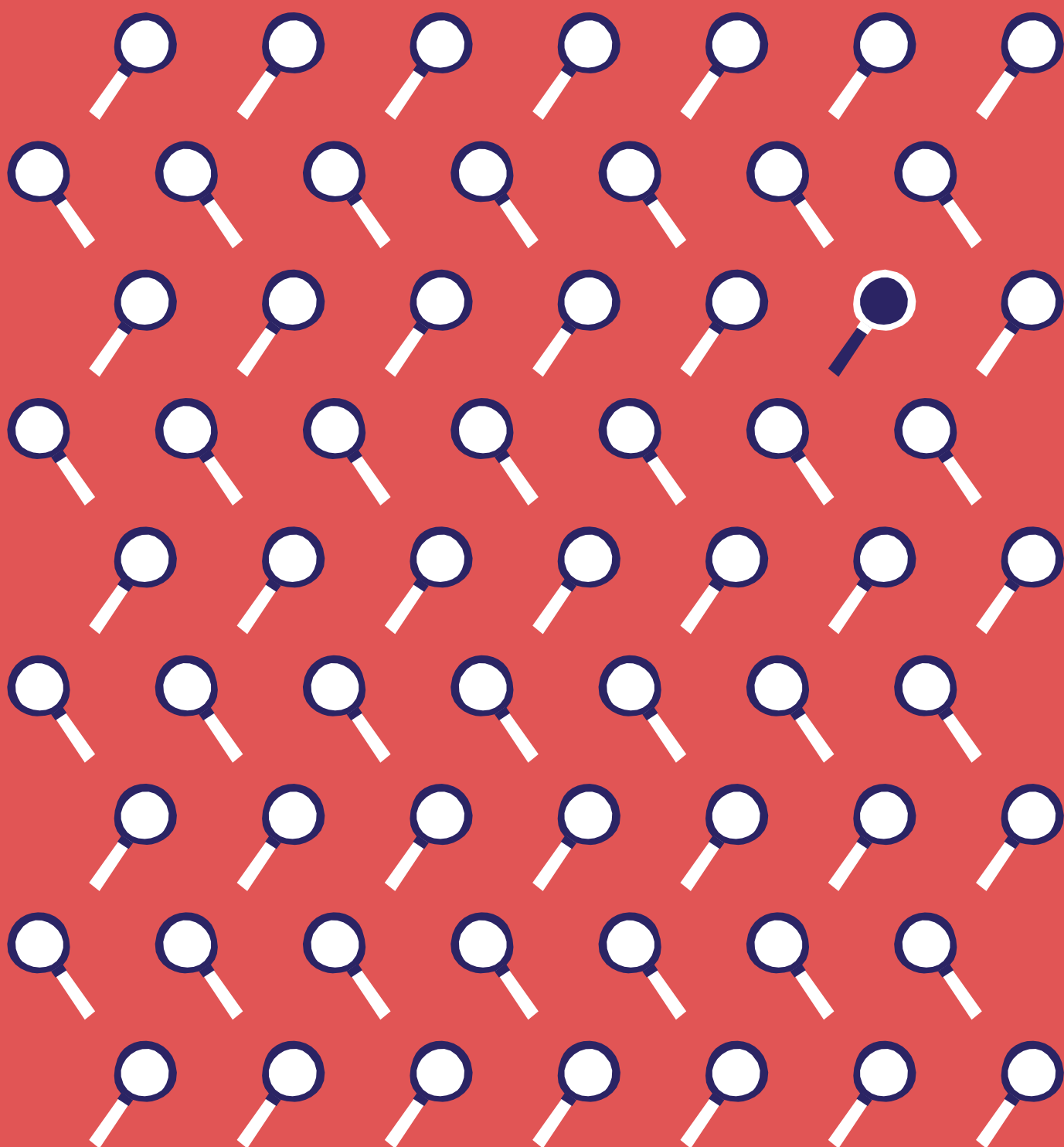
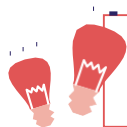


CHAPITRE 1

CONNAÎTRE SES BESOINS





Pour choisir l'offre la plus adaptée à ses besoins, il faut en premier lieu bien identifier ses usages numériques.

