



---

# TÉLÉPHONIE D'ENTREPRISES

En quoi la téléphonie IP va  
révolutionner votre manière  
de communiquer ?

---



SOLUTIONS DE TÉLÉPHONIE ET  
D'ACCÈS INTERNET

# SOMMAIRE

---

## 3 Avant propos : qui sommes-nous ?

## 4 Pourquoi lire ce guide ?

## 5 Qu'est ce que la téléphonie IP ?

Sa définition et son évolution dans le temps

## 7 L'obsolescence de la téléphonie classique

- Qu'est ce que la réseau RTC ?
- Fermeture des lignes RTC
- Le passage à la téléphonie IP

## 9 Les principaux atouts de la téléphonie IP

- Une plus grande mobilité et disponibilité
- Une communication unifiée pour plus de productivité
- De nombreuses fonctionnalités et services
- Optimisation de vos coûts
- Une adaptabilité à votre entreprise et son évolution

## 14 Les solutions de téléphonie IP IPBX et Centrex

## 15 Nous contacter



# Qui sommes - nous ?

---

## Notre métier

BA Connect est un prestataire de services spécialisé dans l'informatique et la téléphonie. Notre cœur de métier est de conseiller et d'accompagner nos clients dans leurs projets et dans la gestion de leur système informatique. Nous fournissons des solutions de qualité, sécurisées et adaptées aux besoins des entreprises et des organisations de toutes tailles.

Nous proposons un large panel de services tels que l'infogérance, la cybersécurité, le cloud computing, la téléphonie IP et la connexion internet (4G et Fibre).

Nous fournissons également l'équipement informatique (serveur, ordinateur, antivirus...) nécessaire au bon fonctionnement et au développement de votre structure.

## Notre objectif

vous permettre de vous concentrer sur votre cœur de métier et non sur vos problématiques informatiques et téléphoniques, en étant votre unique interlocuteur.

Réactivité, personnalisation, expertise et confiance sont les valeurs que nous prôtons afin de vous apporter une qualité de service à la hauteur de vos attentes.

# Pourquoi lire ce guide ?

---

Vous avez sûrement entendu parler de la téléphonie sur IP, cette nouvelle technologie de l'information et de communication a bouleversé et modernisé le monde de la téléphonie.

On constate aujourd'hui que beaucoup d'entreprises ignorent encore son existence ou sont mal renseignées sur ce sujet. Beaucoup sont ceux qui se questionnent encore sur l'utilité et la fiabilité de cette technologie.

À travers ce livret blanc, nous allons vous aider à comprendre ce qu'est la téléphonie IP et en quoi cette technologie va révolutionner votre manière de communiquer.

Nous vous expliquerons pourquoi de plus en plus d'entreprises délaissent leur téléphonie classique pour migrer vers cette solution. Nous vous détaillerons les nombreux atouts que présente la téléphonie IP et les bénéfices que vous en retirerez.



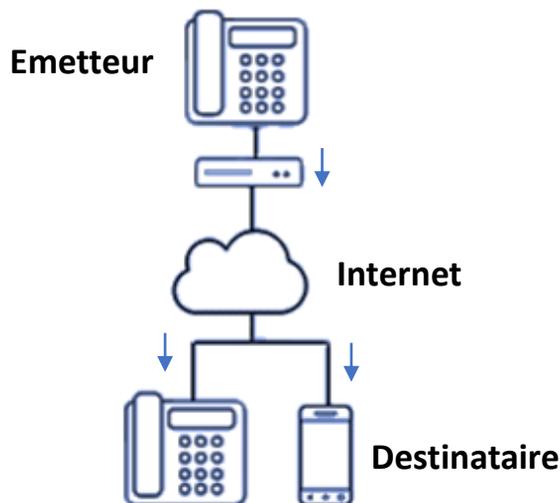
## Qu'est-ce que la téléphonie IP ?

### SA DÉFINITION

La téléphonie IP est une téléphonie basée sur la technologie VoIP (Voice over Internet Protocol), qui a pour fonction de transformer la voix en paquets de données et de l'envoyer à travers Internet.

