

EN BREF

Convivance lance l'accueil téléphonique en mode cloud

L'usage du cloud gagnant toutes les fonctions de l'entreprise, il n'y avait pas de raison pour que l'accueil téléphonique y échappe. C'est à la société Convivance, spécialiste de la chose depuis 2006, qu'on doit cette nouveauté - baptisée Cloud Voice -, qui combine la mise en place du service d'accueil en mode hébergé avec la reconnaissance vocale. En clair, lorsqu'on appelle un numéro de standard, on prononce simplement le nom de son correspondant pour être mis en relation. Le service s'assure que « vous avez bien demandé Jean Dupond ? », avant de vous passer la personne. Le tout fonctionne de manière tout à fait fluide. Disponible 24h/24 et 365 jours par an, le service répond à 100 % des appels entrants dès la première sonnerie peut traiter entre 2 à 8 appels simultanément. Cloud Voice est disponible à partir de 59 € HT par mois (deux appels simultanés), après une première intervention qui intègre la création de l'espace Cloud Voice personnalisé pour l'entreprise, l'interconnexion avec son IPBX, la collecte des données et la Configuration de l'arborescence personnalisée. Cette première phase de « set up » est facturée entre 2000 et 3000 euros selon le nombre de voies simultanées et selon le nombre de personnes, qui détermine l'importance de l'arborescence à construire. Parmi les avantages du système, notons que ce dernier assure le routage des appels en fonction du statut défini par l'utilisateur et/ou de son agenda. Il est à ce titre capable d'aiguiller les appels sur un autre poste, sur



messagerie ou sur le téléphone mobile. Il est également capable de gérer des filtres (pour laisser passer les appels des VIP de son répertoire, par exemple). « Nous avons voulu nous mettre dans le rythme de SaaS et du Cloud », explique Laurent Blondeau, en charge du business développement chez Convivance. Notre stratégie commerciale repose sur très peu de vente directe, mais plutôt sur de la vente indirecte via les intégrateurs, d'autant plus qu'un certain nombre d'entre eux sont également opérateurs en marque blanche ». L'étranger est également en ligne de mire (Europe du Sud notamment), mais avec un service qui restera toujours à priori hébergé en France. ■ AG

VISIO CONFÉRENCE

Starleaf rend Lync totalement interopérable



Jean-François Thau, le tout récent directeur général de Starleaf France

L'histoire de Starleaf est celle de trois comparses britanniques (Mark Richer, Mark Loney et William MacDonald) qui traînent leurs guêtres dans la visio conférence d'entreprise depuis que ce marché existe. Leur dernière aventure avant Starleaf était la société Codian, spécialiste des codecs cédé en 2007 à Tandberg pour 270 millions de dollars. Le pari pris depuis 2008 avec Starleaf est de rendre les équipements et services de visio, simples à utiliser, abordables et communicants entre eux. Pour cela, la société mise sur un ensemble d'offres qui combine des solutions matérielles (de bureau et de salle) et des solutions logicielles (de pont visio notamment) hébergées dans le cloud. Pour les solutions matérielles, la « téléprésence personnelle » commence à 1290 € HT. Puis, la « téléprésence de groupe » va de 2150 € HT (pour une caméra HD USB, un système d'affichage sur un écran, une tablette tactile de commande et un micro) à 5370 € HT (avec une caméra HD motorisée, avec affichage sur deux écrans, tablette tactile et micro). A ces solutions matérielles s'ajoute un coût de licence pour accéder au service de 780 € par terminal pour un an (ou 3110 € à vie), qui comprend des services tels que le firewall, des appels one to one illimités, des appels H323 et SIP illimités, un service d'annuaire, les messages vidéo ou encore les invitations gratuites et illimitées à des tiers. Pour inviter des clients ou partenaires non équipés à une séance de visio conférence (avec partage d'écran), la solution s'appuie sur Breeze, une application qui s'installe en deux clics sur un PC ou sur n'importe quel terminal mobile. Elle permet des appels illimités en one-to-one. Pour compléter le tableau, Starleaf propose deux options de réunion multi site : Quick Meet TM, pour réaliser des conférences à la volée (sans planification) jusqu'à 5 sites, quels que soient les

