

Téléphonie d'entreprise : passer à l'IP sans fausse note

Le réseau cuivre s'éteint, la téléphonie devient logicielle : standard virtuel, softphones, mobilité — moderniser sans perdre son numéro ni ses clients.

8 min de lecture · Niveau Intermédiaire · cyberionis.fr/ressources/telephonie-voip

La fermeture progressive du réseau cuivre historique pousse toutes les entreprises vers la téléphonie IP — et c'est une chance déguisée : le « standard » devient un service en ligne (accueil, files, transferts, messagerie vocale par email), le poste fixe devient une application, le numéro suit l'équipe partout. À condition de mener la bascule avec méthode : la portabilité du numéro, la qualité d'appel et la sécurité ne s'improvisent pas.

1. Ce que la téléphonie IP change vraiment

- Le standard virtuel (« centrex » ou solution cloud) : menu d'accueil, horaires, files d'attente, transferts, enregistrements — les fonctions de grand groupe à quelques euros par utilisateur
- Le numéro détaché du lieu : l'appel au 03... sonne au bureau, sur le mobile en déplacement, en télétravail — le renvoi de crise devient un réglage permanent
- Le softphone : l'application (PC/mobile) remplace ou complète le poste physique — le casque de la visio sert aussi au téléphone
- Les intégrations : l'appel entrant affiche la fiche CRM, les appels se journalisent, l'IA transcrit les messages — le téléphone rejoint le système d'information

2. La bascule : les points de vigilance

- LA PORTABILITÉ du numéro : votre numéro historique est un actif commercial (il est partout) — la demande de portabilité pilote le calendrier, et on ne résilie JAMAIS l'ancien contrat avant la portabilité effective (résilier d'abord = numéro perdu)
- La qualité d'appel dépend du réseau : la voix veut de la priorité — connexion dimensionnée, Wi-Fi sérieux ou filaire, et le réglage de priorité (QoS) sur le routeur pour les équipes qui téléphonent beaucoup
- Le plan de secours : la coupure Internet coupe la voix — le basculement automatique vers les mobiles se configure AVANT (le réflexe continuité)
- Les cas particuliers à recenser : fax (des passerelles existent — ou l'occasion d'arrêter), alarmes et ascenseurs sur ligne téléphonique (solutions dédiées à prévoir), numéros spéciaux

ATTENTION

La téléphonie IP se pirate comme le reste — et ça coûte cher : le standard compromis sert à passer des appels surtaxés internationaux (la facture à quatre chiffres du lundi matin) ou à usurper votre numéro. Les règles habituelles s'appliquent : mots de passe forts sur les comptes SIP et l'interface d'administration, MFA, restrictions d'appels internationaux par défaut, et alertes de consommation anormale.

3. Choisir son opérateur IP

- Les offres se ressemblent, les différences se nichent : qualité du support (testez AVANT de signer), interface d'administration utilisable par votre référent, intégrations avec VOS outils
- Le coût complet : abonnement par utilisateur + communications (souvent illimitées fixes/mobiles France) + postes physiques éventuels + SMS professionnels si besoin
- Les engagements : durée, réversibilité (la portabilité SORTANTE doit être aussi simple que l'entrante), SLA de disponibilité
- L'option « opérateur = prestataire IT » : la téléphonie gérée par votre infogérant simplifie le support (un seul interlocuteur pour « ça ne marche pas »)

4. En tirer le meilleur au quotidien

- L'accueil travaillé : message clair et court, horaires à jour (fériés compris !), le choix « urgence » qui route bien — l'accueil téléphonique EST du commercial
- Les statistiques d'appels au tableau de bord : appels manqués (le chiffre qui fait mal), heures de pointe, durées — de quoi ajuster l'organisation
- La messagerie vocale par email/transcription : le message écouté depuis la boîte, traité comme une tâche
- Les règles d'équipe : qui décroche quoi, le transfert propre (annoncé !), les statuts synchronisés avec l'agenda — l'outil suit l'organisation, jamais l'inverse

L'essentiel à retenir

- 01 Piloter la bascule par la portabilité (jamais résilier avant)
- 02 Vérifier réseau, QoS et plan de secours vers les mobiles
- 03 Recenser fax, alarmes et lignes techniques avant la migration
- 04 Sécuriser comptes et admin (MFA, restrictions internationales)
- 05 Soigner l'accueil et tenir les horaires à jour
- 06 Suivre les appels manqués au tableau de bord

Questions fréquentes

Faut-il garder des postes téléphoniques physiques ?

Selon les usages : l'accueil et les postes sédentaires intensifs apprécient le combiné dédié (postes IP à 50-150 €) ; les nomades et le télétravail vivent très bien en softphone + casque. Le mix typique PME : quelques postes physiques aux points fixes, l'application pour tous — et le budget matériel fond par rapport à l'ancien monde.

Mon numéro mobile pro suffit, pourquoi un « standard » ?

Le numéro fixe local rassure et référence (un artisan « en 06 » perd des appels), le standard gère l'absence (accueil, messagerie propre, renvoi vers un collègue) là où le mobile saturé sonne dans le vide, et l'entreprise se détache de VOTRE téléphone personnel — le jour où quelqu'un d'autre doit répondre, tout est prêt. Dès qu'on n'est plus seul, le standard virtuel à 10 €/mois se rembourse.

Les appels IP sont-ils écoutables ?

Les offres sérieuses chiffrent la signalisation et la voix (TLS/SRTP) — vérifiez que c'est activé, surtout pour les softphones en déplacement (le VPN couvre le reste). Le risque réel est ailleurs : l'interface d'administration mal protégée et les enregistrements d'appels stockés — qui relèvent du RGPD (information des appelants, durées, accès).

Pour aller plus loin

ARCEP — la fermeture du réseau cuivre — www.arcep.fr/nos-sujets/la-fermeture-du-reseau-cuivre.html

France Num — la téléphonie d'entreprise — www.francenum.gouv.fr

Envie de récupérer ces heures perdues ?

Choix d'outils, intégration, automatisation, formation : nous digitalisons votre quotidien, à votre rythme.
contact@cyberionis.fr · 06 64 90 07 74 · cyberionis.fr