

Connectivité

Guide pratique

Fin du RTC : comment préparer la transition vers le tout IP ?



**Business
Services**



Sommaire

Introduction	3
Pourquoi arrêter le RTC ?	4
Un calendrier très progressif	5
Les avantages du tout IP	6
IP socle de la transformation digitale	10
Usages spéciaux : mode d'emploi	11
Comment passer au tout IP ?	13
Notre ambition : être à vos côtés étapes par étapes	14
Mémo	15

Introduction

Rappelez-vous les années 1970 et 1980. En ce temps-là, les mots « Internet », « digital » ou « smartphone » ne veulent encore rien dire. En ce temps-là, le marché du fax connaît une croissance folle et les entreprises dotent leurs collaborateurs d'un téléphone fixe, principal moyen de communication. En ce temps-là, le réseau téléphonique commuté (RTC) est déployé dans tout l'Hexagone. Traduction de cette technologie dans les bureaux : la petite prise en forme de « T », nichée dans un coin du mur.

Mais aujourd'hui, une myriade de nouvelles façons de travailler, de communiquer et de collaborer est venue compléter le bon vieux téléphone. Orange a donc engagé la modernisation de ses réseaux afin de prendre en compte l'évolution des usages et de la technologie. Le service de téléphonie fixe, qui s'appuie encore en partie sur le RTC, va évoluer et s'appuyer sur la technologie IP devenue standard

mondial : nous parlons de voix sur IP (VoIP). Ce programme de transition vers le tout IP concerne l'ensemble des clients des opérateurs qu'ils soient résidentiels, professionnels ou entreprises.

À l'heure actuelle, contrairement au grand public qui a largement adopté la téléphonie via la box, les entreprises utilisent encore très largement le RTC. Mais pas de panique ! L'arrêt du RTC se fera par étapes, de manière progressive. Orange Business Services accompagne déjà la transformation IP des entreprises et continuera à les accompagner durant ces années de transition.

75%

du marché fixe résidentiel utilise déjà la voix sur IP, contre seulement 30 % du marché fixe entreprises.

Nous avons réuni au sein de ce guide pratique toutes les clés pour bien aborder cette modernisation. Bienvenue dans le programme tout IP d'Orange Business Services.



Pourquoi arrêter le RTC ?

Si une grande partie des opérateurs européens et de l'écosystème des télécoms, avec le soutien des pouvoirs publics, a entamé la modernisation des réseaux et l'engagement vers le tout IP, c'est d'abord parce que les usages ont considérablement changé depuis les années 1980. De nouvelles façons de communiquer et de travailler, plus digitales, plus collaboratives, plus mobiles, sont apparues. Face à ces nouveaux défis, la technologie IP (pour *Internet Protocol*) est devenue un incontournable. Elle seule est en mesure de prendre en compte ces changements tout en conservant l'usage intemporel de la voix humaine.

Car, rappelons-le, la fin du RTC ne signe pas l'arrêt des usages qui y sont associés : téléphonie, fax, lignes de sécurité, terminal CB, etc. La technologie IP, utilisée dans le monde entier, facilite l'arrivée de nouveaux usages plus collaboratifs et des nouvelles applications : messagerie instantanée, vidéo et web conférence, partage de documents, communication fixe-mobile sans coupure, objets connectés, etc.

Autre raison de l'arrêt progressif du RTC : l'obsolescence des équipements spécifiques à ce réseau. Peu à peu, les équipementiers se désengagent de ces technologies et les compétences se raréfient.

Pour ces raisons, Orange a entamé une ambitieuse transformation pour remplacer le réseau RTC par une infrastructure IP simplifiée, évolutive et puissante.



Vers un réseau préparé pour les nouveaux usages plus collaboratifs, plus modernes

Un calendrier très progressif

Le passage au tout IP se fera tout en douceur et à votre rythme. Les premières étapes concernent le remplacement des offres Orange : peu à peu, les solutions RTC ne seront plus commercialisées. Dans un second temps, au plus tôt en 2023, le service RTC sera progressivement arrêté, plaque géographique par plaque géographique*.



