



LA TECHNOLOGIE INTERNET DE LA VOIX AU SERVICE DES PETITES ENTREPRISES

Les petites entreprises peuvent utiliser cette brochure pour apprendre le mode de fonctionnement de la VoIP et pour obtenir des précisions sur les solutions disponibles à l'heure actuelle. La brochure sert également à déterminer si la VoIP convient à votre entreprise, et à amorcer le travail en ce sens.

En quoi consiste la VoIP?

La technologie qui se sert d'Internet pour faire des appels téléphoniques se nomme Voice over Internet Protocol (VoIP). La VoIP utilise les technologies Internet au lieu des réseaux téléphoniques traditionnels pour transmettre des signaux vocaux. Pour simplifier, disons que la VoIP constitue un service téléphonique sur Internet. On appelle également cette technique téléphonie IP, téléphonie Internet, téléphonie à large bande et voix sur large bande.

Comment la VoIP fonctionne-t-elle?

Du point de vue de l'utilisateur, la technique de la voix par IP fonctionne comme un système téléphonique traditionnel. Vous pouvez faire des appels directement à partir de votre ordinateur (à l'aide d'un microphone ou d'un casque téléphonique), ou d'un téléphone VoIP spécialisé, ou encore d'un téléphone traditionnel connecté à un adaptateur prévu à cette fin. Votre appel est connecté à Internet au moyen de votre ligne téléphonique traditionnelle (grâce à une technologie particulière) ou au moyen du câble ou d'un réseau sans fil.

Si vous utilisez la VoIP pour parler à d'autres utilisateurs de la VoIP, vous n'avez pas besoin d'un fournisseur de services autre que votre fournisseur d'accès Internet. **Toutefois, si vous souhaitez faire ou recevoir des appels de personnes qui utilisent un service de téléphonie traditionnelle, vous devez recourir à un fournisseur de services VoIP (ou services d'accès par passerelle d'un réseau téléphonique commuté public [RTCP]).** Le service de la VoIP est en général moins coûteux que des services de ligne terrestre ou de téléphonie cellulaire.

À L'INTÉRIEUR

| | |
|-------------------------------------------------------------------------|---|
| En quoi consiste la VoIP? | 1 |
| Comment la VoIP fonctionne-t-elle? | 1 |
| La VoIP convient-elle à votre entreprise? | 2 |
| Comment la VoIP peut-elle être profitable aux petites entreprises? | 3 |
| Les limites de la VoIP | 4 |
| De quoi ai-je besoin pour commencer? | 5 |
| Quels sont vos choix en ce qui a trait aux services?..... | 5 |
| Les fonctions nécessaires? | 6 |
| Tendances futures | 7 |
| Sujets connexes abordés dans d'autres brochures..... | 7 |
| Glossaire – Mots clés se rapportant à la VoIP | 7 |

ÉQUIPEMENT VOIP

Il existe des adaptateurs spéciaux qui vous permettent d'utiliser votre téléphone traditionnel pour effectuer des appels VoIP.

Certains téléphones IP peuvent être reliés à un modem ou à un routeur pour que l'on puisse faire des appels même quand l'ordinateur est éteint.

On peut également utiliser certains téléphones à la fois pour les appels VoIP et les appels effectués au moyen du réseau téléphonique traditionnel.

Le diagramme ci-dessous présente une voie de communication possible. Les utilisateurs de la VoIP peuvent faire des appels à des personnes qui ont recours aux services de téléphonie traditionnelle, au moyen d'un adaptateur téléphonique particulier. Gardez à l'esprit que si vous souhaitez communiquer avec quelqu'un qui n'utilise pas la VoIP, vous devrez recourir à un fournisseur de services VoIP.

