



Business  
Services

# PME, découvrez la téléphonie de nouvelle génération

les clés du **Centrex IP**



# sommaire

- 4 le Centrex IP, pour quoi faire ?
- 6 le Centrex IP, comment ça marche ?
- 8 pourquoi choisir une solution de Centrex IP ?
- 12 comment réussir la migration de sa téléphonie vers l'IP ?
- 14 les solutions d'Orange Business Services

## le Centrex IP, pour quoi faire ?



Depuis plusieurs années, la téléphonie sur Internet est annoncée comme le successeur de la téléphonie traditionnelle.

**Ainsi, l'Idate prévoit que 80% du parc mondial de lignes fixes seront sur IP (Internet Protocol) en 2011, contre seulement 8% aujourd'hui.**

Principaux intérêts de ce mode de communication pour l'entreprise : des coûts maîtrisés et réduits, ainsi que l'accès à des fonctionnalités de téléphonie innovantes pour une plus grande efficacité dans le travail.

Afin de réussir au mieux cette mutation, les PME ont donc tout intérêt à se tourner vers le mode Centrex IP, qui leur permet de mettre en place une téléphonie sur IP sans investir dans de nouveaux matériels. En effet, grâce au Centrex IP, **l'entreprise n'a plus besoin d'acheter et d'entretenir un standard téléphonique** (ou PABX). Dans ce mode, l'entreprise sous-traite directement à son opérateur les fonctionnalités de téléphonie : émission et réception des appels, renvoi d'appels, mise en attente, boîtes vocales... Pour ce service, elle paie un abonnement mensuel.

Le Centrex IP concrétise la promesse de convergence fixe-mobile-Internet : rendre l'entreprise plus réactive et ses employés plus mobiles.

## le Centrex IP, pour quoi faire ?



Depuis plusieurs années, la téléphonie sur Internet est annoncée comme le successeur de la téléphonie traditionnelle.

**Ainsi, l'Idate prévoit que 80% du parc mondial de lignes fixes seront sur IP (Internet Protocol) en 2011, contre seulement 8% aujourd'hui.**

Principaux intérêts de ce mode de communication pour l'entreprise : des coûts maîtrisés et réduits, ainsi que l'accès à des fonctionnalités de téléphonie innovantes pour une plus grande efficacité dans le travail.

Afin de réussir au mieux cette mutation, les PME ont donc tout intérêt à se tourner vers le mode Centrex IP, qui leur permet de mettre en place une téléphonie sur IP sans investir dans de nouveaux matériels. En effet, grâce au Centrex IP, **l'entreprise n'a plus besoin d'acheter et d'entretenir un standard téléphonique** (ou PABX). Dans ce mode, l'entreprise sous-traite directement à son opérateur les fonctionnalités de téléphonie : émission et réception des appels, renvoi d'appels, mise en attente, boîtes vocales... Pour ce service, elle paie un abonnement mensuel.

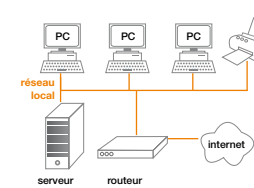
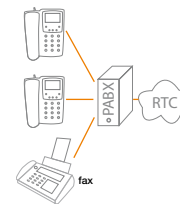
Le Centrex IP concrétise la promesse de convergence fixe-mobile-Internet : rendre l'entreprise plus réactive et ses employés plus mobiles.

# le Centrex IP, comment ça marche ?

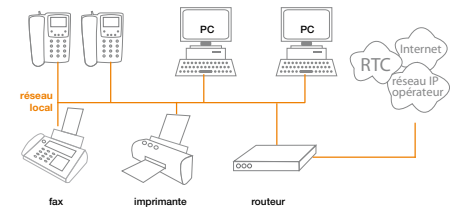


Avec le Centrex IP, les téléphones IP sont directement branchés sur le réseau informatique local. Les appels internes sont gérés par le commutateur de données qui fait parler les ordinateurs entre eux. Pour les appels externes, un routeur connecte le réseau informatique de l'entreprise à celui de l'opérateur par une liaison ADSL ou SDSL. Les appels transitent alors via une plate-forme hébergée chez l'opérateur.

## Avant, deux réseaux distincts pour la téléphonie et l'informatique



## Avec le Centrex IP,



Directement connectée au réseau utilisé pour l'envoi de fichiers et de courriers électroniques, la téléphonie profite de la convergence voix/données. L'utilisateur peut alors bénéficier des fonctionnalités de téléphonie avancées, et de manière aisée grâce à l'interface Web associée.

# pourquoi choisir une solution de Centrex IP ?



une gestion simplifiée

Votre système de téléphonie n'est plus adapté à votre évolution ?  
Votre PABX est obsolète ? Vous déménagez ou souhaitez équiper un nouveau site ?

**le Centrex IP vous permet de passer à la téléphonie sur IP  
en toute simplicité :**

> Vous n'avez pas à faire le choix difficile d'un standard téléphonique adapté ou à organiser les compétences internes nécessaires à la gestion de vos équipements. L'opérateur s'occupe de leur maintenance et intégrera les évolutions techniques nécessaires.

