

TELECOMMUNICATIONS

Adictel économise 40 % sur sa facture téléphonique avec la VoIP

Baisse des coûts, hausse de la productivité, simplification et autogestion du réseau : la PME d'infogérance du risque Adictel témoigne des divers avantages de la téléphonie sur IP.

Journal du Net | 18 Novembre 2004

Avec l'arrivée à maturité des connexions à haut débit, la téléphonie sur IP (ToIP) est devenue la nouvelle attraction des offres des fournisseurs d'accès Internet pour le grand public. Les avantages liés à ce nouveau service apparaissent toutefois plus tangibles au niveau des entreprises : baisse des coûts, accroissement de la productivité, simplification et autogestion du réseau. Jusqu'à récemment, peu d'offres ToIP étaient ciblées spécifiquement pour les PME-PMI. Aujourd'hui, les opérateurs se mobilisent pour répondre à cette demande. Retour d'expérience avec la PME Adictel, société de d'infogérance du risque dédiée aux casinos.

"C'est une solution magique", témoigne avec enthousiasme Eric Bouhanna, fondateur et dirigeant d'Adictel. Créée en mars dernier, cette PME, composée de onze salariés, propose un soutien psychologique aux joueurs de casino excessifs. La société gère une plate-forme téléphonique qui assure un service gratuit de prévention 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Adictel, c'est donc une mobilisation des salariés à temps plein. "Outre le fait que les employés travaillent à domicile, il était nécessaire d'avoir une traçabilité et un suivi exhaustifs de tous les appels entrants", explique Eric Bouhanna. Pour créer son entreprise, il a donc eu recours à une solution personnalisée clé en mains de téléphonie : IC Centrex.

Commercialisée par IC Telecom, opérateur téléphonique ciblant les PME, cette solution offre le transport de voix sur Internet (VoIP) ainsi que de nombreux services autour de la téléphonie comme le renvoi d'appel, la messagerie vocale, le double appel, les agendas partagés, la notification de messages vocaux par SMS ou le transfert d'appel. L'offre IP Centrex permet en outre de déléguer à l'opérateur la gestion complète du service et des infrastructures téléphoniques. Concrètement, le service IC Centrex permet de délocaliser la fonction de PABX (central téléphonique privé) qui est alors prise en charge par une plate-forme de gestion de services directement installée dans le serveur central d'IC Telecom.

L'externalisation du service est un gain immédiat pour les PME puisque, hormis l'installation de téléphones IP, aucun investissement n'est nécessaire. Eric Bouhanna a fait le calcul : une solution de téléphonie analogique classique lui aurait coûté près de 150.000 euros (achat d'un PABX et des logiciels associés). Un investissement de départ qui s'est réduit à... 450 euros pour l'installation de huit téléphones IP, loués au prix de 35 euros par mois. La ToIP lui permet également de réduire le coût des communications, facturées directement par IC Telecom qui opère sur un réseau dégroupé. Au final, Eric Bouhanna estime économiser chaque mois environ 40 % sur les flux de communication par rapport à de la téléphonie classique

Mais ce qui a vraiment convaincu le fondateur d'Adictel, c'est la possibilité de piloter à distance sa société, via une interface Web connectée à chaque téléphone IP. "C'était la condition sine qua non pour créer Adictel, indique Eric Bouhanna. A partir de mon interface de gérant, j'ai accès à tous les appels entrants ou sortants. Je peux également agir sur les connexions. Cette traçabilité permet optimiser le temps de travail." Grâce à cette solution, Eric Bouhanna peut contrôler le travail de ses employés répartis dans toute la France depuis son bureau parisien ou son domicile. "L'offre IP Centrex, c'est un gain énorme en termes de productivité", conclut le gérant d'Adictel.

Emilie LEVEQUE, JDN