Courant 2018

Dès le 1^{er} semestre 2018, de nouvelles offres seront proposées pour l'usage de la voix seule ou d'autres besoins plus spécifiques : fax, télésurveillance, ascenseurs, etc.



Fin 2018

Les lignes analogiques ne seront plus commercialisées. Toutefois, les lignes existantes continueront à fonctionner.



Fin 2019

Les lignes Numéris (RNIS) ne seront plus commercialisées. Néanmoins, les lignes existantes continueront à fonctionner.



Les offres évoluent

Arrêt du RTC



En 2023, au plus tôt

Les premières fermetures de lignes RTC sur la plaque géographique concernée.

Un arrêt progressif

Il s'effectuera sur plusieurs années et par plaque géographique.



Pour en savoir plus,
Surveillez l'agenda en ligne



La fermeture d'une plaque géographique sera annoncée 5 ans à l'avance. Vous aurez donc tout le temps d'anticiper la situation avec l'aide des experts d'Orange.

* Une plaque correspond à une zone géographique composée de plusieurs arrondissements ou de plusieurs communes contiguës, appartenant toujours à un même département.

Les avantages du tout IP

Il y a quelques années, l'arrivée des box dans les foyers français a représenté une petite révolution. Tout à coup, les particuliers avaient accès à Internet, à la télévision et au téléphone au sein d'une même offre. De la même manière, les offres dites « multiplay » proposent aux entreprises de coupler téléphonie et informatique pour apporter des fonctionnalités toujours plus innovantes.



Et la qualité dans tout ça ?

Depuis dix ans que le groupe Orange déploie ses offres de voix sur IP, nous menons régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès de nos clients. Selon un récent sondage mené auprès des clients détenant simultanément une ligne RTC et une ligne VoIP, 70 % des entreprises déclarent que la qualité de la VoIP est supérieure ou égale à celle du RTC. Une qualité mesurée et confirmée par l'Arcep (Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes).

+100 000

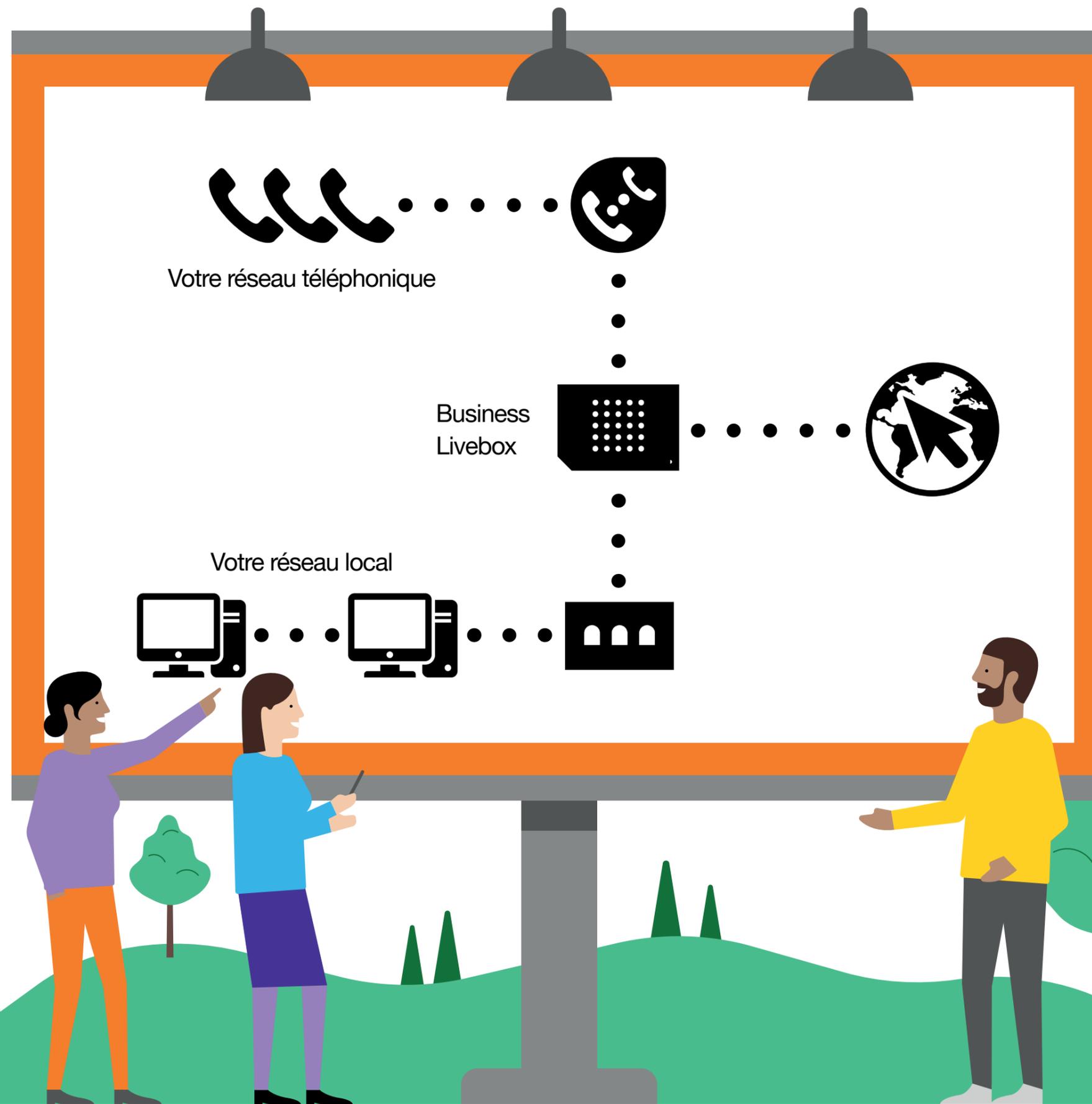
sites d'entreprises déjà équipés des solutions voix et téléphonie sur IP d'Orange Business Services en France.