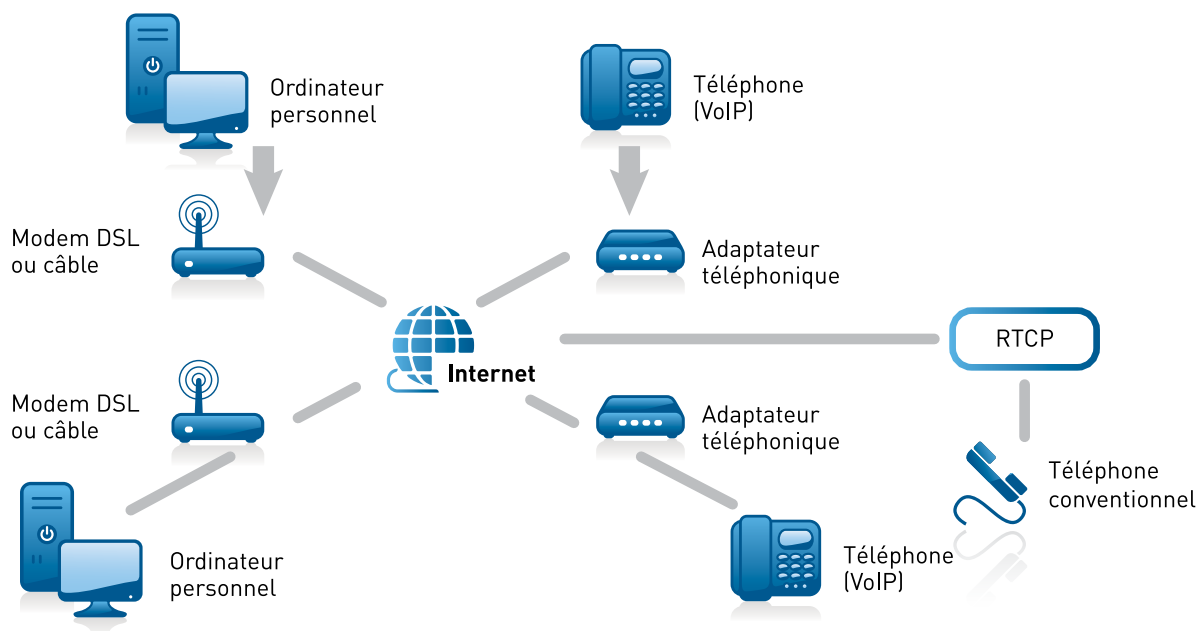
La VoIP convient-elle à votre entreprise?

Examinez les éléments de la liste de vérification ci-dessous pour évaluer si la VoIP convient à votre entreprise.

- Mon personnel appelle régulièrement des gens (interurbains) qui possèdent une connexion Internet à large bande.
- Mon personnel fait régulièrement des appels internationaux.
- Mon personnel utilise régulièrement des services de téléphonie cellulaire mobile.
- Mon personnel appelle régulièrement des gens (interurbains) qui utilisent une connexion Internet à large bande.
- Mon personnel voyage beaucoup.
- Mon entreprise mène ses activités dans plus d'un lieu.

Si vous avez répondu par l'affirmative à l'un ou l'autre des énoncés ci-dessous, vous devriez comparer les coûts actuels de votre service téléphonique aux services VoIP. Si vous décidez d'opter pour la VoIP, vous devriez également vous assurer que votre service Internet est fiable. Songez-y à deux fois avant de renoncer pour de bon à votre service de téléphonie traditionnelle. Même si vous décidez de conserver le service de téléphonie traditionnelle et d'utiliser en même temps la VoIP, vous pouvez encore épargner sur les services téléphoniques.

Voies de communication possible au moyen de la VoIP



Comment la VoIP peut-elle être profitable aux petites entreprises?

1. Elle peut vous faire faire des économies!

Le faible coût de la VoIP constitue l'un de ses principaux avantages. Vous pouvez recourir au réseau Internet pour transmettre à la fois la voix et des données, ce qui élimine le besoin d'une ligne téléphonique. Si une entreprise dispose déjà d'une connexion Internet de haute qualité et que son réseau n'est pas utilisé à plein rendement, elle peut recourir à la VoIP pour un coût minime. Les appels téléphoniques VoIP à VoIP sont en général gratuits tandis que pour les appels VoIP vers des réseaux de téléphonie traditionnels, l'utilisateur de la VoIP devra payer des frais. La VoIP comporte aussi des fonctionnalités (p. ex. le renvoi d'appels, la mise en attente, la messagerie vocale, la conversation à trois) à un coût moindre que les services de téléphonie traditionnelle.

