

**Zeitschrift:** Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology  
**Herausgeber:** Swisscom  
**Band:** 81 (2003)  
**Heft:** 12

**Artikel:** Une convergence accrue  
**Autor:** Chies, Fabiano  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-876719>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 16.03.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Une convergence accrue

La conjoncture économique évolue mais une certitude demeure: nous dépendons toujours plus des communications. Dans les affaires, le succès ne peut donc être dissocié des télécommunications. Cet axiome est conforté par une enquête réalisée sur le thème «Business Confidence». Le Gartner Group a constaté que les entreprises européennes qui investissent dans les techniques de l'information et des communications réalisaient des bénéfices nettement plus élevés que celles qui se contentaient d'actionner des leviers de commande traditionnels.

Dans le contexte économique actuel, les entreprises investissent dans des applications de l'informatique et des télécommunications pour autant qu'elles garantissent une rentabilité élevée. Dans le domaine spécifique

FABIANO CHIES

des télécommunications, l'environnement économique s'oriente donc vers un marché stimulé par l'offre, et les utilisateurs bénéficient de ce contexte très compétitif. Les compagnies de télécommunications doivent de ce fait offrir des solutions globales, allant des infrastructures IP à l'intégration de la gestion des relations avec la clientèle, la téléphonie par Internet, l'hébergement, la gestion et les applications.

Les compagnies de télécommunications se battent pour répondre à l'essor galopant des activités mobiles. Elles doivent cependant prendre en compte les aspects sécuritaires, les réseaux virtuels privés, les accès basés sur Internet et les intégrations à canaux multiples. Pour rester dans le coup, les fournisseurs devront offrir des applications en ligne, y compris les solutions «e-business» sur Internet et Intranet, ainsi que de l'hébergement. Cela fait déjà longtemps que l'on parle d'«Information and Communication Technology» (ICT). Les compagnies de télécommunications peuvent acquérir des sociétés informatiques, conclure des partenariats ou se doter de compétences propres pour répondre à cette exigence. Elles devront cependant assurer un large

éventail de services basés sur des critères de qualité élevés.

## Les forces vives du marché

Les utilisateurs du secteur de l'informatique et des télécoms considèrent de plus en plus les services traditionnels dans la communication vocale et des données comme étant des prestations de base interchangeables. Cela débouche sur des attentes précises en terme de produits et prestations. Leur plus-value réelle par rapport aux services classiques doit être clairement perceptible.

La stagnation économique actuelle pousse les entreprises à rechercher continuellement de nouvelles solutions pour stabiliser leurs activités, voire induire une croissance, tout en étant à l'affût d'une rentabilité à court terme. Elles cherchent à accroître leur productivité en raccourcissant leurs circuits commerciaux et en optimisant leur organisation.

## Une mutation sur le marché

Les solutions d'outsourcing s'appliquaient jusqu'ici en priorité à l'informatique classique. On constate cependant aussi que, dans de nombreux cas, les solutions globales alliant les aspects de l'informatique à ceux des communications présentent une certaine logique en terme d'outsourcing quand on l'aborde en terme de réseau. Dans cette perspective, ce dernier constitue le cœur du système et les processeurs, ses éléments périphériques. Une telle approche se justifie par le fait que le choix du réseau et les communications influencent toujours plus l'efficacité et la souplesse des processus administratifs au sein des entre-

*Pour répondre aux besoins des utilisateurs, les opérateurs doivent exploiter la convergence entre l'informatique et la communication.*

prises. La société qui assure les services d'outsourcing reprend le réseau et les solutions existants lors de l'établissement du projet, leur exploitation, leur constante optimisation ainsi que leur maintenance.

Les entreprises qui veulent s'ouvrir de nouveaux marchés, délocaliser des succursales et s'allier de nouvelles unités de production doivent pouvoir compter sur une société assurant l'outsourcing de son réseau qui soit dotée d'une large implantation géographique. Le marché s'avère

## Faits et chiffres

L'année dernière, le marché suisse des télécommunications a représenté un volume d'environ 8,6 milliards d'euros. Cela correspond à la septième place au niveau européen. Pour 2003, l'European Information Technology Observatory (EITO) prévoit une croissance de 4,5% du marché suisse des services en télécommunications. Que ce soit sous l'angle des exploitants de réseaux ou de celui du nombre de prestataires pour la téléphonie vocale, la Suisse se situe dans le tiers supérieur sur le marché européen.

comtec 12/2003

taires. On peut ainsi attribuer une priorité plus élevée à certaines séquences vocales ou à d'autres applications sensibles qu'au trafic courant de la messagerie électronique. Tout en assurant la convergence des données et de la voix, elle offre les avantages de la communication entre individus d'un service IP et garantit la fiabilité, la qualité et la sécurité des services classiques pour les données.