Avantage n°1 La téléphonie centralisée

Les solutions multiplay (téléphonie et informatique) permettent de faire converger sur un même réseau, Internet ou VPN, toutes les communications de votre entreprise. Vous conservez vos équipements actuels : terminaux, standard téléphonique, ainsi que vos numéros de téléphone. Vous bénéficiez de forfaits de communication, d'une facture et d'un SAV uniques. Et cela pour l'ensemble de vos sites, si vous êtes une entreprise multi-sites.

Et si vous profitez de l'arrêt du RTC pour accélérer votre transformation numérique ?

En basculant votre téléphonie dans le cloud, vous bénéficiez de nombreuses fonctionnalités innovantes afin de faciliter la vie de vos collaborateurs : lancer un appel en un clic depuis le PC, profiter d'un numéro unique pour recevoir les appels sur fixe ou mobile, consulter une messagerie vocale depuis la boîte mail, etc. Côté infrastructure, ces offres tout IP centralisent l'administration de toutes les lignes téléphoniques (standards, fixes, mobiles, etc.) sur une seule interface web. De quoi gagner un temps précieux au quotidien.



Avantage n°2 Vers davantage de collaboration

Vos collaborateurs sont plus exigeants notamment ceux issus des nouvelles générations connectées. Les dossiers, les e-mails, les contacts ou les applications métiers doivent être accessibles en un clic, où qu'ils soient. C'est pour cette raison que sont apparues les solutions de communications unifiées basées sur le tout IP. Sur une plate-forme unique accessible en tout lieu, à toute heure et sur n'importe quel terminal, les collaborateurs accèdent à tous leurs outils de communication : messagerie instantanée, mails, vidéo conférence, partage de documents, téléphonie, etc. Ainsi, tous collaborent plus facilement, où qu'ils soient.

60%

des entreprises utilisant des services de communication unifiée gagnent 3 heures par semaine et par collaborateur.



