

15/01/2009

ETUDE

ToIP : des intentions de migration en forte hausse, des prestataires toujours aussi mal connus

Le cabinet Scholé Marketing publie la dernière édition de son étude sur l'évolution de la ToIP en France. Elle porte sur la période de mai à novembre 2008.

 Imprimer |  [Recevoir la newsletter](#) |  Ecrire à l'auteur

Avant d'aborder le sujet de la ToIP, l'étude scrute d'abord l'équipement des entreprises en PBX. Globalement, 76% d'entre elles étaient équipés d'un PABX ou d'un système téléphonique remplissant cette fonction au mois de novembre dernier, contre 71% six mois auparavant. La progression est essentiellement le fait du segment des PME, les entreprises entre 10 et 499 salariés, passé de 81% à 87% d'équipements en six mois. Les TPE (moins de 10 salariés) ont progressé dans le même temps de 56 à 60%. Les grands comptes restent inchangés avec 98% de taux d'équipement.

Plus intéressant encore, en terme d'usages, l'étude montre que les entreprises restent très focalisées sur des usages traditionnels avec le PBX. 98% d'entre elles connaissent : l'accueil téléphonique, la sélection directe à l'arrivée, la messagerie vocale et le transfert d'appel. C'est le basique. Après, on tombe à 50% en novembre (contre 45% en mai) d'entreprises utilisant le fax isolé. Elles sont 21% en novembre (contre 16% en mai) à utiliser la télémaintenance applicative, la télésurveillance ou la télégestion technique. 20%, contre 15, utilisent l'audioconférence, 17 (contre 9%) le CTI, 17% (contre 21%) les n° spéciaux.

Elles utilisent peu les services disponibles sur le PABX et sont donc mal préparées à le faire avec la ToIP. Autrement dit, elles ont du mal à se motiver pour les services de la ToIP, puisqu'elles négligent ceux disponibles sur le PABX. C'est une spécificité française. Et c'est l'une des conclusions fortes de cette étude.

La ToIP progresse, mais lentement

Sinon, l'étude montre sur six mois, comme dans les vagues précédentes de cette étude de Scholé que la ToIP progresse, mais lentement. Entre mai et novembre 2008, le total des entreprises françaises ayant basculé en ToIP est passé de 16 à 18%. Les entreprises de «500 et plus de salariés » ont montré la voie : 32% contre 18% ont franchi le pas. Progression qui n'est que de 3% chez les PME : de 14 à 17%, et de 1% pour les TPE : de 18 à 19%.

Si les basculements ont été lents ces derniers mois, les intentions sont en revanche à la hausse pour les mois à venir. C'est la bonne surprise de l'enquête. Les intentions de migration passent au total de 4 à 7% du total des entreprises, de 19 à 23% dans les grands comptes, de 7 à 10 dans les PME, de 1 à 2 dans les TPE. Les réticences diminuent, du moins, la question de la qualité de la voix, jusqu'alors retenue comme objection principale est remplacée par celle du budget. La qualité de la voix passe de 48 à 38% dans les objections citées alors que le budget passe de 45 à 43% , la dépendance à l'égard du réseau internet, troisième objection, passe de 42 à 33% des citations.

Cette baisse des objections traduit selon Scholé le fait que l'avantage économique cède du terrain par rapport à l'avantage en termes de services. L'économie sur la facture passe de 90% à 67% des citations, en tant qu'avantage de la ToIP, en six mois. Les services offerts, en revanche, montent de 26 à 39%.

Comme à chacune de ses livraisons, le cabinet d'études conclut que les fournisseurs ne communiquent pas assez ou se montent trop décalés par rapport aux attentes de leurs prospects.

[>>Toutes les actualités de la rubrique Economie<<](#)

Didier Barathon



Imprimer



Recevoir la newsletter



Ecrire à l'auteur

Publié sur <http://www.distributique.com/>