Lettre aux entreprises

Nouvelles de Swisscom pour les PME et les associations

Le téléphone analogique tire sa révérence: qu'est-ce que cela signifie vraiment?

Si l'on en croit certains gros titres, Swisscom s'apprête à débrancher les téléphones en 2017. Mais avec un peu de recul, on comprend que la téléphonie sur le réseau fixe va simplement être transférée sur une plate-forme basée sur le protocole Internet, aussi appelée All IP, comme c'est le cas depuis un bon moment pour les données.

Dans le monde entier, la technologie de téléphonie fixe traditionnelle (analogique) est remplacée par le protocole Internet (IP) et c'est aussi le cas en Suisse. C'est pourquoi Swisscom avait annoncé dès le printemps dernier qu'elle passerait progressivement à la technologie IP d'ici fin 2017. Quelque peu réductrice, l'accroche «Fin de la téléphonie analogique» avait provoqué l'inquiétude des citoyens et des communes. Nous essayons d'y répondre dans ce numéro spécial.

Une base commune multiplie les possibilités de communication entre terminaux et ouvre la voie à de nouvelles applications.

La modernisation nous accompagne depuis toujours

L'informatique nous a habitués à un remplacement régulier des systèmes d'exploitation. Nous savons par expérience que notre ordinateur continue à fonctionner et que notre travail est toujours plus facile. Dans les télécommunications, nous connaissons aussi de telles évolutions techniques dont nous prenons moins conscience, comme le montre un bref coup d'œil en arrière: dans les années 1990, la ligne numérique (ISDN) s'est ajoutée à la téléphonie analogique, rendant possible la connexion de plusieurs appareils sur la même ligne; il devint possible d'utiliser un fax et Internet pendant un appel. Cela a été rendu possible par la numérisation de la télécommunication.

Communication sur IP

Aujourd'hui, c'est un nouveau changement générationnel de taille qui nous attend. Depuis des années, nous travaillons et communiquons de plus en plus via le protocole Internet (IP). Swisscom entend achever la transformation de l'infrastructure d'ici fin 2017. La communication se fera alors en «All IP», c'est-à-dire que la téléphonie fixe passera elle aussi par le protocole Internet. A cet effet, Swisscom a entrepris la modernisation nécessaire de son infrastructure au cours des dernières années.

Un processus de renouvellement constant

A l'heure actuelle, ce sont déjà plus de 20 % des clients Swisscom qui utilisent la technologie IP globale, et Swisscom migre chaque semaine entre 10'000 et 12'000 raccordements vers IP. Depuis des années déjà, Swisscom investit plus de CHF 1,7 milliard par an dans le réseau, la technique et l'informatique pour répondre aux besoins actuels de la société moderne.

Qu'est-ce que la technologie All IP?

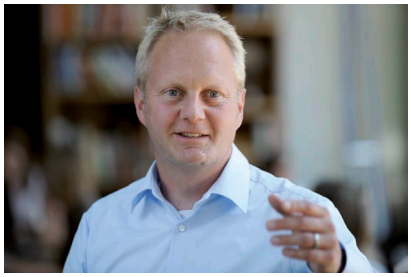
Avec All IP, la transmission de données, la téléphonie fixe, la télévision, la téléphonie mobile (jusqu'à l'antenne) et Internet empruntent un seul et même réseau. Sur ce réseau, tous les services parlent en quelque sorte «le même langage», à savoir le protocole Internet ou IP. Ils communiquent ainsi entre eux et échangent des données – permettant à l'avenir de tout nouveaux produits et services. La nouveauté réside en particulier dans le fait que le téléphone fixe ne transmet plus les conversations sous forme de signaux analogiques, mais par paquets de données IP, comme tous les autres services le font.

Sommaire

All IP dans la pratique	2
Conseils et astuces	3
Conférence téléphonique	4

Quelles sont les implications de la migration vers All IP pour les entreprises?

Avec All IP, la communication sur le réseau fixe est simplifiée, plus diversifiée et sa maintenance est moins onéreuse: c'est une opportunité et un pont jeté vers le futur pour nos entreprises. Michael Treutner, directeur de la distribution chez Swisscom pour les PME, répond aux principales questions à ce sujet.



