

Fiche d'information relative au passage à All IP dans les homes

Juillet 2017

Passage de la téléphonie à All IP à fin 2017

Avec All IP, Swisscom fournit les conditions techniques nécessaires à la numérisation du site économique suisse, et donc à la compétitivité de ses clients. Grâce à All IP, ceux-ci sont connectés avec leurs services et leurs données à tout moment, en tout lieu et sur tous leurs terminaux. Environ trois quarts des clients de Swisscom sont d'ores et déjà passés à IP et profitent des avantages de cette technologie. D'ici à fin 2017, pratiquement tous les clients privés et la plupart des clients commerciaux communiqueront par All IP. A partir de début 2018, la migration complète des raccordements clients vers IP aura lieu dans toute la Suisse, région après région, ce qui permettra d'accélérer le démantèlement de l'ancienne infrastructure de réseau. Les régions concernées profiteront des moyens de communication les plus modernes.

Les membres de l'association CURAVIVA Suisse sont également concernés par le passage à All IP. Il s'agit d'une part de la migration de la téléphonie de l'institution et, d'autre part, de la migration des lignes de ses occupants. Des solutions, qu'il convient de vérifier dans le cadre d'une stratégie de numérisation globale, existent pour ces deux cas de figure.

QUESTIONS ET RÉPONSES à propos de la migration

(un glossaire des termes techniques ainsi que des informations complémentaires sur All IP sont disponibles à la fin du texte et sur: www.swisscom.ch/ip)

Dans quelle mesure un home peut-il profiter de All IP?

Le type de téléphonie, le modèle tarifaire et les composants relatifs à Internet et au service peuvent être choisis et combinés individuellement. Les installations téléphoniques existantes peuvent généralement être raccordées au réseau IP de Swisscom, mais Swisscom propose également une autre alternative dite «Full Service Solution». Dans le cadre de ce service, le client profite d'une installation moderne mise à sa disposition. Des spécialistes s'occupent à la fois de l'exploitation et de la maintenance. Avec les nouvelles technologies sont proposés de nouveaux services. Ainsi, depuis cette année, les homes peuvent également profiter de la télévision pour les diffusions publiques dans les salles de détente avec Swisscom TV Public.

Quels sont les avantages de la nouvelle technologie?

La simplicité: All IP vous permet de travailler et de communiquer sans restriction, depuis n'importe quel appareil, quel que soit le lieu ou le moment.

La flexibilité: vous avez la possibilité de travailler et de communiquer indépendamment de la situation géographique et de l'appareil utilisé, par exemple avec l'application de téléphonie Business, permettant d'utiliser le numéro de téléphone fixe également à l'extérieur du bureau.

L'efficacité: All IP offre la possibilité de mettre en place de nouveaux modèles de service en vue d'optimiser les investissements ainsi que les frais d'exploitation et d'améliorer la transparence.

La simplification des processus, les structures claires et l'accès mobile aux données de l'entreprise contribuent à augmenter la productivité et l'efficacité.

Dans le secteur des petites entreprises, les connexions analogiques sont encore très largement utilisées et également très appréciées. Ces entreprises sont-elles obligées de participer à cette migration, ou bien peuvent-elles continuer à utiliser leurs connexions sans rien changer?

Si le client utilise déjà Internet, il pourra raccorder ses terminaux analogiques à l'interface analogique de son routeur. Par principe, le passage d'une connexion de téléphonie traditionnelle à une connexion IP ne coûte rien au client, car le passage au nouveau service IP s'effectue sans changer de ligne. Des coûts sont sous certaines conditions applicables pour le remplacement des installations téléphoniques et des terminaux existants. Qu'est-ce que cela signifie concrètement?

A partir de quand les lignes analogiques du réseau fixe passeront-elles à la téléphonie Internet? Et d'ici quand la migration de chaque ligne devra-t-elle être achevée au plus tard?

D'ici à fin 2017, pratiquement tous les clients privés et la plupart des clients commerciaux auront migré vers IP. Le démantèlement de l'ancienne infrastructure téléphonique commencera dès 2018 et s'effectuera zone par zone. Les clients qui ne seront toujours pas passés aux produits IP devront effectuer la migration en étant accompagnés par Swisscom.

Aujourd'hui, plus de 30'000 clients passent déjà chaque mois à la technologie IP. Mi-2017, plus de trois quarts des clients Swisscom (soit 1,7 million) profitent déjà des avantages apportés par les produits IP.

On connaît déjà la téléphonie Internet par le biais de Skype et d'autres fournisseurs, qui offrent ce service gratuitement aux utilisateurs. Swisscom proposera-t-elle également la téléphonie Voice over IP comme service gratuit?

