

FICHE 1

QUELS SERVICES DE CONNECTIVITÉ POUR RÉPONDRE AUX BESOINS NUMÉRIQUES DE VOTRE ENTREPRISE ?

RECENSER LES BESOINS NUMÉRIQUES DE VOTRE ENTREPRISE

Pour choisir les services télécoms adaptés à votre entreprise, il est crucial de comprendre vos usages numériques.

Identifier les usages qui ont du sens pour votre entreprise

Les communications interpersonnelles

Les communications interpersonnelles peuvent être internes à l'entreprise (entre collaborateurs) ou externes (avec des clients, des partenaires ou des fournisseurs). Elles s'appuient sur une variété de supports tels que la téléphonie, la messagerie instantanée, le courrier électronique, les téléconférences et vidéo-conférences.

Deux dimensions sont à considérer :

- **les équipements terminaux utilisés** : téléphones portables, ordinateurs, tablettes...
- **les situations de travail** : au bureau, en usine sur un poste de travail spécifique, sur un chantier, en salle de réunion, à distance (à domicile ou dans un tiers-lieu), ou encore en mobilité.

La présence en ligne

La « présence en ligne » de l'entreprise correspond à sa visibilité sur internet, qu'il s'agisse de ses produits, services ou compétences, via un site internet ou les réseaux sociaux. Dans de nombreux cas, cela peut prendre la forme d'une activité de e-commerce.

Un site bien conçu ou une activité en ligne adaptée peut contribuer significativement à la croissance de l'entreprise.

Les applications métier et support

Une **application métier** est un logiciel conçu spécifiquement pour répondre aux besoins opérationnels d'une entreprise ou d'un secteur d'activité particulier. Les spécificités des applications varient en fonction de leur objectif, mais elles peuvent inclure des fonctionnalités telles

que la gestion des stocks, la génération de rapports, la planification des ressources, la gestion des flux de travail.

Une **application support** n'est pas directement liée au cœur de métier, mais joue un rôle crucial en facilitant les opérations et en assurant un bon fonctionnement des services métier. Il peut s'agir d'outils de gestion des ressources humaines, d'assistance technique, de cybersécurité, de solutions favorisant l'organisation interne telles que l'intranet, les agendas partagés ou encore les plateformes de collaboration.

Ces applications, particulièrement celles hébergées dans le **cloud**¹, s'accompagnent généralement de besoins en **connectivité** tels que des télécommunications fixes ou mobiles, l'échange de données, l'accès à des fichiers ou des applications, la dématérialisation de processus, la communication avec des serveurs informatiques, la sauvegarde de données.

Pour recenser 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'entre elles, collaborez avec vos fournisseurs en services d'accès numériques pour identifier vos besoins en connectivité (fixe ou mobile), en précisant notamment le nombre d'utilisateurs concernés et les performances attendues. Certaines applications spécifiques, telles que les connexions entre machines ou la réception de flux vidéo en haute définition, peuvent en effet nécessiter des solutions adaptées.

1. Les termes surlignés sont définis dans le glossaire en page 122.

Recenser les usages télécoms actuels de votre entreprise

Un bon moyen pour affiner et quantifier ses besoins consiste à procéder au recensement de l'existant :

- 1 **Réalisez un inventaire des équipements** communiquant avec l'extérieur : poste fixe (avec ou sans fil), mobile, ordinateur de bureau, terminal de paiement, fax, affranchisseuse, alarme, ascenseur, central téléphonique et plus généralement tout objet connecté.
- 2 **Comptabilisez le nombre d'utilisateurs** pour chaque service (téléphonie fixe, téléphonie mobile, accès internet et liaisons intersites).
- 3 **Analysez les consommations de chaque ligne** sur une période significative (par exemple, une année) : repérer les lignes non utilisées ou celles dont l'utilisation est décorrélée de votre offre actuelle (sous-exploitation ou surexploitation, utilisation importante de services surfacturés qui pourraient être inclus dans une autre offre...).
- 4 **Déterminez la part des appels et des données échangés** en interne (entre les sites et entre les appareils fixes et mobiles) et en externe (clients, fournisseurs, partenaires).

