation global qui nécessite un certain temps. Par conséquent, il est essentiel de ne pas retarder le passage au protocole IP. Il convient de se faire une idée du travail à réaliser aussi rapidement que possible et de déterminer quels raccords sont concernés et quelles sont les implications de la migration pour la solution de communication. Les éventuelles applications spéciales – telles que les téléphones d'ascenseur, les systèmes d'alarme ou les modems qui utilisent souvent des raccords dédiés – ne doivent pas être oubliées. On manque souvent d'une vue d'ensemble des raccords. Il est donc essentiel de réaliser un inventaire clair et de contrôler la stratégie de migration optimale avec les fournisseurs de systèmes concernés.

## Et quelles sont les conséquences de la migration pour les entreprises?

Les nouveaux systèmes de téléphonie sont généralement IP compatibles et peuvent toujours être utilisés avec un minimum d'ajustements. Les installations plus anciennes pourraient être incompatibles et doivent être remplacées dans tous les cas. Dans le cas d'applications spéciales, il convient de toujours vérifier avec le fabricant comment effectuer la migration. De nombreuses applications peuvent être réutilisées mais il est nécessaire de les contrôler au cas par cas. Des

«Il convient de déterminer aussi rapidement que possible quels raccords sont concernés et quelles sont les implications de la migration pour la solution de communication?»



**Urs Zandegiacomo**, Head of Solution Consultants IP, Swisscom grandes entreprises

tests préalables pourront clarifier les choses. En principe, nous conseillons aux clients de profiter de l'opportunité pour réfléchir à leur architecture en profondeur: opter pour une centralisation de l'infrastructure ou un passage aux Managed Services ou au Cloud Services. Une telle réflexion demande plus de temps, mais elle permet de vous préparer au mieux pour l'avenir.

#### Comment Swisscom aide-t-elle ses clients à passer au All IP?

Nous accompagnons nos clients sur le chemin du All IP et nous livrons à chaque client un inventaire complet des raccordements avec lequel celui-ci pourra voir en un coup d'œil tous les raccordements devant être migrés et pris en compte. Nous proposons des listes de vérification pour la migration, différentes fiches d'information et des FAQ sur des thèmes spécialisés. En cas de questions, nos clients peuvent par ailleurs contacter à tout moment leur conseiller client ou le service de transformation IP spécialement créé pour l'occasion (tél.: 0800 800 900). Et bien sûr, nous conseillerons également nos clients dans le choix des produits IP de remplacement adapté et les accompagnerons lors de la migration.

#### Quels coûts engendre la migration pour les entreprises?

Les coûts de migration dépendent très largement

de la stratégie d'équipement correspondante du client. Le client souhaite-t-il un remplacement systématique de chaque raccordement avec un minimum d'ajustements ou des systèmes et des architectures entièrement nouvelles? Les nouveaux systèmes sont plus chers mais sont généralement plus rentables sur le long terme. Une centralisation peut également permettre d'effectuer des économies dans les raccordements et offre de nouvelles formes et possibilités de collaboration. Par ailleurs, la migration des applications spéciales éventuellement nécessaire engendre elle aussi des coûts. Votre fournisseur connaît votre situation actuelle et peut vous indiquer les conséquences d'une migration.

#### Un dernier conseil aux entreprises concernant le All IP?

Le All IP est un tournant technologique qui soulève des questions et des incertitudes. Si ce défi est relevé de façon précoce, les clients n'auront pas de surprises désagréables lors de la migration. De nombreuses entreprises sont déjà passées au All IP avec succès. C'est une technologie sûre et éprouvée. C'est avec plaisir que votre conseiller client Swisscom répondra à toutes vos questions et vous assistera lors de votre migration.

# «Des solutions basées sur le Cloud s'offrent à vous en migrant vers le All IP.»

Haskiel Can développe chez Swisscom des solutions de collaboration et de communication pour les clients professionnels. Il connaît le marché et sait quelles questions se posent de nombreux clients de Swisscom dans le cadre du passage au All IP.

Monsieur Can, la numérisation progresse et change la Suisse à un rythme effréné. L'ISDN prend sa retraite et le All IP fait son entrée. Où placeriez-vous la priorité?

La première étape consiste assurément à optimiser davantage de sites en centralisant l'infrastructure. Ceci permet non seulement d'optimiser le fonctionnement mais aussi les flux d'appels, les administrations, etc. ce qui peut entraîner des économies de coûts considérables. D'autre part, la transformation numérique ouvre de toutes nouvelles possibilités. De nouvelles interactions avec le client sont par exemple possibles telles qu'une prise de contact directe via Internet avec un partage ultérieur des captures d'écran souhaitées, des fonctionnalités vidéo ou chat. Il est ainsi possible de servir un client de façon plus rapide et ciblée.