LES USAGES DU NUMÉRIQUE

Pour disposer des services télécoms qui vous seront utiles, il est nécessaire en premier lieu de bien identifier les usages qui ont du sens pour votre entreprise.

Communications interpersonnelles

Le premier domaine générateur de besoins en services de télécoms est celui des communications interpersonnelles. Ces relations peuvent être internes à l'entreprise ou externe avec des clients des partenaires ou des fournisseurs. Ces relations interpersonnelles passent de plus en plus par différents supports : téléphonie, messagerie instantanée, courrier électronique, téléconférences, vidéo-conférences.

Deux dimensions sont à prendre en compte : les différents équipements terminaux (mobile, PC, tablettes, etc.) utilisés, et les différentes situations possibles de travail : travail au bureau, en usine à un poste de travail spécifique, sur un chantier, en salle de réunion, à distance à domicile ou dans un tiers-lieu, en mobilité, etc. Aujourd'hui, une large palette d'outils de communications électroniques permet de travailler efficacement dans de telles situations, non seulement en proposant de joindre un correspondant distant facilement, mais également en permettant le travail en équipe, en temps réel ou en différé.

Présence en ligne

Le deuxième domaine est celui de la « présence en ligne » de l'entreprise c'est-à-dire l'exposition de l'entreprise, de ses produits, services ou compétences sur Internet à travers un site internet et/ou les réseaux sociaux. Dans de nombreux cas, cela peut prendre la forme d'une activité de e-commerce dès lors que les activités de l'entreprise peuvent être développées par de la vente en ligne.

Applications métier

Le troisième domaine générateur de besoins en services de télécoms est celui des applications numériques pour chaque métier. Chacune de ces applications métier (en particulier si l'application se trouve dans le cloud*) s'accompagne généralement de besoins en connectivité, c'est-à-dire en télécommunications fixes et/ou mobiles, des besoins d'échange de données, d'accès à des fichiers ou des applications, de dématérialisation de processus, de communication avec des serveurs informatiques, de sauvegarde de données.

Pour lister les applications métier et identifier les services télécoms sous-jacents, demandez-vous quelles applications vous ou vos

collaborateurs utilisez et lesquelles vous pourriez être amenés à utiliser à l'avenir : pour les **forces de vente, les services de maintenance, le développement de nouveaux produits ou services, la production, la logistique, les ressources humaines, les services financiers.** Pour chacune d'elles, identifiez avec vos fournisseurs **quels sont les besoins en connectivité (fixe et/ou mobile), en précisant notamment le nombre d'utilisateurs concernés et les performances attendues.**

Au final, le croisement des usages dans l'entreprise avec les utilisateurs concernés permet de catégoriser des « profils utilisateurs ». C'est ce qui permet de bien spécifier ses besoins en services **de télécommunications.**

DES USAGES NUMÉRIQUES AUX BESOINS EN SERVICES DE TÉLÉCOM

En matière de service de communications électroniques (télécommunications) on distingue classiquement la téléphonie fixe (pour les communications vocales sur ligne fixe), la téléphonie et l'internet mobile (pour les communications vocales ou l'accès à internet en mobilité) et l'accès internet fixe c'est-à-dire l'accès à internet et aux services et applications en ligne (dans le cloud) depuis un poste fixe.

En fonction des usages identifiés précédemment vous pourrez avoir à souscrire à l'un ou plusieurs de **ces services.**

Pour les entreprises multi-sites, il peut être également nécessaire de disposer de liaisons informatiques intersites, généralement fournies sur réseau privé virtuel*.