Témoignage Le Groupe Solocal place ses collaborateurs au cœur de sa transformation digitale

« Pour poursuivre notre objectif de digitalisation de l'environnement de travail et renforcer la collaboration, nous avons besoin d'une solution de téléphonie performante et flexible. Orange a su nous accompagner dans la réalisation de cet objectif avec Microsoft Skype Entreprise. »

Benjamin Godard, Responsable de la téléphonie fixe et mobile, Groupe Solocal

[Découvrez le témoignage en ligne >](#)

Avantage n°3

Une relation client enrichie

Le digital a bouleversé les habitudes de consommation. Saisissez l'opportunité d'améliorer la performance de vos équipes et réinventez votre relation client pour vous distinguer grâce à des services innovants et davantage personnalisés.

Les Numéros Contacts (0800, etc.) évoluent eux aussi sur IP pour offrir des services avancés en synergie avec vos solutions et équipements IP (SVI IP, plateforme de centre de contact IP, IPBX...).

Avantage n°4

Rationaliser les coûts

Le passage au tout IP sera pour l'entreprise une opportunité pour repenser ses infrastructures téléphoniques et rationaliser son parc. Les solutions tout IP ont l'avantage de centraliser et faciliter l'administration des lignes. Pour les entreprises multi-sites, les appels entre sites ne seront plus facturés.

À la clé : un budget maîtrisé.

Étude de cas

Une étude notariale évoluée vers le tout IP et redynamise sa relation client

Le contexte : libéralisation de la profession

Ses douleurs : notaires peu joignables, standard téléphonique saturé

Bénéfice de la solution : une relation client optimisée, une collaboration interne efficace

Facteur de succès : avoir une approche globale qui prend en compte les préoccupations de chacun, tout en tenant compte des implications futures.



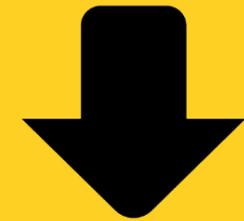
Une qualification intelligente des appels entrants

- Poste opérateur sur PC
- Serveur vocal à reconnaissance vocale
- Remontée des fiches clients sur PC
- Identité sonore



Une meilleure joignabilité des collaborateurs

- Convergence du fixe et du mobile
- Messagerie instantanée
- Indicateur de présence
- Clic to call
- Pilotage de sa téléphonie depuis n'importe quel terminal : smartphone, tablette, PC



Le transfert aisé de gros fichiers et l'usage du multimédia

- La Fibre

Une technologie IP ouverte et évolutive qui permet intégration simple de besoins futurs : signature électronique d'actes, visioconférence...

L'IP, socle de la transformation digitale au service de...

Vos équipes

- Faciliter la collaboration des équipes
- Être plus efficace en déplacement



Chat, messagerie



Conférence audio et vidéo



Espace de travail interactif



Archivage, partage de documents



Intranet et réseau social d'entreprise



Applications métiers et productivité

Vos clients

- Mieux servir vos clients
- Se différencier par de nouveaux services



Centre de contact, webconseillers



Serveurs vocaux



Applications digitales



Intégration CRM et applications



e-boutique, marketing direct



Wi-Fi visiteur

Vos projets

- Pouvoir tout connecter, partout
- Adapter l'infrastructure à vos besoins
- Protéger votre entreprise



Réseau sécurisé dédié entreprises



Datacenter



Contrôle d'accès, sécurisation des données



Accès direct aux applicatifs cloud



Sécurité des terminaux



Sauvegarde des données

À retenir

Le tout IP est une opportunité considérable pour les entreprises engagées dans leur transformation digitale. Elles peuvent adopter de nouveaux usages et réduire leurs coûts.

Usages spéciaux : mode d'emploi

On l'aura compris : le tout IP ouvre un nouveau champ des possibles pour les entreprises. Mais est-il possible de maintenir une solution comprenant seulement la voix ? Et qu'en est-il des usages spécifiques exploitant le RTC comme les alarmes d'ascenseur, les fax, les systèmes de télésurveillance, etc. ?

