

Télécommunication

Officience, le choix du « tout IP »

La Tribune.fr - 24/08/2009 | 11:08 - 486 mots

Société de services d'outsourcing vers le Vietnam, Officience a déployé une solution de télécommunications « tout IP » hébergée chez un prestataire.



Les besoins en télécommunications d'Officience sont à la fois particuliers et importants. Particuliers, car cette société de services informatiques pratique l'outsourcing vers le Vietnam. Importants, car pour mener à bien leurs activités, les employés d'Officience passent beaucoup de temps en réunion téléphonique avec leurs clients ou avec les chefs de projet, et s'échangent beaucoup de fichiers.

Créée en 2005, Officience a démarré ses activités par le Business Process Outsourcing (BPO), l'externalisation de processus, essentiellement en gestion : saisie de commandes, de factures, d'écritures comptables... Elle fait réaliser les travaux de ses clients - français pour la plupart - au Vietnam où les salaires sont nettement inférieurs à ceux des pays Européens, « mais où il est aussi plus facile de trouver du personnel disponible pour effectuer ces tâches », ajoute Huy Canh Duong, directeur du Business Development en France.

Aujourd'hui, Officience a élargi ses activités au développement informatique, de logiciels pour le web pour l'essentiel, au graphisme (modélisation, géolocalisation, numérisation de plans...) et à la gestion de contenus comme la transcription et la traduction de documents audiovisuels, par exemple. La quasi totalité de son effectif, 150 personnes, est installée au Vietnam. Seules 4 personnes assurent en France l'activité commerciale et le pilotage des projets. Officience a réalisé un chiffre d'affaires de 2,6 millions d'euros en 2008, le double de l'exercice précédent. Et elle espère doubler à nouveau cette année pour dépasser 5 millions d'euros.

En matière de télécoms, ces activités se traduisent par beaucoup de trafic voix, « car nous sommes en contact quasi permanent avec nos clients », explique Huy Canh Duong, mais aussi beaucoup de téléconférences, de fax numérique, c'est-à-dire de télécopies reçues au format PDF, de messagerie vocale, etc. « Le décalage horaire est de 5 heures entre la France et le Vietnam, explique Huy Canh Duong. Ce qui fait que nous utilisons beaucoup la messagerie vocale, nous laissons des messages le soir en France et l'équipe vietnamienne les trouve le matin en arrivant ».

Dès son démarrage, Officience a cherché une solution à la fois performante technologiquement et intéressante économiquement. Elle a trouvé une réponse avec le « tout IP ». Cette solution consiste à faire passer toutes les communications par Internet. Le commutateur de l'entreprise, le PABX, est remplacé par un IPBX et hébergé chez le prestataire. Officience dispose de 5 téléphones IP en France et d'une vingtaine au Vietnam. «

Et si nous voulons travailler depuis nos domiciles, par exemple, il suffit d'emporter un téléphone avec soi et de le brancher pour qu'il soit immédiatement reconnu et localisé sur le réseau », poursuit Huy Canh Duong. Une telle solution coûte une dizaine d'euros par mois et par poste. Cela couvre les télécoms vers les fixes. Les communications vers les mobiles sont facturées en plus, 10 centimes la minute seulement. « Cette solution IP nous fait économiser 100 000 euros en 5 ans par rapport à une solution classique », conclut Huy Canh Duong.

Sophy Caulier

Vos réactions

- Pas tout seuls a écrit le 26/08/2009 à 09:48 :
 - Pour répondre à la première remarque, je pense que vous n'avez pas très bien cherché, car le Vietnam est bien une destination très attractive pour les services offshore : je m'étais renseigné également et j'ai trouvé Alten, Astek, Cap Gemini, AXA, IBM France, Bull, France Telecom ... tous implantés au Vietnam ! Pour ne citer que les centres offshore "captifs" de grands groupes français.
- LaurentD a écrit le 25/08/2009 à 20:34 :
 - Juste pour info, l'opérateur d'Officiencia est Keyyo.
- CactusJack a écrit le 25/08/2009 à 17:27 :
 - Où est le miracle ? En tout cas, pas la peine d'aller au Vietnam pour le chercher. Ici nous avons installé la VOIP depuis des années et ça marche très bien.
- Vincent a écrit le 25/08/2009 à 12:35 :
 - Sympa le coup du téléphone à la maison. Moi j'avais fait l'expérience de faire suivre les appels mais si c'est sur le fixe les enfants décrochent, et sur le mobile, non merci ... Et puis pour participer à des audioconférences avec les US ou l'Australie, c'est sans doute bien plus confortable que se chauffer les oreilles pendant 2 heures accroché à mon mobile.
- au Vietnam ? a écrit le 25/08/2009 à 07:52 :
 - Bonjour, Je suis allé voir le site web de cette société, il a l'air très pro, bravo. Mais même si elle était le mieux gérée du monde, pour ce genre d'activité le facteur pays compte beaucoup. Or je ne trouve pas beaucoup de sociétés concurrentes à Officiencia et installées au Vietnam ...

Lien permanent vers cet article :

<http://www.latribune.fr/entreprises/communication/special-telephonie-d-entreprises/l-actualite-telephonie-d-entreprise/20090824trib000411085/officiencia-le-choix-du-tout-ip-.html>