Michael Treutner, comment accompagnez-vous les PME?
De nombreux chefs d'entreprise se posent des questions sur la migration et ses coûts éventuels. Nos clients PME sont actuellement informés par leur interlocuteur Swisscom des mesures à prendre. Nous procédons de même avec les clients équipés de grandes installations téléphoniques en voie de devenir obsolètes. Quant aux clients privés et à la majorité des PME, ils seront propulsés dans l'univers IP via de nouvelles offres. Ils bénéficieront automatiquement des possibilités les plus récentes offertes par le monde de la communication.

A quel moment une PME devrait-elle agir pour remplacer les solutions de communication existantes?
Comme pour chaque nouvelle acquisition, il vaut la peine de réfléchir aux éventuelles modifications supplémentaires que l'on pourrait apporter. Une intégration, voire une fusion avec une autre entreprise est-elle en vue? Les collaborateurs doivent-ils être en mesure de travailler depuis chez eux ou en déplacement? Les processus doivent-ils être adaptés, ou d'autres conditions doivent-elles être remplies? Dans tous les cas, il vaut la peine de se poser ces questions dès aujourd'hui de sorte à avoir terminé la migration d'ici à 2017.

Un adaptateur pour continuer de se servir de son bon vieux téléphone.

Les clients privés et la majorité des petites entreprises seront propulsés dans l'univers IP via de nouvelles offres.

Qui peut me conseiller concernant l'utilisation de nouvelles solutions pour mon entreprise?
En plus de nos conseillers et de nos spécialistes, vos interlocuteurs habituels, votre électricien ou votre partenaire informatique, peuvent eux aussi vous venir en aide dans la plupart des cas. Ils connaissent vos besoins depuis des années et sont à proximité. En outre, Swisscom met à disposition de ses clients des explications au sujet de l'All IP sur Internet. Vous y trouverez des informations de base et des documents complémentaires qui vous aideront à vous orienter.

Arrivera-t-il un moment à partir duquel plus rien ne fonctionnera?
Swisscom ne laissera tomber personne: d'après notre expérience, les changements suscitent toujours de nombreuses questions et nous faisons le maximum pour répondre à la plupart d'entre elles à l'avance. Cela fait un moment que nous travaillons au remplacement et nous savons ce qui préoccupe nos clients. Nous partons du principe que la migration vers All IP sera terminée fin 2017. Jusque-là, nous assurerons encore le soutien de la technologie traditionnelle. Mais aujourd'hui déjà, les pièces de rechange et les connaissances spécialisées se font rares, c'est pourquoi il n'est pas possible de retarder plus longtemps la migration.

Nous faisons le maximum pour répondre à la plupart des questions à l'avance.

Les avantages d'All IP

Une qualité supérieure et de nouveaux services

- Swisscom propose dès à présent la téléphonie fixe basée sur IP aux clients privés. En plus d'une excellente qualité vocale, la nouvelle technologie offre de nombreux autres avantages, par exemple l'affichage des noms des appels entrants. Ainsi, les appels indésirables peuvent être tout simplement bloqués.

Travailler de manière flexible et plus indépendante

- De nouvelles possibilités de collaboration s'offrent aux entreprises, telles que la messagerie instantanée intégrée, le travail commun sur un même document (document sharing) ou encore, grâce au cloud, le transfert et la synchronisation de documents, le partage de bureau ou la possibilité d'autoriser une assistance informatique externe sur un ordinateur.
- All IP founit de nouvelles fonctions permettant une activité indépendante du lieu où l'on se trouve et de l'appareil ainsi que l'accès permanent de l'utilisateur à ses données et documents depuis tous les appareils, facilitant ainsi la communication et la collaboration.
- La qualité vocale est en hausse; les services complémentaires comme le blocage d'appels, le transfert d'appels et bien plus encore sont d'ores et déjà intégrés à la téléphonie Business moderne.
- Les conférences en ligne recèlent un potentiel d'économies pour les frais de déplacement et favorisent la durabilité de l'entreprise.

Bien planifié, le passage à All IP s'effectue en toute sérénité.

Quels sont les points à prendre en compte au sujet de nos installations?
Nous savons qu'il existe des solutions spéciales dans divers domaines commerciaux. Il est donc important que les entreprises se posent les questions suivantes: tous les raccordements sont-ils connus? Quels services externes souhaitez-vous depuis longtemps intégrer au réseau? Ce n'est qu'une fois que vous aurez répondu à ces questions et à d'autres qu'il sera possible d'implémenter une solution. Comptez en outre suffisamment de temps pour la migration et la formation, et vous surmonterez la transition sans aucun problème. Swisscom vous soutiendra autant que possible dans cette démarche.