**Haskiel Can:** Manager produits UCC, Swisscom

Quelle vision ont les entreprises suisses de la numérisation de la communication?

Les entreprises suisses, qui sont souvent à la pointe de la technologie dans le monde et qui agissent au niveau international, savent à quel point la numérisation impacte l'économie. Dans le même temps, les entreprises sont souvent submergées d'approches de solutions. Les évaluer demande beaucoup de temps et de savoir-faire ce qui complique encore le choix de la meilleure solution. Les solutions proposées impliquent souvent des investissements considérables dans l'infrastructure existante. Jusqu'à présent, les offres cloud attractives financièrement disposaient généralement de fonctionnalités limitées et étaient bien trop standardisées. Le client se trouve alors confronté à des souhaits irréalisables. À cause de tous ces éléments, l'acceptation des solutions basées sur le cloud évaluées dans le cadre de la numérisation des entreprises est plutôt modérée.

Quels avantages concrets offre une solution basée sur le cloud par rapport à la technologie utilisée jusqu'alors?

Comparée à la technologie utilisée jusqu'à présent, une solution basée sur le cloud permet au client une administration simplifiée et peut être adaptée aux nouvelles possibilités et technologies de communication avec une plus grande flexibilité et rapidité. En moyenne, les installations téléphoniques classiques installées sur site ont plus de sept ans et des investissements permanents dans du nouveau matériel et de nouveaux logiciels sont nécessaires. Avec une installation basée





sur le cloud, cette dépense n'a pas lieu d'être et le client reçoit régulièrement de son fournisseur de nouvelles fonctionnalités de telle sorte que l'installation est toujours à la pointe de la technologie. En fin de compte, le client réduit ses coûts d'investissement avec une solution basée sur le cloud et n'est pas obligé d'investir dans du matériel et des logiciels propres, toujours plus complexes. Par ailleurs, il dispose à tout moment d'une grande flexibilité en ce qui concerne le nombre d'utilisateurs et d'applications. Il doit ainsi s'acquitter uniquement de coûts mensuels pour les services qui sont effectivement utilisés (Pay per Use). La centralisation de la plateforme de collaboration et de communication disponible sur le cloud offre cependant de nombreux autres avantages. Elle permet par exemple de réaliser plus facilement et rapidement une interconnexion de sites et l'intégration de différents moyens de communication tels que les vidéos, les données vocales, les messages et l'échange de données. Dans l'idéal, le fournisseur met également à disposition dans ce cadre les réseaux haut débit et mobile et garantit la qualité de bout en bout.

#### Quelle est l'importance d'un partenaire fiable et compétent dans le passage à une solution basée sur le cloud?

Au début, de nombreux clients ont du mal à se faire à l'idée de délocaliser des données. Afin d'inverser cette tendance, un prestataire digne de confiance est primordial. Pour des raisons légales, le partenaire doit pouvoir garantir un stockage des données en Suisse et assurer également les

capacités nécessaires en matière de sécurité et d'assistance de bout en bout. Chez Swisscom, nous disposons de ces capacités et nous remercions nos clients pour la confiance qu'ils nous accordent. Dernier point et non des moindres: dans le domaine de la collaboration et de la communication, la demande tend en particulier vers des approches de solutions hybrides. De telles solutions comportent un système principal et des applications – aussi nombreuses que possible – reliés au cloud, mais elles incluent également des éléments installés sur site pour des raisons techniques ou de conformité. Les Managed Services récemment développés par Swisscom permettent non seulement de satisfaire ces besoins mais aussi de combler les divergences par rapport à l'offre cloud standard.

#### Que conseillez-vous aux clients intéressés?

Le plus grand défi est souvent la première étape et l'ouverture d'esprit nécessaire vis-à-vis des nouvelles technologies. Une bonne approche est de considérer le passage au All IP comme une opportunité et d'examiner sans préjuger avec quelle solution l'entreprise profitera le plus de la numérisation. Naturellement, on ne peut que recommander aux clients de s'entretenir avec Swisscom. C'est avec plaisir que nous leur présenterons les solutions de notre gamme, que nous conseillerons les clients de façon globale sans nous concentrer uniquement sur un aspect de la transformation numérique. Je suis convaincu que, dans de nombreux cas, une solution de communication basée sur le cloud présente de véritables avantages.

# Migrer de façon anticipée – communiquer avec efficacité



## 1. Analyser la situation

Un inventaire est nécessaire pour que la migration se déroule sans problèmes; Swisscom met à disposition du client une liste de ses raccordements actuels sur le réseau TDM pour réaliser un inventaire complet.

