

Responsable télécoms : quels sujets adresser en 2013 ? SOLUCOMINSIGHT



[Agnès Doisy](#) | manager

Responsable télécoms : quels sujets adresser en 2013 ?



Le responsable télécoms doit en permanence faire évoluer son offre de service pour tenir compte du marché mais aussi pour mieux prendre en compte les demandes de ses utilisateurs et de ses métiers. Il doit aussi savoir faire la distinction entre effet de mode et tendance de fond... Cette demande va-t-elle disparaître dans quelques mois ? Est-elle pérenne ? Sur quelles technologies s'appuie-t-elle ?

On peut regrouper ses préoccupations par thématique et maturité, sous forme de radar, qui permet une vision d'ensemble des sujets de son périmètre.



De fait, le catalogue de services Réseaux et Télécoms s'articule autour de quatre principales catégories de services.

Les services de mobilité : vers l'avènement des solutions BYOD et pro / perso ?

Jusqu'à récemment, les services de mobilité étaient très cloisonnés avec d'une part la téléphonie mobile et d'autre part le nomadisme. La démocratisation des smartphones et des tablettes a poussé les DSI à décloisonner ces services, notamment à travers :

- La mise en œuvre d'outils de **MDM** (Mobile Device Management) pour pouvoir garantir un niveau de sécurité acceptable
- La généralisation du **WiFi** en entreprise

Aujourd'hui, les besoins des utilisateurs évoluent vers une solution unique personnelle et professionnelle et amènent les responsables Télécoms à réfléchir autour de nouvelles tendances telles que le **BYOD** ou le **pro-perso**. La demande est forte et exprimée, répondre à cette demande nous semble indispensable, ne serait-ce que pour éviter l'apparition d'éventuelles solutions de contournement.

Les services de communications : l'interopérabilité reste un enjeu.

Dans un contexte économique tendu, de nombreux grands comptes ont réduit les déplacements de leurs collaborateurs. Pour maintenir la dynamique de collaboration, ils ont demandé à leur DSI d'améliorer l'offre de conferencing autour de la **visioconférence**, de la **webconférence** et de la **Téléprésence**.

http://www.solucominsight.fr/2012/12/responsable-telecoms-quels-sujets-adresser-en-2013/

Responsable télécoms : quels sujets adresser en 2013 ? SOLUCOMINSIGHT

Ces offres se sont donc largement généralisées. L'interopérabilité dans un parc hétérogène reste malheureusement le point noir des solutions de visioconférence.

Enfin, les services de conferencing permettront demain de mettre directement en relation les clients avec des experts en back office grâce à la **visioconférence sur le poste de travail**. Ces solutions sont encore majoritairement au stade de l'étude d'opportunité. Et ni l'adhésion par les utilisateurs, ni l'intégration dans l'environnement de travail des utilisateurs n'ont pas encore été réellement validées.

Les services Data : quelques réflexions IPv6 chez nos clients

Les services Data étant un socle d'infrastructure pour les services de communications et de mobilité, les responsables Télécoms cherchent en permanence à améliorer le service rendu tout en maintenant, voir en réduisant les coûts. Pour répondre à cette question, une ou plusieurs alternatives sont envisageables sur le LAN comme sur le WAN.

Nous pouvons notamment évoquer sur le WAN l'utilisation de **boîtiers d'optimisation** ou de **réseaux hybrides** construits à la fois sur un réseau privé et sur le réseau Internet. Peu de grands comptes ont toutefois mis en œuvre des réseaux hybrides.

Pour finir, les socles d'infrastructure devront inéluctablement évoluer vers **IPv6**. Certains grands comptes ont d'ores et déjà lancé la réflexion. Ils ont majoritairement conclu que les impacts portaient essentiellement sur les infrastructures applicatives métiers. La disparition des dernières adresses IPv4 va amener progressivement les DSI à devoir cadrer cette migration IPv6

Les services métier : toujours plus d'objets communicants ?

De plus en plus de responsables Télécoms sont amenés à proposer des services répondant directement à des besoins métiers. Initialement, il s'agissait essentiellement de services de gestion de la relation tels que les centres d'appels ou les numéros marketing.

Actuellement, beaucoup de nos clients, et plus particulièrement ceux du secteur de l'énergie, cherchent à améliorer leur performance et leurs offres à travers **l'évolution de leur réseau industriel** ou la mise en œuvre du **Machine-to-Machine**.

Cette tendance se confirme avec l'émergence de nombreuses réflexions autour du **Smart**, dans ce secteur. Même si les standards technologies ne sont pas encore figés, le nombre d'objets communicants ne cessera pas d'augmenter.

Cette évolution permanente des services Télécoms ne serait possible sans la mise en place d'une gouvernance solide et agile. Un pilotage des services uniquement basé sur un schéma directeur, une stratégie de sourcing et un pilotage budgétaire n'est plus suffisant.

Construire **l'offre de services**, la challenger avec des **services in the Cloud** que peuvent souscrire les métiers directement auprès du marché et enfin marketer et **promouvoir ses offres** sont les enjeux du responsable Télécoms pour les prochaines années.