> Vous choisissez un seul fournisseur pour la téléphonie et l'Internet : c'est un seul contrat, une seule facture, un service après-vente unique, jusqu'au poste utilisateur.

> Si votre entreprise est multisite, les mêmes fonctionnalités de téléphonie sont offertes sur chaque site. Et c'est plus simple si vous ouvrez un nouveau site.

**optez pour une solution d'entreprise**

> Rien ne change pour vos correspondants : ils vous appellent sur le même numéro qu'avant.

> La qualité de la communication est excellente puisque contrairement à une solution de voix sur IP de type grand public, la voix transite par une plateforme Centrex dédiée dans le réseau de l'opérateur.

## une souplesse permanente

> Vous accueillez un nouveau collaborateur ?

Son poste téléphonique est immédiatement opérationnel.

> Vous déménagez ou vous vous déplacez d'un site de votre entreprise à l'autre ?

Le réseau informatique reconnaît chaque téléphone à son identification personnelle et non pas en fonction de la prise téléphonique, comme en téléphonie classique.

Chaque utilisateur conserve ainsi son numéro à tout moment.

> Ajouter ou retirer des terminaux téléphoniques pour suivre l'évolution

de vos besoins ne nécessite aucun investissement complémentaire, mais des abonnements supplémentaires.

> Les abonnements se font par poste utilisateur : vous attribuez simplement

à chacun les fonctionnalités de votre choix : renvois, groupement de postes, accès à l'international...

## des coûts maîtrisés

Une solution Centrex IP permet d'envisager des économies de l'ordre de 20 à 30% par rapport à l'utilisation d'un PABX classique.

Elle offre, en effet,

> tous **les bénéfices liés à l'externalisation** : disparition des coûts d'installation et de maintenance d'un PABX, réduction du nombre de fournisseurs, allocation des ressources sur le cœur de métier de l'entreprise...

> tous **les bénéfices liés à la téléphonie sur IP** : forfaits de communication, communications internes incluses dans le cadre d'un réseau privé virtuel multisite (VPN IP).

## des contacts téléphoniques plus performants

Vous pouvez bénéficier des fonctionnalités les plus évoluées : transfert et renvoi d'appels, conférence à trois, messagerie vocale... jusqu'à programmer les heures et numéros auxquels vous souhaitez être appelé.

De plus, vous bénéficiez de la messagerie unifiée, pour recevoir vos messages vocaux et fax par e-mail. Le web vous permet de consulter l'annuaire interne, ou votre répertoire personnel, et d'appeler un correspondant d'un simple clic.

Loin de votre bureau, vous écoutez et recevez vos messages via votre messagerie Internet.

Vous déplacez votre téléphone ou vous vous identifiez sur un autre poste tout en conservant votre numéro d'appel habituel.



# réussir la migration de sa téléphonie vers l'IP

Le téléphone est un élément essentiel du bon fonctionnement de l'entreprise. Vos choix doivent en favoriser la qualité, la disponibilité et la sécurité.

## > **un réseau local compatible**

Pour fonctionner dans de bonnes conditions, la téléphonie sur IP exige un réseau informatique local de qualité. Son commutateur doit savoir gérer les flux multimédias. Nous vous recommandons un audit avant de choisir une solution.

## > **des terminaux de nouvelle génération**

Les nouvelles offres de Centrex IP intègrent systématiquement des téléphones IP de dernière génération qui, directement connectés sur le réseau local informatique, vous ouvrent de nouveaux usages : messagerie unifiée, personnalisation de l'accueil, etc.

## > **un accès réseau bien dimensionné**

L'exigence de disponibilité et de qualité impose de prendre une solution conçue pour les entreprises et de disposer d'un accès réseau (ADSL ou SDSL) supportant la solution Centrex IP.

## > **une sécurité organisée**

Les opérateurs proposent des solutions antivirus, anti-intrusion et séparation des flux voix et données, efficaces si elles sont gérées en temps réel par des experts. Elles vous mettent à l'abri des menaces liées à l'informatique (déni de service, virus...) ou à la téléphonie (détournement de trafic, écoutes...).

Dans les solutions dédiées aux entreprises, la voix ne transite pas sur Internet mais sur le réseau privé de l'opérateur, afin de garantir la confidentialité de vos communications.

## > **une continuité assurée**

Pour pallier toute panne de courant, l'entreprise doit s'équiper de commutateurs spéciaux dit « power over Ethernet » (POE) et de batteries de secours, ou garder une ligne téléphonique classique de secours.

## **accompagner les utilisateurs**

Bien qu'intuitifs, nous vous recommandons de présenter aux futurs utilisateurs les nouvelles fonctionnalités de leur téléphone, ainsi que le portail de gestion associé, afin d'accélérer l'appropriation de ces nouveaux outils.

# les solutions Orange Business Services

Orange Business Services a conçu des offres de Centrex IP répondant aux besoins spécifiques de chaque type d'entreprise. Innovantes et faciles à mettre en place, elles assurent la migration réussie de leur téléphonie vers l'IP.