- 5 **Identifiez les volumes d'appels entrants et sortants** : les relations avec vos clients et fournisseurs sont subordonnées au bon dimensionnement de vos services de téléphonie (pour réaliser cette étape, vous pouvez demander un audit à votre opérateur).
- 6 **Recensez les contrats existants** : abonnements, contrats de maintenance et autres accords contractuels en vigueur.

Ce travail de recensement peut permettre d'identifier d'éventuels services inutilisés, de les résilier et ainsi de réaliser des économies.

Pour obtenir une vision précise des consommations téléphoniques fixes et mobiles, il est essentiel de bien prendre en compte tous les services facturés, avec une attention particulière aux éventuels effets saisonniers ou conjoncturels. Trois principales sources peuvent vous y aider :

- l'espace client de votre opérateur : souvent disponible en ligne, il offre une vue détaillée des usages et des factures ;
- les factures reçues et stockées par la comptabilité de l'entreprise : elles permettent d'analyser les coûts réels sur une période donnée ;
- un recensement du parc de lignes (fixes, mobiles, etc.) et un profil de consommation à demander à votre opérateur.



Aucun usage ne doit être oublié lors de ce travail de recensement : alarme et vidéosurveillance, ligne téléphonique d'urgence dédiée aux services de secours, lignes dédiées à un prestataire externe, etc.

QUELS SERVICES TÉLÉCOMS POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE VOTRE ENTREPRISE ?

Le croisement des usages avec les utilisateurs concernés permet de catégoriser des « profils utilisateurs » en fonction de l'environnement du poste et des besoins télécoms. Cette catégorisation est essentielle pour bien spécifier ses besoins en services de télécommunications.

En matière de services de télécommunications, on distingue classiquement :

Les solutions fixes :

- la téléphonie fixe : pour les communications vocales sur ligne fixe ;
- l'internet fixe : pour l'accès à internet et aux services et applications en ligne depuis un poste fixe.

Les solutions mobiles :

- la téléphonie mobile : pour les communications vocales et les SMS ;
- l'internet mobile : pour l'accès à internet en situation de mobilité.

En fonction des usages et « profils utilisateurs » identifiés, vous pourrez avoir à souscrire à l'un ou plusieurs de ces services.

Cette partie détaille les services et les équipements télécoms associés : en les passant en revue, vous serez en mesure de déterminer ce qui est indispensable, souhaitable ou facultatif pour votre activité.

Cet exercice d'analyse des usages et des besoins devra tenir compte des projets de l'entreprise et de l'évolution de son activité, afin de garantir que les solutions télécoms retenues resteront adaptées à moyen et long terme.



Les solutions fixes

En fonction des usages et des « profils utilisateurs » préalablement identifiés, spécifiez :

Pour la téléphonie fixe :

- **vos besoins en nombre et type de postes de communication** : simple, sophistiqué, sans fil, *softphone*, télécopie, etc. ; pensez à prendre en compte la gestion des appels internes entre collaborateurs ou sites ;
- **le volume d'appels entrants et sortants** ; pour les appels sortants, il est utile de raffiner l'analyse en estimant, si possible, le volume des appels vers les mobiles et vers l'international ;
- **vos besoins en services complémentaires** : lignes groupées, filtrage des appels, musique d'attente, conférences téléphoniques et services audio, numéros spéciaux et service vocal interactif, *hotline*, etc ;

- **vos besoins en matière de qualité de service** : pour comprendre les aspects de qualité de service dans les communications numériques fixes, rendez-vous sur : [FICHE 23 : Quelle qualité de service pour les offres fixes proposées aux entreprises ?](#)

→ Pour découvrir en détail les solutions de téléphonie fixe : [FICHE 5 : Les offres de téléphonie fixe.](#)

Pour l'internet fixe :

- **le nombre d'utilisateurs simultanés et le type d'utilisation afin de définir le débit nécessaire** (vous pouvez notamment demander conseil à votre opérateur pour le déterminer), en distinguant le débit montant (données envoyées) du débit descendant (données reçues) ;
- **les besoins en équipements** : ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, tablettes, etc ;

● **pour chaque type d'usage, la qualité de service attendue en matière de :**

- débit garanti,
- continuité de service, délai de réparation en cas de panne,
- solution de secours en cas de panne (connexion redondante, modem 4G/5G, etc.),
- niveau de sécurité (protection contre les intrusions, niveau de confidentialité, etc.) ;

● **les besoins additionnels :** par exemple, si vous avez plusieurs équipements connectés 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, en cas de trafic important ou d'équipements nombreux, recourir à la mise en place d'un réseau local par un installateur ou un intégrateur², adapté à vos besoins spécifiques (incluant l'ensemble du trafic des équipements fixes et nomades).