Cela ouvre tout grand la voie à la téléphonie par Internet. Les fonctions de la transmission vocale par paquets ont fait leurs preuves et la qualité de la diffusion s'en est trouvée singulièrement améliorée. Désormais, il ne s'agit plus de savoir si l'on opte ou non pour la téléphonie par Internet («Voice-over-IP»), mais plutôt de décider quand on s'y mettra. En plus des économies réalisées au niveau des frais et de la gestion, les nouveaux services poussent à opter en faveur de la technique «Voice-over-IP», qu'il s'agisse d'une véritable messagerie unifiée, de vi-

déoconférence ou d'une centrale de contact multimédia. Les experts sont eux-mêmes impressionnés par les performances de ces nouveaux services. Pour ce type d'applications également, l'informatique et les télécommunications sont incontestablement appelées à converger.

Fabiano Chies, Country Manager British Telecom Suisse

exigeant en matière d'outsourcing des réseaux car il s'agit généralement de projets à long terme. Les spécialistes de l'outsourcing doivent donc toujours être à même de proposer une solution optimale à leurs clients. Leurs réseaux exigent d'être constamment optimisés et doivent s'adapter à l'évolution de leurs besoins et exigences. Même durant la phase de migration, il est indispensable que le spécialiste de l'outsourcing dispose d'une compétence très pointue. Sa solidité financière représente également un critère déterminant. Les utilisateurs ne manqueront d'ailleurs pas de vérifier qu'il puisse représenter un partenaire fiable pendant toute la durée du projet. Finalement, il est important pour le client de disposer de références, si possible dans son métier, pour prouver son savoir-faire et son expérience.

## Une technique qui parvient à maturité

Cela fait longtemps que l'on cherche à faire converger le trafic vocal et celui des données vers une solution unifiée basée sur le protocole IP. C'est maintenant chose faite avec la commutation d'étiquette multiprotocole (MPLS ou Multi Protocol Label Switching). Elle offre la possibilité de concevoir des réseaux virtuels privés sur base IP permettant de configurer les flux de données priori-

comtec 12/2003

## Zusammenfassung

### Telekommunikation und IT zusammen

Die Kommunikationsdienste sind Schlüssel zum Geschäftserfolg geworden. Untermauert wird diese Aussage mit einer europaweiten Untersuchung zum Thema «Business Confidence». Die Gartner Group hat festgestellt, dass Unternehmen, die ein grösseres Augenmerk auf Investitionen in die Informations- und Kommunikationstechnologie legen, deutlich höhere Gewinne verzeichnen als Unternehmen, die nur auf traditionelle Stellhebel des Erfolgs setzen. Unter den aktuellen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen konzentriert sich die Informatik- und Telekommunikationsbranche vor allem auf Lösungen, die ihren Kunden eine hohe Rentabilität auf deren Investitionen garantieren. Auch in der Telekommunikation hat sich das Umfeld zu einem Verkäufermarkt geändert. Die Kunden profitieren von diesem Wettbewerbsumfeld. Telekommunikations-Unternehmen kommen nicht darum herum, gesamtgesellschaftliche Lösungen anzubieten, die sich von der IP-Infrastruktur über die CRM-Einbindung bis hin zu Voice-over-IP, Hosting, Desktop- und Applikationsmanagement erstrecken. Vor allem das rasante Wachstum mobiler Arbeitsplätze fordert von Telekommunikationsunternehmen, sich um Sicherheitsaspekte, virtuelle private Netzwerke, Internet-basierten Zugriffswege und die Multi-Channel-Integrationen zu kümmern. Anbieter, die im 21. Jahrhundert konkurrenzfähig sein wollen, müssen Online-Anwendungen einschliesslich Internet- und Intranet-basierter E-Business-Lösungen und Hosting-Dienste anbieten. Die Realität heisst längst Information and Communication Technology (ICT). Ob Telekommunikationsanbieter IT Unternehmen akquirieren, Partnerschaften eingehen oder bereits eigene Kompetenz aufgebaut haben um diesen Forderungen gerecht zu werden, steht weniger im Vordergrund, als dass sie die umfassenden Dienste anbieten und einen hohen Qualitätsstandard sicherstellen müssen.