## **Business Internet Centrex**

dédiée aux PME et TPE.

C'est la solution globale de téléphonie sur IP et d'accès Internet haut débit :

- > les téléphones IP et la Business Livebox en location-maintenance,
- > le forfait de communications illimitées vers les postes fixes, en France,
- > le bouquet de services de téléphonie et Internet adaptés à vos besoins professionnels,
- > la gestion en ligne, par chaque utilisateur, de son poste téléphonique,
- > la consultation de tous vos messages à distance, via Internet : mails, messages téléphoniques, fax,
- > la garantie d'un seul contrat, d'une seule facture et d'un service après-vente unique pour la téléphonie et l'Internet.

## **Business Talk IP Centrex**

dédiée aux entreprises multisites en réseau.

C'est le complément IP Centrex de votre réseau IP VPN Orange Business Services :

- > le réseau IP VPN pour acheminer vos communications internes,
- > l'harmonisation de l'accueil téléphonique de tous vos sites,
- > la gestion centralisée des services téléphoniques de chaque utilisateur,
- > le bénéfice de services avancés de téléphonie, d'un plan de numérotation et de la mise en réseau de vos sites,
- > les prestations de mise en œuvre et d'administration, la supervision 24h/24, une assistance aux utilisateurs.

## **Diagnostic VoIP/ToIP**

Prestation d'audit et de conseil concernant l'ensemble de vos équipements informatiques et de téléphonie.

**En 2007, Orange Business Services proposera un téléphone unique et des services offrant les avantages de la convergence fixe-mobile-IP.**

# GESAM a choisi Business Internet Centrex

Regroupement de cabinets de courtage en assurance, GESAM Assurances compte une quarantaine de personnes réparties entre le siège social basé à Lyon, un bureau dans le Nord et un autre dans l'Allier, ainsi qu'une dizaine de points de vente de proximité.

« Notre problématique est d'uniformiser la téléphonie sur tous nos sites, d'abord pour en faciliter la gestion et ensuite pour favoriser la mobilité interne et le déplacement sur les différents points de ventes des cadres responsables de l'animation de notre réseau.

Nous avons donc choisi la **solution Business Internet Centrex**. Grâce à l'intégration chez un même fournisseur de la voix, de la data, de la messagerie, de l'hébergement du site Web, ainsi que des noms de domaines, nous avons considérablement gagné en simplification.

Ainsi, nous avons désormais un **interlocuteur commercial unique** et une **seule facturation** pour l'ensemble de nos applications télécoms. Nous avons également un seul interlocuteur en cas de problème technique, nous n'avons plus à nous inquiéter de savoir d'où vient la panne.

Nous disposons maintenant d'un annuaire interne unique, accessible de tous nos sites. Nos utilisateurs nomades n'ont plus qu'un numéro à communiquer et gèrent eux-mêmes les renvois d'appels. Ils apprécient particulièrement la **messagerie unifiée** qui leur offre la possibilité de lire leurs messages téléphoniques depuis leur messagerie Internet, mais aussi d'archiver les messages importants ou de les transférer à un collègue si besoin.

Le paramétrage des postes via l'interface « web utilisateur » nous permet de piloter les postes distants des agences très simplement. Si une agence se trouve exceptionnellement fermée en cas d'absence d'un salarié, il suffit de paramétrer le renvoi des appels sur un autre site via le web pour ne pas perdre les appels.

Dernier avantage, mais non des moindres : en forfaitisant et en mutualisant nos coûts, nous avons réalisé des gains substantiels.

**Nous opérons ainsi une réelle convergence grâce au véritable opérateur intégré qu'est Orange Business Services et qui seul peut nous apporter tous ces services avec une excellente qualité. »**

Benjamin Duc  
Pilote du projet e-téléphonie pour GESAM Assurances

Pour découvrir le témoignage complet, rendez-vous sur :  
[www.orange-business.com](http://www.orange-business.com)





**Orange Business Services** représente les solutions et services de communication dédiés aux entreprises du Groupe France Télécom. Ces offres comprennent des services convergents entre voix, données et mobiles, les services intégrés et les services managés, tous conçus pour transformer les process des entreprises et améliorer leur productivité.

Nos métiers couvrent l'ensemble des besoins liés à la communication : réseaux, sécurité, téléphonie, travail collaboratif, mobilité, applications, services d'accompagnement, outsourcing.

Fort de son implantation dans 166 pays, Orange Business Services répond aux besoins de clients dans 220 pays et territoires.

**Le Centrex IP** simplifie l'ensemble des communications de l'entreprise, en interne et en externe.

Ce nouveau système de communication offre aux utilisateurs des fonctionnalités nouvelles, ergonomiques et performantes, et à l'entreprise l'opportunité d'une solution efficace, évolutive et à coûts maîtrisés.

Orange Business Services propose à chaque entreprise la solution la mieux adaptée, ainsi que l'accompagnement nécessaire à la bonne mise en oeuvre et au bon pilotage de ces nouveaux systèmes de communication.