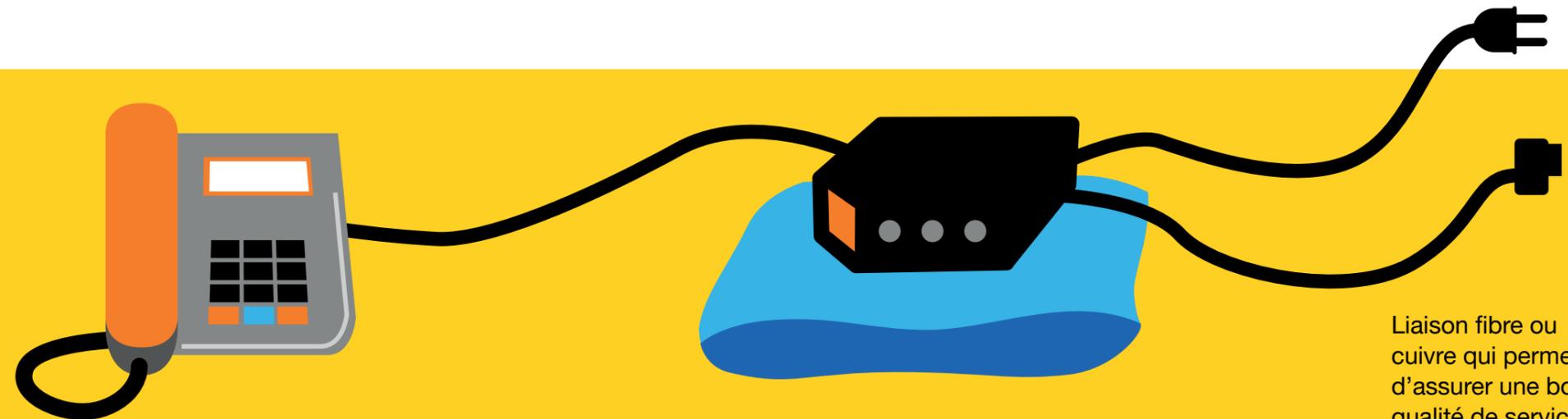
Question n°1 Est-ce que je pourrai garder une offre de téléphonie seule ?

Orange commercialisera dès le premier semestre 2018 des offres monoplay (voix seule) qui fonctionneront avec vos terminaux actuels. Par analogie, le passage à la VoIP se fera comme pour la TNT, par l'ajout d'un équipement : une box Voix sur IP. Les usages restant inchangés.

Question n°2 La télé-alimentation sera-t-elle maintenue ?

Particularité du réseau RTC : il s'alimente lui-même en énergie de sorte qu'un téléphone fixe fonctionne toujours, même en cas de coupure de courant. Une caractéristique particulièrement recherchée pour la téléphonie d'urgence. Qu'en sera-t-il après l'arrêt du RTC ?

Même si les opérateurs ne sont pas tenus légalement d'assurer l'alimentation électrique des terminaux, des réflexions sont en cours avec les industriels pour proposer des solutions de continuité électrique par l'usage d'onduleurs ou de terminaux secourus par batteries.



Liaison fibre ou cuivre qui permet d'assurer une bonne qualité de service de la voix sur IP

Question n°3

Qu'en est-il de mes usages spéciaux (fax, télésurveillance, télémesure, etc.) ?