La téléphonie Internet de Skype n'est pas comparable à la téléphonie IP de Swisscom, celle-ci passant en Suisse par le propre réseau de Swisscom. Ainsi, la téléphonie IP de Swisscom est nettement meilleure en termes de disponibilité et de sécurité que la téléphonie Voice over IP de Skype et autres fournisseurs, qui passe par Internet (www).

Selon le modèle tarifaire, il est possible de téléphoner pour un tarif forfaitaire sur tous les réseaux de Suisse, fixes ou mobiles. Il existe en outre un tarif forfaitaire incluant des minutes gratuites sur les réseaux fixes et mobiles des pays de l'UE/Europe occidentale, des Etats-Unis et du Canada (pays de la zone 1).

Si un home est dans l'incapacité d'acheter d'un coup 70 téléphones neufs, peut-il continuer à utiliser ses téléphones analogiques? Y a-t-il une solution de remplacement au nouvel achat, par exemple des solutions avec adaptateurs?

La plupart des terminaux peuvent généralement continuer à être utilisés. L'option SIP-ISDN de Smart Business Connect permet également de connecter les installations ISDN, avec ligne de base ou primaire.

Quelles sont les installations concernées par la migration dans le secteur des homes?

Sont concernées par la migration toutes les installations qui fonctionnaient jusque-là sur une ligne téléphonique analogique: téléphone, fax, téléphone d'ascenseur, systèmes d'alarme, appareils CE, machines à affranchir, installations de domotique, etc. L'installateur peut aider à dresser un inventaire. Pour les solutions IP de téléphones d'ascenseur et de systèmes d'alarme, Swisscom

recommande de prendre directement contact avec le fabricant. Quant aux autres applications, il faut vérifier si elles sont compatibles IP.

Quels sont les lignes et les terminaux que je ne pourrai plus utiliser dans mon établissement après la migration?

Il sera possible de continuer à utiliser la plupart des terminaux. Lors de la migration, une ligne de base ou primaire passe automatiquement vers IP. Avec My PME Office, il est possible de continuer à utiliser aussi bien les téléphones analogiques que les terminaux ISDN. Toutefois, l'utilisation de téléphones IP est nécessaire si vous souhaitez bénéficier de tous les avantages de la téléphonie IP.

Pourquoi mon installation téléphonique installée l'année dernière doit-elle déjà faire l'objet de nouvelles modifications?

Les nouvelles installations téléphoniques sont compatibles IP. Elles peuvent migrer ou être raccordées à un convertisseur SIP-ISDN à moindres frais.

Quels seront les coûts de la migration pour mon établissement?

Il n'est pas possible de répondre de manière définitive à cette question. Tout dépend de la solution choisie, de la taille de l'établissement, des exigences requises pour la solution de communication, etc. La migration est également l'opportunité de repenser les processus et de les réorganiser de manière plus efficace grâce aux nouvelles possibilités. L'investissement peut donc s'avérer très vite rentable.

Qu'en est-il de la nouvelle solution de téléphonie IP pour les homes et leurs résidents?

Les raccordements téléphoniques des résidents peuvent, grâce à la technologie IP, être directement intégrés à la solution de téléphonie; il n'est plus nécessaire que chaque résident transfère son numéro de téléphone fixe personnel dans le home. Avec la téléphonie traditionnelle, l'installation était fastidieuse, et chaque résident recevait une facture personnelle de son fournisseur. Avec le passage à All IP, le home reçoit une seule facture, et les résidents paient chaque mois un montant fixe conforme à la pratique du marché. Les coûts peuvent ainsi être planifiés. Les recettes supplémentaires peuvent être utilisées pour des provisions et d'éventuels projets d'infrastructure.

Comment procéder pour passer à All IP dans mon établissement? Quels sont les points à considérer?

Dans un premier temps, un inventaire est réalisé de toutes les applications fonctionnant actuellement par le biais de l'interface analogique du téléphone. Ensuite, il faut vérifier si ces applications sont compatibles IP et, pour les téléphones d'ascenseur et les systèmes d'alarme en particulier, la vérification devrait être réalisée directement par le fabricant.

Pour le choix de la solution de téléphonie adéquate, il est vivement recommandé de recourir à un conseil personnel de Swisscom ou d'un partenaire Swisscom expérimenté, et ce, quels que soient la taille ou le type d'établissement.

A l'avenir, en cas de panne de courant, la ligne de téléphonie fixe ne sera plus disponible non plus. Que faire pour remédier à ce problème?

En cas de coupure locale d'électricité, «l'alimentation à distance» n'est plus possible avec la téléphonie IP. C'est pourquoi une alimentation de secours doit être assurée au niveau local, si besoin est. Il faut noter qu'une coupure électrique locale touche non seulement le téléphone fixe IP, mais également Internet et la TV-Box.

