

Si vous ne pouvez éditer ce message, cliquer sur : <http://www.jaito.com/Newsletter.html>

## Editorial



Jacques Heitzmann, Associé - gérant du cabinet [Jaito](#)

### **Le Centre d'appel de demain**

Paradoxalement, le Centre d'appel qui met depuis longtemps en oeuvre l'intégration entre la téléphonie et l'informatique - le fameux CTI - a finalement peu évolué avec l'arrivée de la ToIP.

Même le softphone qui paraît pourtant naturel y fait difficilement sa place.

Pourtant, il va vivre dans les prochaines années une révolution à laquelle on ne s'attendait pas.

Et si on remplaçait le SVI par une application sur Smartphone comme le propose Groupama ? Et si on gérait la présence du téléopérateur ? Et si on distribuait les appels autrement ?

Vous ne me croyez pas: je vous en reparlerai.

Un sujet qui reviendra en 2011 comme celui du Cloud dont je vous ai parlé en janvier et encore présent cette fois-ci avec Acropolis Telecom.

Encore une newsletter riche en nouvelle.  
Bonne lecture

Jacques Heitzmann

[Suivez aussi Jacques Heitzmann sur Twitter](#)

S'inscrire est facile en cliquant sur: <http://www.jaito.com/toip.htm>

[Rejoignez-nous sur le hub Conseil Telecom - ToIP sur Viadeo](#)

**Soyez moteur dans  
l'avenir des  
télécoms...**

**... devenez  
membre de  
Forum ATENA !**

Forum  
**ATENA**

## Analyse de

*Le marché de la ToIP bouge. Cabinets de marketing, régulateurs et bien d'autres auscultent le marché et nous livrent leur analyse.*

## **Le cabinet d'analyse IDC prévoit un doublement du marché des communications unifiées pour atteindre 14 milliards de dollars en 2014 en zone EMEA**

Une croissance somme toute modérée due à la crise qui rend les entreprises attentives à leurs dépenses. Avec une propension, surtout en fin de période à recourir à des solutions externalisées. IDC reconnaît que la stratégie de chaque entreprise sera étroitement liée aux contraintes de sa propre infrastructure réseau. De plus en plus les directions métier vont être impliquées dans les décisions d'investissement.

<http://www.idc.com/about/viewpressrelease.jsp?containerId=prES22656211&sectionId=null&elementId=null&pageType=SYNOPSIS>

## **Le développement de la ToIP marque le pas d'après le cabinet d'analyse Scholé Marketing qui vient de publier la 2<sup>e</sup> vague 2010 d'analyse des entreprises françaises en VoIP-ToIP**

Avec un retard dans les investissements qui devraient être rattrapés en 2011 au vu des intentions d'achat.

<http://www.distributive.com/actualites/lire-le-developpement-de-la-toip--marque-le-pas-en-2010-15774.html>

## **L'ARCEP publie son observatoire des marchés de communications électroniques pour le 3<sup>e</sup> trimestre 2010**

On constate une légère diminution de la proportion des appels passés en VoIP, à 56,9%, ce qui s'explique par la variation saisonnière : nous sommes en été en période de vacances et le trafic baisse de 10% par rapport au trimestre précédent, soit 3 milliards de minutes en moins.

<http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/3-2010/obs-marches-t3-2010.pdf>

## **Une étude de Bharat Book Bureau prédit la fin de la minute dans l'interconnexion opérateur**

Une prédiction qui sera quand même bien difficile à faire avaler aux opérateurs existants.

<http://www.bharatbook.com/detail.asp?id=132617&rt=VoIP-interconnect-the-end-of-the-minute-is-approaching.html>

## **Les acteurs de la ToIP**

*Opérateurs, équipementiers, constructeurs informatiques, intégrateurs et d'autres encore sont les acteurs incontournables du marché de la ToIP: ce sont eux qui font le marché.*

## **OVH lance une offre dégroupée ADSL à 20 € TTC et à l'instar de Free, SFR ou Orange lance une offre illimitée vers les mobiles à 10€ HT par mois**

Voici encore une pression à la baisse sur les prix, tant pour les accès Internet que pour la téléphonie.

<http://www.silicon.fr/c%E2%80%99est-officiel-ovh-commercialsera-une-offre-adsl-ultra-economique-43759.html>  
<http://www.silicon.fr/ovh-tire-son-offre-de-voip-vers-les-mobiles-illimites-43809.html>

## **L'opérateur Keyyo propose des accès SIP Trunking. Avec les produits Cisco comme annoncé ici.**

Le SIP Trunking se développe mais nécessite toujours d'effectuer des tests au préalable entre l'opérateur et la plate-forme de PABX-IP de l'entreprise. La liste des interconnexions n'est souvent pas publiée. Ici, au contraire Keyyo en profite comme argument commercial.

<http://www.e-marketing.fr/Les-Entreprises-Communiquent/Keyyo-Business-et-Cisco-renforcent-leur-partenariat-autour-de-leur-solution-SIP--1243.htm>

## **Aastra lance un nouveau terminal WiFi SIP l'Aastra 320w**

Auparavant très axé sur le DECT avec des bornes VoIP conçues par Detewe racheté par Aastra il y a quelques années, voici un terminal WiFi. En SIP, ce qui est plutôt nouveau sur le marché. Mais avec un prix public encore élevé : 250 €. A comparer aux téléphones DECT. Il y a encore de la marge.