Cet exercice d'analyse des usages **et des besoins devra tenir compte** des projets de l'entreprise et de l'évolution de son activité. L'**intégration de nouveaux collaborateurs** ou l'ouverture de nouveaux **sites pourront ainsi être pris en compte.**

Les paragraphes suivants **détaillent les services et les équipements télécoms associés.** En les passant en revue, vous pouvez **déterminer ce qui est indispensable, souhaitable ou facultatif pour votre activité.**

INTERNET FIXE

→ Déterminez le nombre d'utilisateurs et type d'utilisation : cela doit permettre de définir le **débit nécessaire en distinguant débit montant et débit descendant (se référer au chapitre comprendre les offres).**

→ Identifiez les éventuels besoins **en équipements : ordinateurs de bureau, portables, tablettes**

→ Identifiez les besoins additionnels : si vous avez plusieurs **ordinateurs sur un même site** vous pouvez :

- soit les relier à l'accès Internet (box, routeur) via WiFi* ou Ethernet s'ils sont peu nombreux et assez proches de l'accès,
- soit recourir à la mise en place d'un réseau local* adapté à vos **besoins.**

Nota : la mise en place d'un réseau local ne fait généralement pas partie des prestations proposées par un opérateur de télécommunications. Vous devrez alors vous adresser à un installateur.

Il vous faut, pour chaque site, identifier l'ensemble des usages qui pourront générer du trafic fixe. Si votre réseau local est un réseau filaire, il s'agira de l'ensemble du trafic émanant des machines connectées à ce réseau. Si en revanche vous exploitez également la technologie Wifi, il vous faudra également tenir compte des clients nomades (mobiles, tablettes, ordinateurs portables) susceptibles de se connecter au réseau par ce biais.

|| Pour découvrir plus en détail ces solutions, rendez-vous au chapitre « accès fixe à internet » !

LIAISONS INTER-SITES

Un autre service de connectivité fixe sont les liaisons inter-sites : il s'agit d'établir un réseau de **transmission de données sécurisé** entre les différents sites de l'entreprise. Il existe plusieurs **technologies pour fournir des liaisons inter-sites :**

→ Accès sécurisés passant par **internet exploitant des protocoles sécurisés tels que IPSec mais ne garantissant pas de forte qualité de service (on parle de VPN de niveau 3).** Des accès nomades peuvent être mis en place à partir **de tels VPN, permettant aux salariés en déplacement ou en télétravail de se connecter au réseau interne de l'entreprise et d'utiliser leurs applicatifs.**

→ **Réseaux privés virtuels sécurisés et construits sur leurs propres réseaux par les opérateurs, sans** passer par internet. La technologie majoritaire ici est le VPN MPLS. (on parle de VPN de niveau 2).

→ **Liaisons de bout en bout entre les différents sites qui garantissent au client une sécurité et une disponibilité maximales. On** parle historiquement de liaisons louées ; aujourd'hui existent des offres sur fibre point à point (mise à disposition de fibres noires ou **bien offres de connectivité) :**

- spécifiez vos besoins en nombre de sites à relier,
- déterminez les débits* souhaités **entre les sites.**

|| Pour découvrir plus en détail ces solutions, rendez-vous au chapitre « Liaisons intersites » !

TÉLÉPHONIE FIXE

En fonction des usages et des profils utilisateurs préalablement identifiés :

→ Spécifiez vos besoins en **nombre de postes de communication et par type de poste :**

- simple, sophistiqué, sans fil, *soft-phone**, **télécopie** ;

→ Spécifiez si possible la volumétrie en nombre d'appels entrants et sortants, pour les appels sortants il est bon de raffiner l'analyse en estimant, si possible, **la volumétrie des appels vers les mobiles et des appels vers l'international ;**

→ Spécifiez vos besoins en **services complémentaires ;**

- lignes groupées, filtrage, musique d'attente,
- conférences téléphoniques et **services audio,**
- **N° spéciaux et service vocal interactif.**

En téléphonie fixe, des offres spécifiques existent pour les besoins **de type hotline.**

|| Pour découvrir plus en détail ces solutions, rendez-vous au chapitre « Téléphonie fixe » !