Le recours à la VoIP peut permettre de réaliser des économies substantielles quand votre entreprise compte plusieurs emplacements. Et même si les activités de votre entreprise ne se déroulent que dans un seul endroit, si vous devez faire des appels interurbains pour joindre vos clients ou vos fournisseurs, vous pouvez leur téléphoner sans frais ou moyennant des frais minimes au moyen de la voix par IP.

Les téléphones VoIP coûteront vraisemblablement moins cher que les dispositifs traditionnels, mais ils ne sont pas gratuits. L'installation d'un nouveau système VoIP peut exiger de nouveaux routeurs et commutateurs et de nouveaux câbles, selon la taille de l'entreprise (les entreprises de plus grande envergure devront sans doute se doter d'équipement), et de la formation pour le personnel.

2. Cette solution peut représenter un choix de communication à votre mesure pour combler les besoins de votre entreprise à peu de frais.

En plus des épargnes liées au coût, la VoIP peut procurer aux entreprises une marge de manœuvre plus grande. Il est possible de personnaliser la solution de télécommunication pour combler les besoins de l'entreprise à peu de frais

3. Cette solution peut vous permettre d'accéder à un ensemble de fonctionnalités et d'avantages que vous n'obtiendriez peut-être pas d'un service de téléphonie traditionnelle.

Voici quelques-unes de ces fonctionnalités :

- **Votre numéro de téléphone d'entreprise vous suit dans vos déplacements.** Il s'agit d'un avantage que la VoIP offre, mais qu'un système traditionnel n'offre pas. Par exemple, les appels entrants sont automatiquement acheminés vers votre téléphone VoIP, peu importe l'endroit où vous établissez la connexion à Internet. En d'autres termes, on peut vous joindre où que vous soyez (au moyen du même numéro de téléphone). Cette fonctionnalité exige un équipement plus spécialisé ou un service hébergé d'autocommutateur privé (PBX).
- **Accès à votre système téléphonique à partir de votre ordinateur de bureau.** La plupart des fournisseurs de services VoIP vous permettent d'accéder à votre système téléphonique à partir de votre ordinateur de bureau quand vous ne vous trouvez pas à proximité du combiné.
- **Mobilité des appels.** Les employés ont accès à la VoIP quel que soit l'endroit au monde, pourvu qu'on y trouve une connexion Internet rapide et stable.
- **Envoi de messages téléphoniques et de télécopies dans des boîtes de messagerie électronique.** Vous pouvez également faire envoyer vos messages téléphoniques (et télécopies) dans votre boîte de messagerie électronique sous forme de messages textes.
- **Numéros de téléphone multiples.** Vous pouvez aussi disposer de plusieurs numéros de téléphone dans différents pays. Ainsi, les gens de ces pays peuvent vous appeler sans avoir à payer les tarifs téléphoniques internationaux.

4. Plus grande souplesse en matière de télétravail.

La VoIP est un outil qui facilite le télétravail pour vous et vos employés. Ceux qui travaillent de la maison ou qui sont sur la route auront quand même accès aux fonctionnalités téléphoniques (par exemple messagerie instantanée et interurbains) pourvu qu'ils aient accès à un réseau Internet auquel ils peuvent se brancher. Cette option offre une plus grande souplesse aux employés pour leur permettre de travailler facilement à partir de différents emplacements.

5. Système de communication plus intégré pour votre entreprise.

La VoIP peut aider à intégrer les systèmes de communication que votre entreprise utilise. De nombreux fournisseurs de services VoIP en nuage offrent une combinaison de fonctionnalités tels que téléphonie, messagerie, conférence et vidéo de n'importe quel emplacement. Cette possibilité permet un entretien et un soutien simplifiés ainsi qu'un élargissement des services en passant par un seul fournisseur. De plus, un système VoIP en nuage peut aussi fournir des données sur les relevés de communication de votre entreprise, ce qui peut servir dans l'élaboration de votre stratégie de gestion des relations avec la clientèle.

Les limites de la VoIP

Malgré les avantages précieux de la VoIP, il faut être conscient de ses limites. Assurez-vous de considérer avec soin les solutions et fonctionnalités que votre fournisseur de services vous offre. Il est possible de contourner un bon nombre des limites de la VoIP en ayant recours à une technologie spécialisée ou en ajoutant certaines fonctionnalités offertes par un fournisseur.