Toutefois, avec la téléphonie sur IP, vous pouvez dévier les appels sur un appareil mobile. Vous restez ainsi toujours joignable, même en cas de perturbation. Swisscom a d'autre part développé pour ses clients commerciaux des offres comme My PME Office (M et L) ou Smart Business Connect (M, L et XL) dotées d'une fonction de sauvegarde Internet qui permet, en cas de coupure du réseau, de continuer à surfer et à téléphoner sur le réseau de données mobile.

La couverture du réseau mobile est d'ores et déjà excellente, et elle continuera d'être élargie et améliorée (notamment à l'intérieur des bâtiments et dans les régions limitrophes). Le réseau de téléphonie mobile de Swisscom est conçu de manière à assurer une autonomie électrique d'au moins une heure pour 93 % de la couverture réseau actuelle (nous passerons à 98 % d'ici à 2018). Ce point ne concerne pas toutes les stations, mais seulement là où la couverture doit être assurée.

Quelle est l'approche en matière de sécurité des données, et éventuellement de sécurité de fonctionnement?

L'un des principes essentiels de Swisscom est de protéger les données et les conversations de ses clients, indépendamment de la technologie utilisée. Swisscom y est légalement tenue (loi sur les télécommunications, loi fédérale sur la protection des données). L'interception du trafic du client serait en principe possible par un acte criminel, ce qui était déjà le cas avec la téléphonie traditionnelle.

Pour disposer d'une solution de sauvegarde même en cas de panne de l'installation téléphonique, il existe, dans le domaine des systèmes d'alarme et d'appel infirmier/patient, des modèles permettant l'intégration d'un portable UMTS (GSM). Une redondance et un modèle de panne sont ainsi assurés.

Comment les dispositifs d'appels internes, tels que l'appel infirmier ou les numéros d'urgence sont-ils intégrés?

Appel infirmier/appel patient

L'appel infirmier/patient n'est en principe pas concerné par la migration. Ces systèmes sont des solutions internes qui fonctionnent de manière autonome ou transmettent une signalisation par le biais d'une installation téléphonique (terminaux mobiles). Cette signalisation est de nature interne et n'a rien à voir avec le passage à All IP, qui consiste en une accessibilité externe.

Quelques clients prévoient, en parallèle de la migration, d'autres projets tels que le renouvellement de l'infrastructure, celui de l'appel infirmier/patient et la modernisation de l'infrastructure ICT. Dans de tels cas, il est pertinent d'étudier les thèmes ICT d'un point de vue global avec l'ICT Sales Consultant ou le partenaire Swisscom.

Numéros d'urgence

Les numéros d'urgence (portant sur une alarme interne) destinés à garantir une assistance d'urgence sur place par le soignant concernent, tout comme l'appel infirmier/patient, avant tout la communication interne. Ces numéros n'ont ainsi pas de lien direct avec le passage à All IP. Il est toutefois, ici également, recommandé de considérer les numéros d'urgence dans le cadre d'une analyse globale.

Appareils d'appels d'urgence dans le domaine de l'habitat encadré

Les homes disposent souvent de logements proposant des offres de service et utilisent des appareils d'appel d'urgence analogiques pour les résidents. Avec le passage à All IP, Swisscom propose, sous la désignation «SmartLife Care», différentes solutions basées sur UMTS et fonctionnant sous une

surveillance totale. L'établissement peut transformer simplement ces raccordements en des solutions modernes.

Approches de solution possibles Business Connect Trunk



Business Communication Services Trunk permet de téléphoner via IP avec l'installation téléphonique existante, quel que soit le type de dispositif: installation ISDN éprouvée ou solution SIP moderne. Smart Business Connect permet un raccordement direct (SIP-Direct) des installations téléphoniques par le biais d'un boîtier SIP-to-SIP ou d'un boîtier SIP-to-ISDN.

Smart Business Connect Hosted



La solution Business Communication Services Hosted permet d'exploiter au maximum les avantages de la communication IP sans investir dans une installation téléphonique coûteuse. Smart Business



Connect avec installation téléphonique virtuelle constitue la solution idéale pour profiter, sans frais de maintenance supplémentaires, d'une solution Cloud moderne et constamment à jour.

Nous serons ravis de vous accompagner lors de la migration vers la nouvelle technologie résolument tournée vers l'avenir. Pour plus de renseignements, contactez le 0800 055 055 (extension 2) ou adressez-vous à votre conseiller clientèle. Un glossaire des termes techniques ainsi que des informations complémentaires sur All IP sont disponibles sur: www.swisscom.ch/ip. Plus d'informations sur Swisscom dans le domaine de la santé: www.swisscom.ch/health