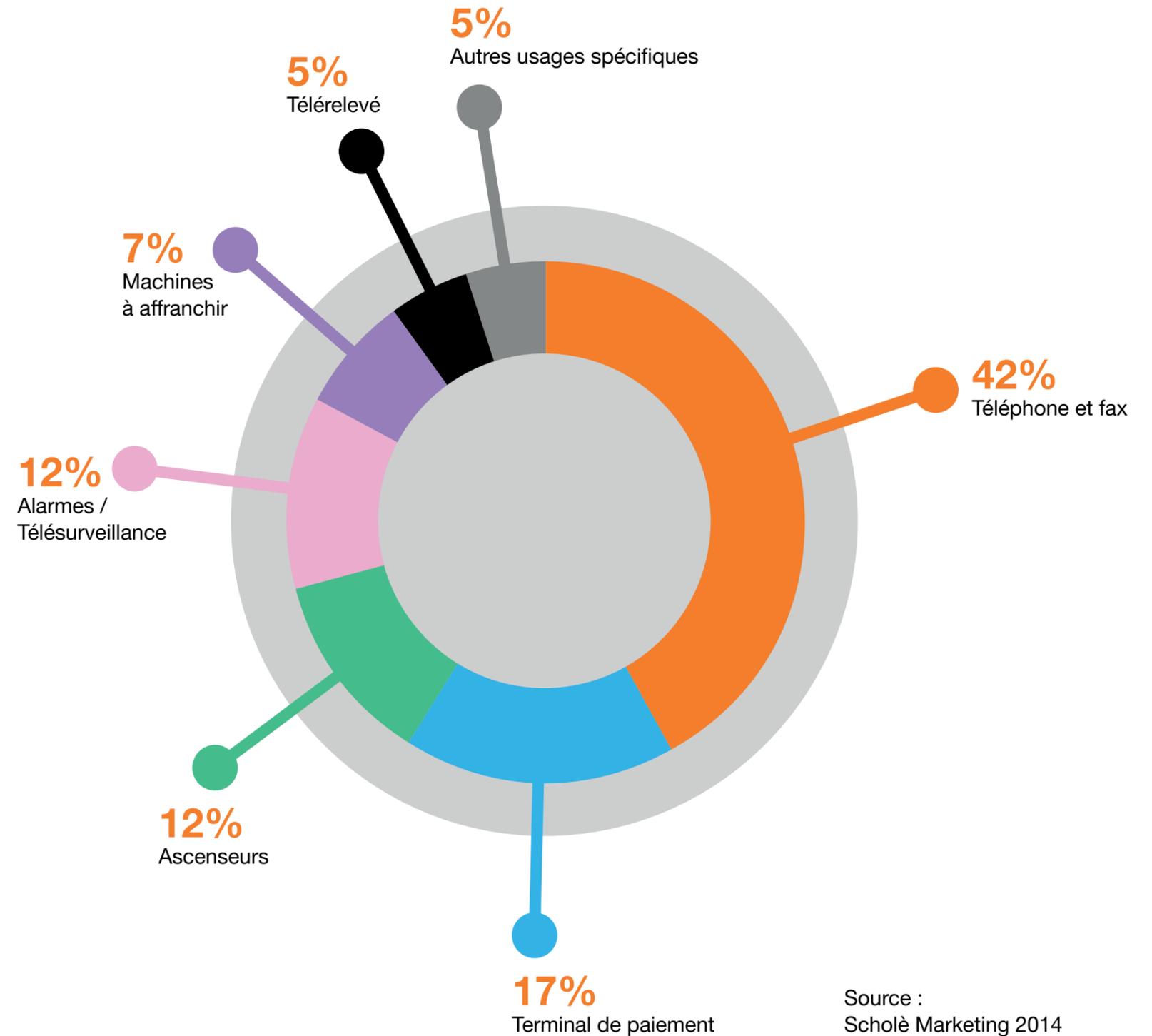
De nombreux secteurs d'activités utilisent le réseau RTC pour des besoins spécifiques : fax, relevés de compteurs, maintenance de PABX, surveillance de locaux, appels d'urgence des ascenseurs, lecteurs de cartes, etc.

Suite aux travaux engagés avec la Fédération Française des Télécoms (FFT) en 2016 et pour répondre à l'ensemble de ces usages spéciaux, Orange Business Services commercialisera au premier semestre 2018 des offres qui permettront aux entreprises de conserver leurs terminaux installés, en attendant de pouvoir évoluer à leur rythme vers des terminaux nativement IP. À chaque fois, les solutions sont étudiées avec les fédérations des métiers concernés (ascensoristes, etc.) et visent à simplifier la transition pour les entreprises.



Orange commercialisera dès 2018 des solutions qui permettront aux entreprises de poursuivre tous leurs usages de téléphonie et usages spéciaux sans changer leurs matériels.

Répartition des usages du RTC dans les entreprises en France



Source : Scholè Marketing 2014

Comment passer au tout IP ?