Quel est le niveau de fiabilité de la technologie?
La technologie IP est tout aussi fiable que la technologie de réseau fixe traditionnelle. Le protocole Internet fait ses preuves depuis des décennies pour ce qui est des données. Malheureusement, aussi moderne soit-elle, aucune technologie ne peut nous protéger des dommages causés aux câbles ou des dégâts résultant des intempéries.

Tous les appareils All IP nécessitent pourtant une alimentation électrique?
En effet, le contact n'est possible qu'en présence de courant. Cela nous a d'ailleurs posé d'importants problèmes pour des installations rarement utilisées mais cruciales en cas d'urgence, comme les alarmes d'ascenseurs ou d'autres systèmes d'alarme. Néanmoins, nous sommes parvenus à résoudre la plupart d'entre eux. En outre, les applications cruciales telles que les commandes et les installations d'alarme peuvent être équipées d'un groupe d'alimentation sans coupure (ASC) pour continuer de fonctionner même en cas de panne de courant.

Vaut-il mieux s'accorder avec son spécialiste?
D'après notre expérience, les grandes structures ont plus de ressources pour mettre en place les nouveautés. Cette expérience peut profiter à certains domaines dans les entreprises, notamment si des adaptations organisationnelles sont à prévoir. Dans les petites entreprises, la complexité est relativement limitée: un entretien avec votre spécialiste ou nos conseillers suffira à répondre à vos besoins spécifiques.

Que devons-nous dire à nos clients qui se contentent d'un simple téléphone? Ne pourront-ils plus téléphoner?
Même si de nombreux séniors figurent parmi les utilisateurs les plus actifs d'Internet, nous sommes conscients que certains ménages utilisent encore exclusivement des anciens téléphones muraux (téléphones à cadran). En principe, ces derniers ne fonctionneront plus, mais un adaptateur spécial devrait permettre de continuer à les utiliser. Quant aux autres téléphones, presque tous fonctionnent aussi avec IP. Notre priorité est que tout le monde puisse continuer à téléphoner. C'est dans cette optique que Swisscom va de nouveau concentrer ses efforts sur la fourniture du service universel à partir de 2018.

Puis-je refuser de suivre l'évolution?
L'évolution de nos technologies progresse dans le monde entier; il n'est pas possible de s'y opposer. Toutefois, vous n'avez rien à changer si vous ne voulez plus du tout être joignable ou seulement par la ligne mobile. En effet, les terminaux mobiles ne sont pas concernés par la migration vers All IP. Nous nous ferons un plaisir de vous conseiller dans l'optique d'optimiser vos moyens de communication. Les technologies de communication les plus récentes nous simplifient la vie et All IP peut rendre bien des services au quotidien.

Vos questions – notre contact

www.swisscom.ch/ip
Veuillez vous adresser directement à votre conseiller à la clientèle ou à la hotline pour les PME au 0800 055 055 (sélectionnez 2 pour un conseil).

Si des citoyens vous contactent pour vous poser des questions, merci de les renvoyer vers notre site Internet www.swisscom.ch/ip ou vers le numéro gratuit 0800 800 800.

Conseils et astuces

- Si vous souhaitez de toute façon rénover votre installation domestique, adressez-vous à votre spécialiste de la communication ou à nous. Le moment idéal pour un changement est celui qui vous laisse encore le temps d'adapter vos processus.
- Améliorez la solution de communication dans votre PME: les solutions bureautiques modernes permettent de séparer numéro privé et professionnel, de dévier des appels sur un autre appareil et de travailler en collaboration sur des protocoles et des projets. En résumé, elles simplifient le travail en général.
- Si vous avez des questions relatives à vos commandes d'installation ou à vos déclencheurs d'alarme, adressez-vous au spécialiste informatique ou à l'électricien qui vous les a fournis. Ensemble, nous avons mis au point des solutions sectorielles et formé des spécialistes.

Des réunions flexibles sans salle de réunion

Les conférences téléphoniques de Swisscom font gagner du temps et de l'argent.