[http://www.aastra.com/product-lightbox.htm?id=14067&TB\\_iframe=true&height=400&width=640](http://www.aastra.com/product-lightbox.htm?id=14067&TB_iframe=true&height=400&width=640)  
<http://www.voipmag.net/aastra-lance-son-terminal-wi-fi-aastra-320w/>

## AudioCodes et Andrexen annoncent un partenariat stratégique afin de simplifier l'intégration de solutions VoIP

Ce partenariat propose aux opérateurs, aux fournisseurs de service ainsi qu'aux grandes entreprises une solution complète comprenant les passerelles AudioCodes ainsi que les plateformes de Communication Unifiée d'Andrexen.

<http://www.andrexen.com/2011/01/18/audiocodes-et-andrexen-annoncent-un-partenariat-strategique-afin-de-simplifier-l-integration-de-solutions-voip/?lang=fr>

## Acropolis Télécom ouvre son propre DataCenter au cœur de Paris et lance de nouvelles offres de Cloud Computing

L'opérateur de ToIP se développe donc de plus en plus vers les infrastructures : après des offres fibre optique ou ADSL vers les PME, voici une offre Cloud, bien sûr avec du Cloud téléphonique à la sauce Mitel, Siemens ou Avaya. La fin de l'offre IP Centrex ?

<http://www.categorynet.com/communiqués-de-presse/telephonie/acropolis-telecom-ouvre-son-propre-datacenter-au-cœur-de-paris-et-lance-de-nouvelles-offres-de-cloud-computing%E2%80%A6-20110119148009/>

## Tiptel vient de sortir un PABX Open Source pour PME de moins de 50 postes.

Avec trunk SIP pour Colt, Keyyo, etc. jusqu'à 9 lignes analogiques possibles en plus des postes IP.

<http://84.53.65.251/item/ASTER5000/Aster+5000+IP+IPBX>



## Témoignage des utilisateurs

*Ils ont choisi et mis en oeuvre la ToIP chez eux: ils nous disent pourquoi et comment et livrent leurs conclusions.*

## Avencall et Groupama mettent les Smartphones au service de la téléphonie

Une façon astucieuse de gérer la demande d'assistance avec un Smartphone en se faisant rappeler. Plus besoin de SVI certes mais on rentre beaucoup plus de données sur le Smartphone qui seront directement accessible au téléopérateur ; Avec un engagement de temps d'attente max de la part de ce dernier. Beaucoup de plus dans cette approche.

<http://www.silicon.fr/avencall-groupama-quand-les-applications-mobiles-enrichissent-la-telephonie-43378.html>

Et une vidéo bien sympathique pour mieux décrire ce dont il s'agit :

[http://www.youtube.com/watch?v=xGKdmo9XdBY&feature=player\\_embedded](http://www.youtube.com/watch?v=xGKdmo9XdBY&feature=player_embedded)

## Le Crédit Coopératif rénove son centre d'appel

A l'occasion d'un déménagement, le Crédit Coopératif a choisi de basculer en VoIP mais aussi de revoir son centre d'appel pour un ACD et SVI Kiamo de Connecteo.

<http://www.reseaux-telecoms.net/actualites/lire-le-credit-cooperatif-renove-la-gestion-de-ses-appels-en-voix-sur-ip-22987.html>

## La société Delta 3C adopte les communications unifiées

Après un passage partiel à la VoIP, cette société a opté pour une solution Openscape de Siemens avec intégration Outlook pour la gestion des conférences, fax, présence, télétravail, agenda. Avec 2 PABX IP, un sur chaque site et relié en VPN.

<http://www.reseaux-telecoms.net/actualites/lire-la-societe-ricol-adopte-les-communications-unifiees-22952.html>

## Selligent passe à la plate-forme de Communications unifiée de Microsoft et Interoute

Avec MOCS et du SIP Trunking fourni par Interoute.

[http://www.ination.eu/forum/topics/selligent-passe-a-l-xg\\_source=activity](http://www.ination.eu/forum/topics/selligent-passe-a-l-xg_source=activity)

## Événements sur la ToIP

*Voici les événements à venir sur la ToIP. Les événements indiqués en caractères gras sont les événements organisés en partenariat avec Jaito.*

**Le salon Communication over IP** aura lieu les 8 (à partir de 14 h 00) , 9 et 10 mars 2011 à Paris Expo Porte de Versailles (<http://www.salon-coip.com/> )

**La conférence Forum Atena "la place de l'Open Source sur le marché de la ToIP: bilan et perspectives"** aura lieu le 12 mai de 14 heures à 18 heures - lieu à préciser inscription gratuite (<http://forumatena.org/?q=node/305> )

## Études et livres blancs Jaito

Voici les livres blancs et études que vous propose Jaito:

Livres blancs:

- Le guide ToIP Jaito
- La vision Jaito des communications unifiées

Les études Jaito disponibles (version pdf) sur [commande](#) :

[La téléphonie sur IP - ToIP : état et perspectives](#) (mars 2010 - 145 € H.T.)

[La téléphonie sur IP pour les mobiles](#) (avril 2010 - 95 € H.T.)

[Les nouvelles architectures des réseaux de télécommunication NGN - IMS : nouveaux services et migration](#)" (mai 2010 - 95 € H.T.)

[Les nouveaux services de communications : Des changements majeurs dans le quotidien des entreprises](#) (janvier 2011 - 145 € H.T.)

**Pour plus d'information:** <http://www.jaito.com/etudes-livres-blancs.htm>

### Mentions légales

La newsletter ToIP est un service proposé par [Jaito](#)

Abonnement / Désabonnement / Changement d'adresse à <http://www.jaito.com/toip.htm> en prenant soin de vous munir de l'adresse e-mail à laquelle vous recevez la newsletter.

Pour vos contributions ou vos insertions publicitaires, contactez-moi