Nos conseils

Concrètement, comment le passage au tout IP va-t-il se dérouler ?
Quelles seront les étapes clés et que devrez-vous anticiper ?

Étape 1

État des lieux de votre infrastructure télécoms,
inventaire des lignes et des usages

Étape 2

Définition précise de vos besoins et de la solution
IP la plus adaptée

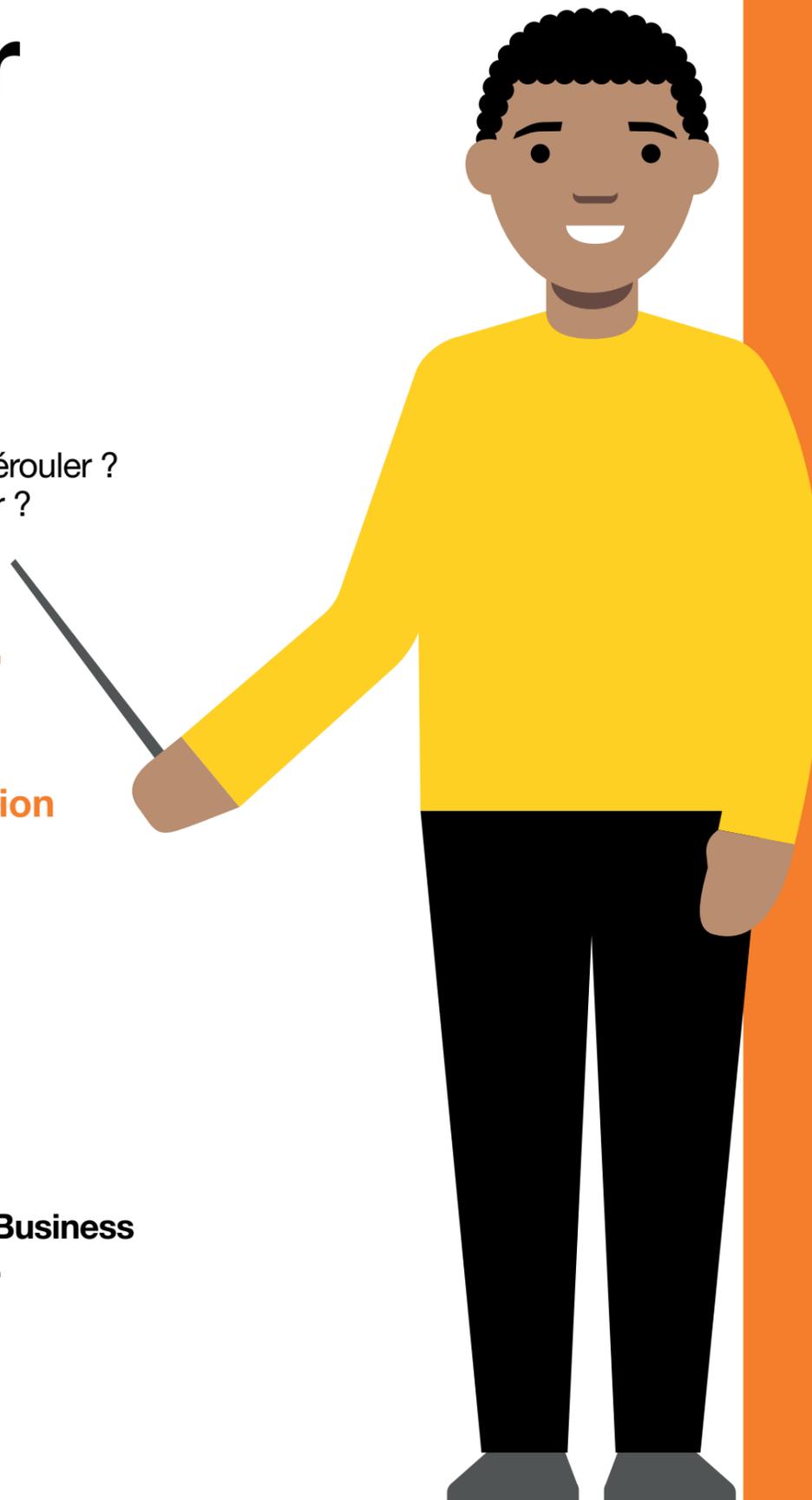
Étape 3

Migration totale ou par étapes, à votre rythme

Étape 4

Accompagnement du changement : formation
sur les nouvelles fonctionnalités

Et tout au long de ce processus, les experts d'Orange Business
Services sont là pour assurer le succès de votre projet.