La plupart des PME suisses sont gérées par des personnes qui ont souvent un agenda professionnel chargé. Difficile pour elles de trouver des dates de réunion commune. C'est là qu'interviennent les Conferencing Services de Swisscom – un outil précieux pour optimiser son temps: ils permettent aux collaborateurs et aux chefs d'entreprise de se rencontrer via des conférences téléphoniques ou des visioconférences sans quitter leur poste de travail, voire de les utiliser en déplacement.

Swisscom – le bon partenaire pour les Conferencing Services

Vous arrive-t-il aussi de devoir organiser des réunions de toute urgence sans parvenir à rassembler les participants autour d'une table? Choisissez la rapidité et la simplicité avec les Conferencing Services, la solution de conférence téléphonique de Swisscom. Vous pouvez planifier et organiser votre conférence téléphonique en ligne vous-même ou, comme l'a fait le conseiller municipal de notre exemple, déléguer cette tâche au Concierge Service de Swisscom. Dans tous les cas, vous misez sur la sécurité: la transmission des données est cryptée, et toutes les données se trouvent en Suisse. Swisscom facture vos conférences téléphoniques en toute transparence, par l'intermédiaire d'une facture séparée, et vous bénéficiez de surcroît gratuitement d'un état détaillé de vos conférences.

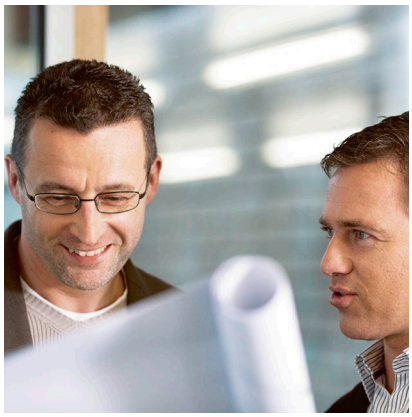
Renseignements et conseils
conferencing.swisscom@swisscom.com
Numéro gratuit: 0800 800 205
www.swisscom.ch/conferencing

Des situations tirées des expériences

Voici un exemple qui pourrait se produire dans votre entreprise: la construction de la salle polyvalente avance bien, et la commune va bientôt pouvoir inaugurer son nouveau joyau. Mais il reste quelques questions à régler: le club de gymnastique aimerait avoir un vestiaire supplémentaire et la situation ne se présente pas tout à fait comme prévu en ce qui concerne la nappe phréatique. Le responsable des constructions au sein de la commune souhaiterait discuter le plus rapidement possible des questions en suspens avec l'entreprise de construction et avec ses collègues du conseil municipal.

Un appel, un e-mail – et la date est fixée

Le responsable sait comment réunir facilement ses collègues, le maître d'œuvre et l'architecte. Il appelle le Concierge Service de Swisscom et lui demande d'organiser une conférence téléphonique pour le lendemain. Peu de temps après, il reçoit un e-mail contenant l'heure exacte, le numéro d'appel et le code NIP. C'est également par e-mail qu'il convie immédiatement tous ses interlocuteurs à la réunion téléphonique.



Le face-à-face n'est malheureusement pas toujours possible.

Une solution commode pour les réunions

A l'heure fixée, tous les participants se connectent au moyen du numéro d'appel et du code NIP qui leur ont été communiqués pour la conférence. Le code NIP et la plateforme de conférence sécurisée de Swisscom sont le gage d'un accès réservé aux personnes autorisées et de la préservation de la confidentialité. Le responsable des constructions dirige la réunion de manière efficace, et toutes les questions en suspens sont réglées en une demi-heure. Amusée, sa collègue du conseil municipal chargée des finances conclut en faisant le calcul suivant: «Nous avons eu aujourd'hui sept personnes à la réunion. Chacune d'entre elles a économisé en moyenne une demi-heure de trajet puisque nous n'avons pas eu à nous rendre sur place. Ce qui fait trois heures et demie de travail économisées. A ce train-là, plus personne ne peut nous reprocher de perdre notre temps!»

Marianna Rodriguez, Swisscom

swisscom

Mentions légales
Lettre aux entreprises pour les PME et les associations
Tirage: 750 exemplaires
Editeur: Swisscom (Suisse) SA, PME, 1000 Lausanne 22
Rédaction: public.policy@swisscom.com