1. Pression sur le réseau interne

Vous devez déterminer si votre connexion Internet peut prendre en charge à la fois vos données et vos appels téléphoniques. Si vous recevez beaucoup d'appels VoIP, cela peut nuire à votre capacité de recevoir des messages électroniques ou d'utiliser Internet. Il existe une technologie grâce à laquelle les appels VoIP ont priorité sur les messages électroniques de sorte que vous pouvez recevoir vos appels immédiatement.

2. Problèmes possibles ayant trait à la qualité du son

Il est possible que la qualité du son des appels VoIP soit médiocre comparativement au service de téléphonie traditionnelle. On peut éprouver des problèmes tels que des interruptions de connexion, des retards de transmission et une baisse du volume de la voix, surtout quand la transmission a lieu à partir de l'accès Internet public. Vous devriez aussi garder à l'esprit qu'en cas de panne d'électricité, certains services VoIP ne fonctionneront pas, et il est possible que le fournisseur n'offre pas de source d'approvisionnement d'urgence.

QUALITÉ DU SON

Si vous disposez d'une connexion Internet à large bande, la qualité du son vous semblera acceptable. Si votre connexion Internet est passablement lente, tâchez de réduire au minimum les autres activités liées à Internet (p. ex. les téléchargements) au moment d'effectuer un appel VoIP.

Il existe un certain nombre de fournisseurs de services VoIP qui effectuent des essais en ligne pour déterminer la qualité de votre connexion Internet. Dans la fenêtre d'un moteur de recherche, saisissez les mots *débit nécessaire VoIP* ou *Internet Speed Test VoIP* pour trouver une liste de tests en ligne.

La mauvaise qualité du son peut être causée par votre équipement, par exemple votre casque d'écoute, votre téléphone VoIP ou votre routeur. Assurez-vous de lire les critiques et de consulter les forums pour vous renseigner sur la qualité d'un produit avant d'investir.

Le problème peut aussi émaner du fournisseur de service. Dans ce cas, vous devrez peut-être communiquer avec lui pour l'informer des problèmes que vous vivez en matière de qualité du service.

3. Accès aux services d'urgence et d'information

Les systèmes VoIP ne se connectent pas tous directement aux services d'urgence en composant le 9-1-1. Il arrive aussi que certains fournisseurs de VoIP n'offrent pas de service d'assistance-annuaire ou un répertoire de pages blanches. Vérifiez quels sont les services offerts par le fournisseur. Prenez également note que dans certains cas, on ne peut pas compter sur l'accès aux services d'urgence. Il peut être avisé d'envisager le recours à une ligne téléphonique standard en cas d'urgence. Il arrive également que la fonction d'identification des appelants des téléphones VoIP soit peu fiable.

4. Lacunes dans les mesures de protection du consommateur

Il n'existe aucune disposition juridique qui exige du fournisseur de VoIP qu'il corrige un service VoIP défectueux, ni de délai obligatoire ayant trait à la réparation du système. De même, il n'existe pas de mesure de dédommagement si l'on ne procède pas à la réparation d'un service défectueux dans un laps de

temps raisonnable. Vous devriez également tenir compte du fait que si les services VoIP font l'objet d'une réglementation accrue, il pourrait en résulter des coûts supplémentaires dans l'avenir.

5. Questions de sécurité

Le niveau de sécurité de la VoIP est moins élevé que celui du système téléphonique traditionnel. Il est très important de veiller à la sécurité du transfert de renseignements confidentiels ou personnels et des transactions financières.

MESURES DE SÉCURITÉ

Il existe certaines mesures de sécurité susceptibles d'améliorer la protection; on peut, entre autres, recourir à de l'équipement de verrouillage, un logiciel antivirus, des systèmes de détection des intrusions, des pare-feu, des logiciels et protocoles de chiffrement, des mots de passe que l'on modifie fréquemment, et aux services d'un expert en sécurité.

De quoi ai-je besoin pour commencer?