Acteur tout récemment arrivé sur le marché français de la visio-conférence, Starleaf mise sur ses offres cloud, très simples et peu coûteuses à déployer et à opérer, mais aussi sur ses toutes nouvelles solutions matérielles (codec et contrôleur de session) qui ouvrent la porte à une interopérabilité totale des systèmes de visio, et notamment celle de Microsoft, Lync.

terminaux, pour 1020 € HT par an, et Scheduling & Meet-me conferencing, un service planifiable et managé (avec intégration au calendrier) incluant jusqu'à 17 sites simultanées, avec 5 de plus à la volée puisque cette option englobe Quick Meet mentionnée précédemment.

Starleaf GTm 5220 : l'interopérabilité totale pour Lync

Et si l'offre de Starleaf ne manque pas d'attrait, la société est consciente de ne pas être la première à aborder ce marché. « Lync a déjà gagné la bataille du poste de travail dans les entreprises », reconnaît Jean-François Thau, directeur général pour la France. Mais le système de communications unifiées Lync de Microsoft souffre, aux yeux de nombreux utilisateurs, de deux faiblesses : son inadaptation aux systèmes de visio-conférence de salle (en raison, entre autres, d'une connectique nativement PC) et l'absence d'interopérabilité avec les solutions tierces. Pour pallier ces carences, Starleaf sort une nouvelle solution, le GTm 5220. Capable de prendre nativement en charge toutes les fonctions de Lync (gestion de présence, contacts, appels récents, transfert d'appel, le partage de PC), le GTm 5220 (à partir de 8580 € HT), embarque en plus une connectique audiovisuelle professionnelle. Très facile à déployer, ce codec s'installe dans le réseau local à côté du serveur Lync, et il fonctionne aussi bien avec la version Lync On Line qu'avec la version « on premise ». Autre aspect important,

le dispositif est totalement sécurisé et les connexions sont chiffrées, ce qui permet de mettre en échec les tentatives d'intrusion ou la prise de contrôle à distance. Par ailleurs, toutes les mises à jour de Microsoft se font directement dans le codec, sans perturber l'utilisateur et la disponibilité immédiate du système. « Nous contrôlons totalement la plate-forme », explique Jad El Hage, patron Europe du support & de l'ingénierie chez Starleaf. Nous pouvons ainsi introduire de nouveaux services sans problèmes ».

Visio sans frontières

Dans la même veine, Starleaf met également sur le marché un nouveau contrôleur de session (l'ESBC, pour Enterprise Session Border Controller), qui est le premier outil du genre totalement dédié à la visio conférence. Cet équipement permet d'assurer une fluidité totale dans les appels entre systèmes de marques différentes utilisant des protocoles différents (SIP et H323). Et cela, sans perte de fonctions, même sur les équipements sous SIP embarquant des couches de services propriétaires.

Pour sa distribution en France, Starleaf s'appuie sur un réseau d'intégrateurs spécialisés dans la visio conférence et/ou l'audiovisuel, tels que Cap Visio, Irelem, Ubic System ou encore Europe Elec, avec le double souci d'avoir des partenaires techniquement compétents et d'éviter la sur-distribution de la marque, souvent source de conflits sur les prix. Et il faut croire que la sauce Starleaf prend puisque, dans un marché de la visio conférence qui régresse dans le monde depuis 12 trimestres consécutifs, la société enregistre un taux de croissance supérieur à 100 %. Outre son siège anglais et sa branche française, la société a des filiales en Allemagne, aux Etats unis, au Brésil, et en Chine. La France, avec un taux de pénétration dans les entreprises qui peine à progresser (moins de 3 % en France sur les entreprises de plus de 50 salariés), se présente comme un marché très prometteur. « Notre finalité à long terme, ce n'est pas de vendre du matériel et des codecs, mais d'amener l'utilisation de la visio comme un service totalement ouvert et interopérable », conclut Jean-François Thau.

■ Ariel Gomez