TÉLÉPHONIE ET INTERNET MOBILE

En fonction des usages et des profils utilisateurs préalablement identifiés :

→ Distinguez pour chaque catégorie d'utilisateurs les besoins en **communications vocales, SMS, accès internet, application métier ou non, itinérance internationale*, usage en mode WiFi :**

- Comparez la couverture offerte par chaque opérateur en fonction des zones géographiques pertinentes pour l'entreprise
- Posez-vous la question d'un besoin spécifique de couverture **indoor**
- Considérez les volumes de **consommation mensuelle par type d'usage** (se référer au chapitre **comprendre les offres – téléphonie et internet mobile**)

→ **Vos besoins en équipements : simples** (fonctions de téléphonie **uniquement**), smartphones (**accès internet**), équipements spécifiques (par exemple résistants aux chocs ou à l'humidité) – pour des usages intenses vous pouvez également vous intéresser au DAS* de l'équipement.

|| Pour découvrir plus en détail ces solutions, rendez-vous au chapitre « Téléphonie et internet mobile » !

QUALITÉ DE SERVICE ET SÉCURITÉ

→ **IMPORTANT :** Définissez pour chaque service (c'est-à-dire chaque type d'abonnement) **la qualité de service attendue.** Plus spécifiquement pour l'accès internet **ou les liaisons inter-sites, il est nécessaire d'identifier les**

garanties attendues en termes des débits et de continuité de service et, le cas échéant, les solutions de secours en cas

de panne : redondance des

liens fixes, ajout d'un routeur **3G/4G*, etc.**

|| Pour découvrir plus en détail ces solutions, rendez-vous au chapitre

« Qualité de service » !

→ Pensez également à la sécurité ! Il convient de définir une **politique de sécurité informatique : sauvegarde, chiffrement, protection contre les intrusions, confidentialité des données, procédures en cas d'incident, etc.**

|| Pour en savoir plus, renseignez-vous sur les sites de l'ANSSI et de la CNIL et consultez notamment [le guide des bonnes pratiques de l'informatique](#)

RECENSER L'EXISTANT

Un bon moyen d'affiner et de quantifier son expression de besoin consiste à procéder au recensement de l'existant :

→ **1. Réaliser un inventaire des équipements communiquant avec l'extérieur** (central téléphonique, poste fixe avec ou sans fil, mobile, **ordinateur de bureau, terminal de paiement, fax, affranchisseuse, ligne alarme, etc.**).

→ **2. Comptabiliser le nombre d'utilisateurs** pour chaque service (téléphonie fixe, mobile, Internet **et liaisons inter-sites**)

→ **3. Faire l'état des consommations constatées sur une période** significative (ex. : un an) par ligne en identifiant les lignes qui ne **sont pas utilisées.**

→ **4. Déterminer la part des appels et des données échangés en interne** (entre sites et fixe vers **mobile) et des appels et des données échangés en externe.**

→ **5. Identifier les volumes d'appels entrants : les relations avec vos clients et fournisseurs sont subordonnées au bon dimensionnement de vos services de téléphonie** (cette étape nécessite **généralement un audit de votre opérateur**).

→ **6. Recenser les contrats d'abonnement, de maintenance et autres accords contractualisés.**



Pour avoir une idée assez précise de ses consommations téléphoniques fixe et mobile, il est conseillé de bien prendre en compte tous les services facturés, avec une attention sur les éventuels effets saisonniers ou conjoncturels.

Pour cela, il existe trois sources :

- *l'espace client mis à disposition par votre opérateur;*
- *les factures reçues et stockées par la comptabilité de l'entreprise;*
- *un état du parc de lignes (fixes, mobiles, etc.) et un profil de consommations à demander à votre opérateur.*

Tout n'est pas clair ? En savoir plus ?
Contactez nous sur www.afutt-crestel.org