Contrairement à la téléphonie classique, où les mots et sons prononcés se transforment en signaux électriques et transitent via un réseau cuivré, la téléphonie IP va les numériser et les transporter via le réseau internet.

Elle se différencie donc de la téléphonie classique par la façon dont elle transporte la voix. Mais ce n'est pas tout, elle se distingue également par de nombreux avantages et fonctionnalités que ne possèdent pas la téléphonie classique. Nous reviendrons en détail sur ces points un peu plus tard dans ce document.



### SON ÉVOLUTION À TRAVERS LE TEMPS

Le premier « téléphone internet » ou softphone utilisant la technologie VoIP est apparu en 1995. C'est la société israélienne Vocaltec qui en est à l'origine. A l'époque, la qualité sonore était plutôt médiocre et les fonctionnalités plutôt limitées mais, avec le temps, elles se sont fortement améliorées.



## Qu'est-ce que la téléphonie IP ?

---

En effet, à partir des années 2000, l'arrivée du haut débit et l'émergence du cloud ont permis à la technologie de se développer la rendant plus attrayante et plus accessible, notamment en termes de coût.

Un panel de nouveaux services a fait son apparition permettant à la téléphonie de s'adapter aux besoins des entreprises et de répondre aux nouvelles attentes du marché. Ces services ont l'avantage d'être évolutifs pouvant ainsi garantir leur constante amélioration.

La téléphonie IP séduit particulièrement les entreprises pour la flexibilité et le gain de productivité qui en résultent.

Ses nombreuses fonctionnalités, sa facilité d'utilisation et son rapport qualité-prix fait aujourd'hui de la téléphonie IP une technologie incontournable et rend la téléphonie classique (analogique et numérique) totalement obsolète.



# L'obsolescence de la téléphonie classique

## Qu'est-ce que le RTC ?

Le RTC ou Réseau Téléphonique Commuté est un réseau utilisé pour fournir un service de lignes de téléphonie fixe. Il a été déployé par l'opérateur Orange dans les années 80. C'est grâce à ce dernier que votre téléphonie classique, dite analogique ou numérique, fonctionne. Contrairement à la téléphonie IP, elle se base sur une technologie transformant la voix en signaux électriques transportés par des câbles en cuivres.

## Fermeture de lignes RTC

Aujourd'hui, le RTC est devenu obsolète et va être amené à disparaître. Les lignes RTC vont progressivement être mises hors de service pour laisser place à une technologie plus actuelle : la téléphonie IP.

En effet, le maintien et l'entretien du Réseau Téléphonique Commuté coûtent de plus en plus cher. Les pièces de recharges se font rares et les réparations peuvent engendrer des coûts très importants. Même s'il fonctionne encore très bien aujourd'hui, la technologie est vieillissante et doit être remplacée.



L'arrêt du RTC sera très progressif, il s'effectuera sur plusieurs années. Les entreprises disposent d'un délai de 5 ans à partir de l'annonce de la fermeture des « plaques » géographiques (série de communes) pour migrer vers une solution de téléphonie IP. Les premières fermetures de « plaques » géographiques auront lieu en 2023 et concerneront les communes de 7 départements. Un deuxième lot de plaques sera quant à lui fermé à partir de 2024.