Les éléments essentiels pour commencer, quand vous optez pour la VoIP

- Un ordinateur.
- Une connexion Internet large bande. Si vous exploitez une entreprise de plus grande envergure et que vous prévoyez un gros volume d'appels, vous devriez recourir à une connexion T1. Tenez compte du fait que vous devez avoir la capacité suffisante pour satisfaire aux besoins du tiers environ de vos employés. Si votre personnel compte 60 employés, vous devriez prévoir une capacité permettant à 20 d'entre eux de converser au téléphone en tout temps.
- Logiciel de téléphonie ou de messagerie. Il existe des logiciels téléchargeables gratuits de Skype ou Asterisk.
- Un microphone et un casque téléphonique (ou des haut-parleurs) ou un casque d'écoute qui vous permet d'avoir les mains libres quand vous êtes au téléphone.
- Un logiciel ou de l'équipement spécialisé si vous souhaitez utiliser l'équipement de téléphone existant et des connexions téléphoniques traditionnelles pour le fonctionnement de la VoIP.

Quels sont vos choix en ce qui a trait aux services?

Il existe deux solutions possibles en ce qui a trait aux services VoIP, qui conviennent le mieux aux petites entreprises.

Solution 1 (Service hébergé)

Dans le cas de la première solution, le service est hébergé – un fournisseur de services VoIP héberge l'équipement et prend le service en charge. C'est ce que choisissent la plupart des petites entreprises. En gros, les services VoIP sont pris en charge par un tiers, comme pour les services téléphoniques traditionnels. Vous n'avez pas à consacrer de temps supplémentaire à la maintenance de ce système. Cette solution est la plus coûteuse des deux, mais en général, elle est moins chère que le service de téléphonie traditionnelle. Grâce à l'investissement supplémentaire, vous pourrez vraisemblablement recevoir des appels de meilleure qualité et bénéficier d'un service constant (c.-à-d. un service qui ne s'interrompt pas si vous éteignez votre ordinateur ou si n'avez pas lancé votre logiciel VoIP), et vous aurez l'impression d'utiliser un téléphone traditionnel.

Solution 2 (Service VoIP pris en charge par l'entreprise)

Dans le cas de la solution no 2, vous devrez prendre votre propre service en charge – y compris en ce qui a trait à l'achat d'équipement et au choix du logiciel. Le fournisseur de service Internet vous procure la connexion. En général, cette solution est moins coûteuse que la précédente. Mais en contrepartie, vous devrez accepter certaines limites de la VoIP, telles que décrites ci-dessus. Si vous envisagez d'opter pour cette solution, assurez-vous de pouvoir recourir facilement aux services d'une personne qui possède l'expertise technologique nécessaire.

CHOISIR UN FOURNISSEUR DE SERVICES VOIP

Si vous optez pour un service hébergé, voici certains éléments dont vous devez tenir compte :

- La procédure pour traiter et localiser les appels d'urgence.
- Le degré de soutien technique et le niveau de service offert.
- Les plans à long terme ou sans date d'expiration sont à éviter.

suite à la page 6

- Les fonctionnalités du service et leurs coûts doivent faire l'objet d'explications claires.
- Les fonctionnalités offertes doivent combler les besoins de votre entreprise.
- Le plan de service doit exposer en détail les frais, les coûts et les options de paiement.
- Le fournisseur de service utilise des protocoles normalisés et des environnements de développement libre – ce qui vous confère une plus grande marge de manœuvre en matière de développement et d'ajout de nouvelles fonctionnalités au fil du temps.

Les solutions en bref

SOLUTION 1 (SERVICE HÉBERGÉ)

| Prix | Qualité de service | Somme de temps consacré par le personnel de l'entreprise au maintien du système |
|---------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Plus coûteuse | Élevée | Faible |

SOLUTION 2 (SERVICE PRIS EN CHARGE PAR L'ENTREPRISE)

| Prix | Qualité de service | Somme de temps consacré par le personnel de l'entreprise au maintien du système |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Moins coûteuse | Dépend de l'environnement de l'utilisateur, du lieu et des dispositifs utilisés | Élevée |

Les fonctions nécessaires?

Vous devrez vraisemblablement vous doter de fonctions analogues à celles que vous procure actuellement votre service de téléphonie normal : la composition du numéro du poste, un répartiteur automatisé qui répond au téléphone et l'aiguillage des appels vers les différents postes, des boîtes vocales et la fonction de conférence téléphonique (moins de dix personnes). La plupart des solutions VoIP des petites entreprises comportent en général ces fonctions. Si vous souhaitez avoir les fonctions de messagerie vocale et de conférence téléphonique impliquant plus de dix personnes, vous pourriez envisager d'ajouter des options plus perfectionnées.