Pensez à la fibre !

L'arrêt du RTC ce n'est pas l'arrêt du cuivre mais c'est l'occasion de penser à migrer sur la fibre. La fibre c'est le meilleur support pour acheminer vos flux en toute sécurité, développer vos usages et évoluer sans contraintes.

Témoignage

Citya Immobilier accélère sa transformation digitale grâce à la fibre

« Nous avons été très agréablement surpris par la fiabilité, les coûts et la grande fluidité de la solution Orange. De quoi nous permettre de donner un coup d'accélérateur sans précédent à notre transformation digitale. »

Dominique Reillon, Directeur des Systèmes Informatiques, Citya Immobilier

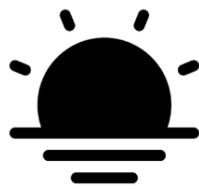
[Découvrez le témoignage en ligne >](#)

Notre ambition : être à vos côtés étapes par étapes



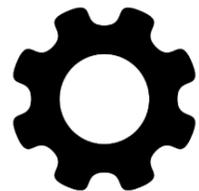
Vous conseiller dans vos projets

Nous vous accompagnons dans votre projet de transformation digitale et vous faisons bénéficier de nos retours d'expérience.



Déployer et intégrer vos solutions

Nous intégrons nos solutions à votre existant et le transformons. Nous pouvons également gérer pour vous la complexité de vos services et la multiplicité de vos fournisseurs ou intervenants.



Manager et opérer votre transformation

Nous nous engageons dans la mise en œuvre de vos infrastructures et vous aidons dans l'optimisation de vos solutions, pour votre satisfaction et celle de vos clients.



Nos experts sont à votre disposition pour vous conseiller avant les premières fermetures de lignes. Notre ambition : accélérer ensemble votre transformation digitale.



Cas client

Bonna Sabla gagne en flexibilité et en simplicité grâce à l'harmonisation de ses réseaux

« Depuis plusieurs années déjà, nous cherchions à faire converger nos services data et téléphonie. Orange Business Services a su nous proposer une solution pour nous aider à harmoniser notre parc. De quoi supporter notre stratégie de développement pour les années à venir. »

Vitantonio Labarile, Responsable de l'infrastructure informatique, Bonna Sabla

[Découvrez le témoignage en ligne >](#)

Vous déménagez ? Vous devez renouveler vos équipements ?

Profitez-en pour réaliser, avec les experts d'Orange Business Services, un audit de vos usages et de votre infrastructure. Objectif ? Trouver la solution la plus adaptée à vos besoins, sur le long terme.

Mémo



Dès aujourd'hui

Orange propose d'ores et déjà de nombreuses solutions de convergence téléphonie et Internet pour enrichir vos usages.



Courant 2018

Des offres monoplay (voix seule) basées sur une box seront disponibles dès le premier semestre 2018, pour un service identique à celui du RTC aujourd'hui.



En 2023, au plus tôt

Date des premières fermetures de lignes RTC. Les fermetures des différentes zones géographiques seront annoncées 5 ans avant.



Transformation digitale et optimisation

Le tout IP est une opportunité considérable pour les entreprises engagées dans leur transformation digitale. Elles peuvent embrasser de nouveaux usages et réduire leurs coûts.



Qualité des appels téléphoniques

70 % des entreprises déclarent que la VoIP possède une qualité égale ou supérieure à celle du RTC.



A vos côtés, à votre rythme

Tout au long de la modernisation du réseau, les experts d'Orange Business Services restent présents pour vous accompagner et trouver la solution la plus adéquate. Le tout à votre rythme.





**Business
Services**