# Le passage à la téléphonie IP

## Arrêt du RTC

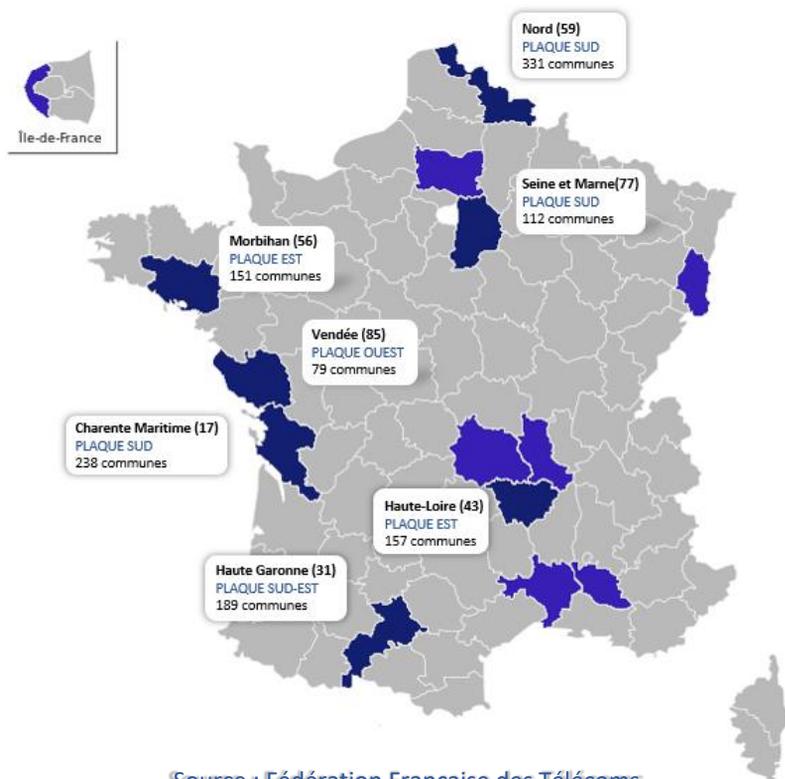
(Réseau téléphonique  
Commuté)



Passage en  
technologie IP  
fin 2023



Passage en  
technologie IP  
fin 2024



Source : Fédération Française des Télécoms

## Le passage à la téléphonie IP

Aujourd'hui, on estime que seulement 15% des TPE et PME se sont réellement préparées à abandonner leur téléphonie traditionnelle pour migrer vers une solution IP.

De nombreux dirigeants tardent à envisager cette migration, ne comprenant pas toujours son importance et ne connaissant pas les bénéfices que cela pourrait leur apporter. En effet, beaucoup d'entreprises ne sont pas ou sont mal renseignées sur les nombreux atouts que possède de la téléphonie IP.

La fin du RTC ne signifie pas la fin de la téléphonie fixe !

La téléphonie IP permet, d'une part, de conserver les usages de la téléphonie fixe et d'autre part de l'enrichir par de nouveaux services tels que la visioconférence ou l'intégration d'applications métiers par exemple.



## Les atouts majeurs de la téléphonie IP

### Une plus grande mobilité et disponibilité

L'un des principaux avantages de la téléphonie IP est d'offrir à ses utilisateurs une plus grande mobilité. Grâce à la technologie IP, vous pouvez recevoir les appels passés sur le numéro d'une ligne fixe sur votre smartphone, tablettes ou ordinateur.

Que vous soyez au bureau, en déplacement ou à votre domicile, vous serez toujours joignable et au même numéro. Ainsi, vous gagnez en réactivité et en disponibilité, des éléments essentiels pour garantir une meilleure expérience client.



En outre, la téléphonie IP répond aux nouveaux enjeux organisationnels des entreprises, notamment en matière hot desking\* et de télétravail.

Le travail à distance, qui se démocratise depuis quelques années, demande parfois des investissements importants.

Pour assurer un travail de qualité, il est nécessaire d'équiper de façon adéquate ses collaborateurs. Avec un système de téléphonie IP, les télétravailleurs ne sont plus obligés de communiquer leur numéro personnel ou de posséder un téléphone portable professionnel.

Ils doivent simplement télécharger une application sur leur portable ou leur ordinateur qui leur permettront de recevoir les appels.

\*hot desking : bureau nomade



## Des communications unifiées pour plus de productivité

La grande majorité des entreprises utilise divers canaux de communication afin d'être plus efficace dans leur manière de diffuser ou délivrer de l'information. Parmi les outils les plus couramment utilisés, on retrouve la téléphonie fixe et mobile, le mailing, la visioconférence, la messagerie instantanée et le live chat.