Fonctions de base du service VoIP

De nombreux fournisseurs de services VoIP offrent des fonctions traditionnelles telles que :

- La conversation à trois
- L'appel en attente

- L'identification de l'appelant
- Le renvoi d'appel
- La recomposition
- Le rappel du dernier numéro

Fonctions plus perfectionnées

Le service VoIP peut comporter des fonctions plus perfectionnées que l'on obtient au moyen d'un équipement spécialisé ou par l'entremise de fournisseurs de services. Ces fonctions vont de pair avec des coûts plus élevés (bien que ces coûts puissent demeurer inférieurs à ceux de la ligne terrestre traditionnelle ou des téléphones cellulaires). En voici des exemples :

- Conférence téléphonique – plus de dix personnes.
- Traitement des messages électroniques, des télécopies et de la voix, au moyen d'un logiciel spécialisé.
- Mise en file d'attente des appels – la possibilité de mettre les appels en file d'attente pour que des téléphonistes ou les personnes correspondant aux



postes désignés puissent y répondre selon l'ordre de priorité d'appel.

- Fonctions de centres d'appels – fonctions susceptibles d'aider une entreprise à exploiter un centre d'appels.
- Fonctions de transfert d'appel – cette fonction permet de réacheminer directement les appels vers les employés où qu'ils se trouvent, y compris les numéros d'appareils mobiles.
- Fonctions liées aux bureaux éloignés – pour les besoins des bureaux auxiliaires, afin qu'on puisse y travailler de façon autonome ou comme faisant partie du bureau d'attache.
- Prise en charge des lignes sans frais (certains fournisseurs de services offrent cette fonction).
- Téléphones spécialisés qui permettent de faire des appels par téléphone cellulaire ou par VoIP en se connectant à un point d'accès sans fil. Cette fonction peut vous permettre de réduire votre facture de téléphone cellulaire quand vous voyagez, car vous pouvez utiliser ce téléphone avec le réseau sans fil d'un hôtel ou d'un aéroport.
- Moyennant un équipement spécial, vous pouvez faire des appels VoIP sur votre ordinateur portable (activation sans fil) ou sur votre téléphone intelligent (connecté à un réseau cellulaire de la troisième génération).

Tendances futures

En raison de l'ajout de fonctionnalités offertes et des économies substantielles, de nombreuses entreprises font la transition des réseaux téléphoniques traditionnels à un système VoIP. En outre, ces entreprises ont maintenant la possibilité de choisir un système de VoIP en nuage, grâce auquel les téléphones constituent le seul équipement sur place – le reste est géré à partir des installations du fournisseur de services. En comparaison aux systèmes VoIP sur place, où tout l'équipement se trouve et n'est accessible que depuis le bureau de l'utilisateur, le système VoIP en nuage procure aux entreprises les avantages d'avoir accès aux fonctions de téléphonie de n'importe où grâce à une connexion Internet. Par exemple, grâce à un système VoIP en nuage, les utilisateurs peuvent envoyer et recevoir des appels et des messages textes, vérifier leur messagerie vocale, faire des téléconférences et accéder à un tableau de bord Web qui les laisse voir les autres dans le système et transférer des appels.

De plus, avec l'investissement accru réalisé par les entreprises dans un système VoIP, l'accent sera davantage mis sur la protection contre les questions

de sécurité, par exemple l'écoute électronique et le hameçonnage. Bien que les lignes téléphoniques traditionnelles soient vulnérables aux menaces à la sécurité, les appels VoIP sont encore moins sécurisés parce qu'ils englobent toutes les questions de sécurité existantes en lien avec Internet et les ordinateurs personnels. Certains fournisseurs de services VoIP comme Skype ont pris des mesures pour chiffrer leurs appels afin de réduire les risques d'interception, mais d'autres, par exemple Google Voice, n'ont pas pris de telles mesures. À mesure que la VoIP devient plus largement utilisée dans l'avenir, on prévoit de plus grandes percées technologiques pour contrer les menaces à la sécurité.

Enfin, de nombreuses entreprises optent pour des communications unifiées (Unified Communications (UC)), dans lesquelles la messagerie intégrée, les services de conférence, de vidéo, d'emplacement et de téléphonie IP sont fournis par le même fournisseur.