→ Pour découvrir en détail les solutions d'internet fixe : [FICHE 3 : Les offres d'accès fixe à internet.](#)

→ Pour comprendre les aspects de qualité de service (continuité, solution de secours, débit) dans les communications numériques fixes : [FICHE 23 : Quelle qualité de service pour les offres fixes proposées aux entreprises ?](#)

Les solutions mobiles : téléphonie et internet mobile

En fonction des usages et des « profils utilisateurs » préalablement identifiés, considérez :

- vos besoins mensuels de communications mobiles par type d'usage (appels, SMS, accès internet, applications métier, consommation à l'international) ;
- vos besoins en matière d'équipements en fonction des caractéristiques souhaitées :
 - téléphonie uniquement,
 - téléphonie et accès internet,
 - fonctions spécifiques (par exemple résistance aux chocs ou à l'humidité),
 - pour des usages intenses, intéressez-vous à l'indice de débit d'absorption spécifique³ (DAS) de l'équipement ;
- votre stratégie d'équipements : décidez si les appareils seront fournis par l'entreprise ou par les collaborateurs (BYOD⁴), en fonction par exemple des besoins identifiés, des enjeux de sécurité ou des contraintes financières ;
- vos besoins en matière de qualité de service :
 - vérifiez la couverture offerte par les opérateurs mobiles en fonction des zones géographiques : pour

vous renseigner sur la couverture des zones pertinentes pour votre entreprise, vous pouvez consulter l'outil de l'Arcep [Mon réseau mobile](#),

- vérifiez la couverture à l'intérieur des bâtiments, en incluant également les besoins des visiteurs si vous en accueillez dans vos locaux,
- pour comprendre les aspects de qualité de service dans les communications numériques mobiles : [FICHE 21 : Améliorer ma connexion mobile.](#)

→ Pour découvrir en détail les solutions de téléphonie et d'internet mobile : [FICHE 6 : Les offres de téléphonie et d'internet mobile.](#)

→ Vous avez des besoins spécifiques (communications « *machine-to-machine* », usages critiques, etc.), découvrez plus en détail les solutions associées : [FICHE 24 : 5G professionnelle-IoT quelle solution de réseau sans fil pour vos usages professionnels ?](#)

2. La mise en place d'un réseau local ne fait généralement pas partie des prestations proposées par un opérateur de télécommunications, il faut donc faire appel à un installateur ou un intégrateur. Les intégrateurs peuvent, le cas échéant, également proposer les services de connectivité, à l'instar d'un opérateur télécom.

3. Cet indice permet de mesurer la quantité d'énergie électromagnétique que l'utilisateur reçoit d'un appareil via les ondes. Plus l'indice

est bas, moins l'appareil émet de rayonnement, l'utilisateur est donc moins exposé.

4. L'acronyme « BYOD » est l'abréviation de l'expression anglaise « *Bring Your Own Device* » (en français : « Apportez Votre Equipement personnel de Communication » ou AVEC), qui désigne l'usage d'équipements informatiques personnels dans un contexte professionnel.

Liaisons intersites

Pour les entreprises réparties sur plusieurs sites (multisites), il est souvent nécessaire de disposer de liaisons informatiques intersites. Ces connexions, généralement fournies sur **réseau privé virtuel** (VPN - *Virtual Private Networks*), permettent de transmettre des données de manière sécurisée entre les différents sites de l'entreprise.

Il existe plusieurs technologies pour fournir ce type de liaison. Pour choisir la solution adaptée, prenez en compte les éléments suivants :

- spécifiez le nombre de sites à relier ;
- déterminez les débits souhaités entre les sites ;
- déterminez le niveau de qualité de service souhaité pour chaque site.

→ Pour découvrir en détail les solutions de liaisons intersites : [**FICHE 4 : Les offres de réseaux intersites.**](#)