La téléphonie IP regroupe et intègre l'ensemble de ces canaux en une plateforme unique. Elle permet aux utilisateurs de communiquer et de travailler en utilisant un seul outil centralisé. Il vous sera donc possible d'envoyer un mail à un client, d'envoyer un message instantané à un collègue, de réaliser un rendez-vous fournisseur en visioconférence via une seule et même application.

En unifiant les canaux de communication, la téléphonie IP permet à ses utilisateurs de rester en contact plus facilement et de communiquer avec plus d'efficacité. Elle favorise le partage de données et la mobilité, accroît la productivité et booste la collaboration.



## De nombreuses fonctionnalités et services

La téléphonie IP dispose de nombreuses fonctionnalités offrant une grande flexibilité et adaptabilité aux entreprises. Elles décroissent les usages et habitudes de travail des collaborateurs et améliorent l'expérience client.



Tout d'abord, on retrouve des fonctionnalités similaires à celles des call center. Par exemple :

- La création d'un répertoire commun et/ou personnel ;
- La distribution des appels en fonction des disponibilités de chacun ;
- L'utilisation d'un journal d'appels;
- La personnaliser les musiques d'attente;
- L'accès aux rapports et statistiques d'appels, etc.

Les fonctionnalités généralement très appréciées par les utilisateurs en matière de téléphonie IP sont la visualisation de la disponibilité des destinataires et la possibilité de recevoir les messages vocaux par e-mail.

On trouve également des fonctionnalités dédiées à l'organisation du travail et à la collaboration comme le partage d'agenda, l'organisation de vidéoconférence, la création

et la modification de documents à distance ou encore la possibilité d'échanger via une messagerie instantanée.



### Intégration de logiciels métiers

La téléphonie IP peut être couplée et intégrer des logiciels métiers comme des CRM, des ERP et des systèmes de comptabilité (Salesforce, Sage, EBP...). Les principaux avantages de ce système sont de permettre la remontée de fiches clients, la qualification des appels et l'utilisation la fonction « click to call\* ».



En effet, les contacts enregistrés dans le CRM et le softphone se synchronisent permettant ainsi le lancement d'un appel en un simple clic. Les numéros inconnus peuvent être transformés en nouveaux contacts et être enregistrés automatiquement dans le CRM.

Enfin, l'ensemble des interactions est reporté dans un journal d'appels créé instantanément dans le CRM. Plus besoin de renseigner toutes ces informations à la main.

L'association de la téléphonie et des logiciels métiers simplifie la gestion des appels, assure un suivi de la relation client et apporte à ses utilisateurs une grande agilité. Grâce à ce système, vous gagnez en temps et en efficacité.

### Optimisation des coûts :

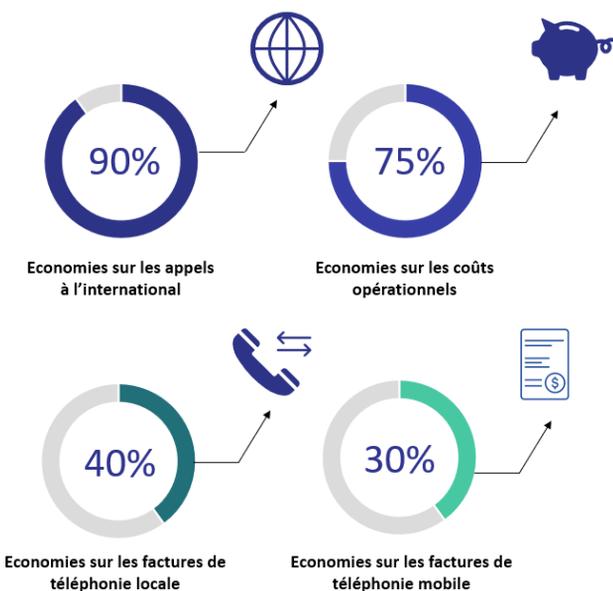
Au-delà du fait que la téléphonie IP fournit un meilleur service et une qualité sonore supérieure à celle de la téléphonie classique, elle engendre également des économies d'échelle non négligeables.