- Inventaire des applications spéciales (par exemple les machines d'affranchissement, les téléphones d'ascenseur, les systèmes d'alarme) sur les raccordements individuels
- Inventaire des systèmes de communication (fabricant, type, date de mise en service) sur les raccordements Business-LINE



## 2. Définir une solution de remplacement

Le fabricant des systèmes de communication et des applications spéciales peut être contacté pour trouver une solution. Le marché comporte d'ores et déjà de nombreuses solutions alternatives IP compatibles pour les applications spéciales. Dans de nombreux cas, les systèmes de communication sont déjà SIP compatibles ou peuvent être préparés pour un Trunk SIP à moindres frais. Par ailleurs, la recherche de la solution doit tenir compte de l'infrastructure du réseau local/étendu (VoIP Readiness), de la sécurité informatique, du concept de numérotation et des exigences de disponibilité.



Une migration des raccordements ne se réussit pas d'un claquement de doigts. Elle est le résultat d'un examen, d'une planification et d'une mise en œuvre réalisés avec minutie. Nous vous expliquons en quatre étapes comment réussir votre migration.



### 3. Planifier et développer

Un concept de migration est établi et le budget pour l'ensemble de la migration IP est planifié en collaboration avec le partenaire de systèmes de communication et les fournisseurs des applications spéciales. Il est fortement recommandé de ne pas considérer uniquement un remplacement systématique de chaque raccordement, mais d'également tenir compte à cette étape des exigences futures et d'examiner de nouvelles approches de solutions (par exemple un service basé sur le cloud à la place d'une intégration de système). Une fois la décision prise dans la recherche de solutions, un plan de mise en œuvre détaillé est établi pour tous les systèmes exploités sur le réseau TDM. La planification doit notamment tenir compte des temps de commutation, de la mise en place d'environnements de test et de tous les scénarios de démantèlement éventuels.



### 4. Introduction et mise en œuvre

Vous procédez à la dernière étape avec votre intégrateur de systèmes et votre électricien en passant au protocole IP. Vous contrôlez ensuite toutes les fonctionnalités des composants de votre système. Vous pouvez alors faire votre entrée dans la nouvelle ère de la téléphonie à pleine puissance.

#### Aide à la migration

En cas de questions concernant la migration de votre installation téléphonique vers le protocole IP et les nouvelles possibilités de Managed Services de Swisscom, nous vous recommandons de prendre rendez-vous avec votre conseiller client. En cas de questions concernant la migration de raccordements individuels et d'applications spéciales (alarme, fax, téléphone d'ascenseur, etc.), vous pouvez prendre contact avec notre équipe compétente par téléphone:

0800 800 900

# Glossaire

## Termes techniques

### All IP

Le All IP est un moyen technologique basé sur le protocole Internet permettant l'uniformisation des technologies de transmission dans les réseaux de télécommunication

### Centre de contact

Par opposition au centre d'appel, le centre de contact traite les demandes par téléphone mais aussi par e-mail, par messagerie instantanée et par une communication en ligne

### DSL (Digital Subscriber Line)

Technologie de transmission standard par laquelle les données sont envoyées et reçues par le biais de lignes en cuivre jusqu'à une vitesse de 1.000 Mbit/s

### Duplication

Sécurité en cas de panne qui fonctionne grâce à la duplication de ressources à la fonction identique ou similaire

### Installation téléphonique

Dispositif de transmission qui relie différents terminaux entre eux (par exemple un téléphone, un fax ou un répondeur) mais aussi au réseau téléphonique public

### IoT (Internet of Things)

Internet des objets, phénomène décrivant l'interconnexion croissante des ordinateurs, des appareils et des capteurs à travers un réseau IP

### IP (Internet Protocol)

Protocole réseau très répandu sur les réseaux d'ordinateurs et constituant la base d'Internet

### ISDN (Integrated Services Digital Network)

Norme internationale du réseau téléphonique numérique

### Pare-feu

Système de sécurité protégeant un réseau d'ordinateurs ou un unique ordinateur contre des accès indésirables

### PBX (Private Branch Exchange)

Installation téléphonique

### Réseau étendu

Réseau d'ordinateurs qui, à la différence d'un réseau local, s'étend sur une très vaste zone géographique et inclut un nombre illimité d'ordinateurs

### Réseau local

Réseau local d'ordinateurs utilisé dans les réseaux domestiques ou les petites entreprises

### SIP (Session Initiation Protocol)

Protocole réseau pour établir une liaison de communication utilisé pour la téléphonie via Internet

### Trunk SIP

Technologie avec laquelle les installations téléphoniques basées sur le protocole IP peuvent établir à travers le protocole SIP de nombreuses communications vocales identiques basées sur le protocole IP avec un unique compte d'accès



**Auteur**

Swisscom (Suisse) AG,  
Enterprise Customers  
Boîte postale  
CH-3050 Berne

**Pour des informations concernant le All IP**

0800 800 900  
[ip.transformation@swisscom.com](mailto:ip.transformation@swisscom.com)  
[www.swisscom.ch/IP](http://www.swisscom.ch/IP)

