



Transfert d'appels

Alors que la téléphonie IP se fait de plus en plus séduisante, est-ce une bonne idée de mettre tous ses œufs dans le même panier?

PAR YAN BARCELO

orsque le consultant en téléphonie Richard Comtois a été contacté pour installer un réseau téléphonique basé sur le protocole Internet (IP) pour une petite société québécoise de logiciels, les avantages de la nouvelle technologie paraissaient évidents. Non seulement l'implantation d'une nouvelle ligne téléphonique dédiée entre les bureaux de Montréal et Québec devait-elle améliorer la qualité et la fiabilité du service, mais elle devait entraîner également d'importantes économies en salaires. Alors que le coût du rattrapage était évalué à 24 000 \$ par année, il devait permettre à l'entreprise de fournir le même niveau de service à la clientèle tout en ayant besoin de moins de spécialistes en logiciels — soit une économie annuelle de 160 000 \$.

En 2004, de nombreuses entreprises américaines ont profité de retombées semblables en adoptant la téléphonie IP, processus par lequel les appels sont transmis à l'aide de la technologie Internet plutôt que par des réseaux commutés tradition-

nels. Par contre, même si le Canada peut se réclamer en partie de la paternité du téléphone grâce à Alexander Graham Bell, les entreprises d'ici semblent réticentes à reléguer aux oubliettes le bon vieux service. La situation pourrait toutefois changer sous peu.

«Nous croyons que c'est l'un des secteurs technologiques les plus en ébullition», de dire John Mather, vice-président directeur principal et chef de l'administration chez Financière Manuvie à Toronto. En décembre dernier, la société concluait un contrat de sept ans avec Bell Canada, d'une valeur de 140 millions de dollars, pour l'implantation

ILLUSTRATION : SANDRA DIONISI