Les coûts liés à l'installation et à la maintenance sont inférieurs à ceux de la téléphonie classique. La technologie s'adaptant à tout type de supports actuels (téléphone, smartphone, ordinateur...), il n'est pas nécessaire d'investir dans des équipements plus récents ou plus modernes pour l'utiliser.





Les factures de téléphone sont également plus faibles lorsque vous faites le choix de forfait d'appels illimités en France et vers des destinations à l'international. La téléphonie analogique propose, quant à elle, uniquement des forfaits au compteur qui peuvent parfois occasionner des dépenses imprévues.



En outre, les appels réalisés en interne (c'est-à-dire entre les membres d'une même entreprise) avec une solution de téléphonie IP, sont gratuits.

### Une adaptabilité à l'évolution de votre entreprise :

La téléphonie IP s'adapte très facilement à la taille de votre entreprise et à sa croissance. Lorsque l'entreprise s'agrandit et recrute de nouveaux collaborateurs, l'ajout de nouvelles lignes téléphoniques s'effectue en toute simplicité.

De plus, il est possible qu'un standard classique ne puisse pas accueillir de nouvelles lignes car sa technologie peut être obsolète. Dans ce cas, l'entreprise se verra dans l'obligation d'investir dans un nouveau standard disposant d'une capacité plus importante. La téléphonie IP peut, quant à elle, accueillir autant de lignes téléphoniques que nécessaires sans pour autant investir dans un nouveau système.



## Quelles solutions de téléphonie IP existe-il ?

Après avoir défini la téléphonie IP et présenté les avantages de cette technologie, il est important de s'intéresser aux différentes solutions existantes.

Lorsqu'une entreprise projette de mettre en place un système de téléphonie IP au sein de son établissement, elle doit faire un choix entre l'installation d'un IPBX ou d'une solution Centrex. Mais alors, à quoi correspondent ces deux termes ? En quoi ces deux solutions se distinguent ?

### IPBX

IPBX est le mot technique employé pour désigner un standard téléphonique. Contrairement à sa version précédente le PABX, ce standard téléphonique est basé sur la technologie VoIP. Elle permet notamment l'utilisation de softphone.

IPBX peut être hébergé sur un serveur en local, il donc présent physiquement dans vos locaux. Il est également possible de l'héberger dans le cloud.

### Centrex

Le Centrex est le fait d'externaliser la téléphonie IP chez un opérateur. Le standard téléphonique (IPBX) n'est pas présent physiquement dans l'entreprise, il est hébergé et mutualisé chez un opérateur.

Ainsi, les entreprises n'ont pas à investir dans un IPBX et elles s'affranchissent de la maintenance et de la gestion de ce dernier.

### Mais alors que choisir ?

Il n'y a pas une solution meilleure que l'autre. Pour certaines entreprises, une solution Centrex sera plus avantageuse alors que pour d'autres, il sera préférable d'opter pour un IPBX. Il est nécessaire de réaliser une analyse au cas par cas, en étudiant vos besoins et le rapport coût/bénéfice, pour choisir la solution convenant le mieux à votre entreprise.

Vous souhaitez savoir  
quelle solution IP sera la  
plus adaptée à vos  
besoins ? →



## Vous envisagez de délaissier votre téléphonie classique pour migrer vers une solution IP ?

---

**BA Connect** peut vous conseiller et vous accompagner dans la mise en place d'un système de téléphonie IP dans votre entreprise.

Nous pouvons réaliser un **devis gratuitement** !

Contactez -vous sur notre site internet [www.ba-connect.fr](http://www.ba-connect.fr) ou e-mail [contact@ba-info.fr](mailto:contact@ba-info.fr)

Plus de conseils et d'astuces ?  
Suivez-nous sur LinkedIn et Facebook !



Plus d'informations sur la téléphonie IP ?

[Cliquez ici !](#)