Sources : <http://www.resourcenation.com/blog/is-it-time-to-move-your-phone-system-into-the-cloud/35230/>,
http://www.pcworld.com/article/221118/is_void_secure.html

Sujets connexes abordés dans d'autres brochures

- *Logiciels libres*
- *Gestion des relations avec la clientèle*
- *L'infonuagique*

Pour consulter ou télécharger ces guides, visitez ontario.ca/affaireselectroniques.

Glossaire – Mots clés se rapportant à la VoIP

Commutateur logiciel : Commutateur de réseau programmable qui peut traiter les signaux liés à tous les types de protocoles de commutation par paquets, y compris le protocole Internet.

H.323 : Norme internationale ayant trait à la communication en temps réel de la voix, de la vidéo et de paquets de données, y compris Internet.

Hameçonnage : L'envoi à un utilisateur d'un courriel prétendant faussement provenir d'une véritable entreprise afin de lui soutirer des renseignements personnels qui serviront au vol d'identité.



IP (protocole Internet) : Protocole de la couche réseau dans l'ensemble des protocoles de communication TCP (protocole de contrôle de transmission)/IP, qui constitue la base d'Internet et des intranets.

Modem câble : Dispositif servant à connecter un ordinateur à un service de télédistribution en vue d'accéder à l'Internet.

Modem DSL (Digital Subscriber Line) – Ligne d'abonné numérique : Dispositif servant à connecter un ordinateur à des circuits numériques offerts par une compagnie de téléphone en vue d'accéder à Internet.

Pare-feu : Ensemble de programmes reliés entre eux, en général situés au niveau de la passerelle du réseau, qui protègent les ressources d'un réseau privé contre les intrusions d'utilisateurs de l'extérieur.

Passerelle : Une interface de réseau qui convertit les appels en temps réel d'un réseau téléphonique commuté public (RTCP) en données sur un réseau IP.

PBX (Autocommutateur privé) : PBX est l'abréviation couramment utilisée pour désigner un autocommutateur privé – un système de central téléphonique qui sert une entreprise en particulier. Ce système de commutation établit l'interconnexion entre les postes téléphoniques et auprès du réseau téléphonique commuté public (RTCP).

POTS (Plain Old Telephone Service) – Service téléphonique de base : Terme décrivant le service téléphonique de base à fréquence vocale offert aux résidences et aux petites entreprises qui sont branchées sur le réseau téléphonique commuté public.

QoS (qualité de service) : Mesure de la capacité d'un réseau (y compris les applications, les hôtes et les dispositifs d'infrastructure) de prendre en charge le trafic des communications avec le moins de retard possible et une disponibilité maximale.

RPV (Réseau privé virtuel) : Les entreprises y ont souvent recours pour créer des réseaux étendus (*Wide Area Networks* [WAN]) qui couvrent de vastes zones géographiques. Les paquets RPV et IP sont transmis de façon sécurisée sur le réseau public IP au moyen du chiffrement de toutes les données qui circulent d'un réseau à un autre.

RTCP : Réseau téléphonique commuté public. Le réseau téléphonique traditionnel.

SIP (Protocole d'initiative de session) : Protocole qui fournit des services téléphoniques semblables au H.323, mais qui est moins complexe et exige moins de ressources.

VoIP (Voix par IP) : Terme qui désigne la famille des technologies qui utilisent les connexions à commutation par paquets basées sur le protocole Internet (IP) pour transmettre la voix, les télécopies et d'autres formes de communication auparavant prises en charge par le réseau téléphonique traditionnel.

WAN (Wide Area Network) – Réseau étendu : Réseau qui couvre une vaste région géographique, par exemple un État ou un pays.

Source : VoIP News – www.voip-news.com

Pour de plus amples renseignements :

Téléphone : (416) 314-2526
Télécopieur : (416) 325-6538
Courriel : E-Business@ontario.ca

Cette publication fait partie de la **Trousse d'outils sur les affaires électroniques**, qui comprend une série de brochures portant sur des notions avancées d'affaires électroniques et un guide d'initiation intitulé *Comment profiter des affaires électroniques*. Vous trouverez cette trousse à ontario.ca/affaireselectroniques.