

## INFORMATIONS ET POINTS DE VUES SUR LA COMMUNICATION UNIFIEE EN TEMPS REEL

Comme d'habitude, n'hésitez pas à faire suivre cette lettre d'information à vos collègues. Pour être mis sur la liste de distribution gratuite, inscrivez-vous sur [www.wainhouse.com/bulletin](http://www.wainhouse.com/bulletin).

Andrew W. Davis, [andrewwd@wainhouse.com](mailto:andrewwd@wainhouse.com)

### **Polycom fait progresser la Visio d'entreprise.**

Dans ce que vous pourriez appeler, une troisième génération de Visio sur le bureau, Polycom a fait un grand pas en avant avec l'annonce de son application de gestion convergente, une solution client-serveur vidéo pour le bureau.

Un élément clé de la solution est CMA Desktop, une application rigoureusement intégrée de Visio pour le bureau capable de fonctionner en Visio et voix HD, ainsi que les contenus avec des milliers d'utilisateurs, grâce au serveur CMA au sein d'une organisation. Les nouvelles solutions fournissent les bases pour l'intégration future de partenaires de Polycom, tels qu'Avaya, IBM, Microsoft et Nortel.



La clé ici pour l'avenir des déploiements en entreprise, est la capacité de gestion.

CMA donne aux directions informatiques le contrôle de tout ordinateur et terminal de Groupe, ainsi que la gestion centralisée des produits et systèmes de téléconférence. Il permet aux administrateurs, d'automatiser les mises à jour logicielles et établir une politique de provisionnement des critères pour les terminaux et de capacités pour les infrastructures, ainsi que la gestion des bandes passantes basée sur la topologie des réseaux et les exigences des besoins opérationnels. (CMA peut être configuré pour que le trafic RTP passe par le périphérique ou pas.) CMA fonctionne avec Active Directory et les répertoires LDAP/H. 350, intègre la programmation sur Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes ou une interface web, et fonctionne avec les normes de provisionnement au travers XML et celles de présence grâce à XMPP.

La sécurisation des réunions est assurée par AES pour le chiffrement média et TLS pour les certificats de signalisation sécurisés. Pour aider à simplifier l'utilisation des solutions Visio et téléprésence, CMA permet aux terminaux Polycom de partager les informations de présence, comme une partie des listes de contacts utilisateur (bureau, groupe et téléprésence) soit sur leur terminal, soit sur l'application CMA desktop. Les utilisateurs cliquent simplement, sur le nom qu'ils ont sélectionné pour lancer l'appel.

Toutes les spécifications d'appel sont fondées sur des profils préalablement définis par l'administrateur informatique. CMA est disponible dans une variété de configurations allant de 200 à 5000 postes avec prix/poste variant d'environ \$ 120 à \$ 50.



*Ce que j'en pense :*

CMA pourrait figurer parmi les grandes annonces de l'espace Visioconférence de ces dernières années. Pour que la communication visuelle puisse vraiment décoller, il est nécessaire de disposer de solutions facilement extensibles et managables. Il faut également que l'utilisation soit simple et facile. Les anciens produits de Polycom et d'autres ont fourni une bonne qualité audio et vidéo, mais ce n'était pas suffisant pour des déploiements à grande échelle.

Un nombre restreint de départements informatiques pouvaient sérieusement envisager de faire fonctionner des milliers de terminaux, que ce soit à cause de la gestion, du suivi, des mises à niveau logicielles ou la sécurité. La situation produit évolue cependant, rapidement. Les produits basés sur la présence, le sont maintenant sur le "qui puis-je appeler" et "comment l'appeler" qui résout ainsi, le problème de la facilité d'utilisation. Les solutions comme CMA permettent enfin d'aborder le défi NON PAS d'une perspective terminal Visio, mais d'une perspective infrastructure TI, d'une entreprise. En fait la Visio est devenue une application supplémentaire qui fonctionne sur le réseau d'entreprise et est gérée par l'équipe réseau.

D'autres vendeurs/produits sont dans la même catégorie, avec un mélange de H. 323 et fonctionnement en SIP, dont Tandberg/Movi, Radvision/Scopia Desktop, et Avistar/C3, qui sont disponibles, mais Polycom entrant dans le marché client-serveur, dans l'espace Visio, avec une nouvelle génération de produit, cela contribuera à animer le marché.

Dans une annonce simultanée, Polycom a présenté le RMX 1000, un pont Visio (MCU), destiné aux petites et moyennes entreprises et aux succursales de grandes entreprises. Il est destiné à compléter les actuels RMX 2000 (mais le RMX 1000 est basée sur une nouvelle plateforme matérielle et logicielle). Le RMX 1000 permet de la vidéo à la demande et de la collaboration avec de la HD en vidéo, voix et capacités de partage multimédia. Les principales caractéristiques sont 20 ports SD (CIF) vidéo ou voix HD et jusqu'à 10 ports en présence continue en CIF et le fonctionnement en H.264, H.239, Siren22, LPR, AES, et données jusqu'à 2Mb/s.

Le RMX 1000, comme le RMX 2000, est vendu par « ressource » et les partenaires des canaux de distribution, seraient bien avisés de suivre des cours intensifs d'interprétation des tarifs. En effet, le système de base RMX avec 12, 16, 20 licences pour les ports, a un prix liste respectivement de : US \$ 21.6K, \$ 28.8K, et \$ 36K. Cela équivaldrait à environ \$ 2K par ressource, qui dans certains cas seraient \$ 2K par port, au moins dans le cas de la voix commutée (y compris la voix HD). Pour la présence continue, le nombre de ports est essentiellement réduit de moitié (la présence continue exige deux fois plus de puissance de traitement), le prix par port approche alors de \$ 4K, sauf en cas de résolution CIF où la présence continue, exige seulement une ressource et non deux. Le logiciel optionnel de programmation interne pour le RMX 1000 nécessite encore une licence supplémentaire de \$2K. Avant de terminer et pour ne pas oublier, signalons encore la licence logicielle facultative de présence continue HD qui ajoute \$ 10K au prix de base !

The Wainhouse Research Bulletin would like you to join us in thanking our 2008 sponsors who help keep distribution of the WRB free:

[Aethra](#)

[HaiVision Systems](#)

[AGT](#)

[Kedacom](#)<sup>NEW</sup>

[Cisco](#)

[LifeSize](#)

[Compunetix](#)

[Mirial](#)

[Dialcom](#)

[Talk & Vision](#)

[GlobalMedia](#)

[Visual Nexus](#)

[Haedenbridge](#)

[VTEL](#)

The fine print: [Sponsorship](#) of the WR Bulletin in no way implies that our sponsors endorse the opinions expressed in the WRB. Nor does it imply that the Bulletin endorses their products or services. We remain an equal opportunity critic.

## Plus de design video pour Aethra

Aethra international a annoncé le lancement d'Athéna, le nouveau système Visio unique, déplaçable et modulaire de la société. Athéna est personnalisable aux besoins individuels, y compris le type d'écran, le choix du codec, les matériaux et les couleurs, ainsi qu'une offre exclusive de technologies de sécurité et une structure ultra-élancée et poids plume. Elle a été conçue par le studio architectural aMDL, Athéna représente le nouveau concept de visioconférence professionnel "Fabriqué en Italie". Le système est disponible en simple et double écran avec des dimensions allant de 32 "à 52". Les roues, la structure légère travaillent ensemble, pour permettre à la solution, de se déplacer facilement et rapidement



## Nouvelles brèves

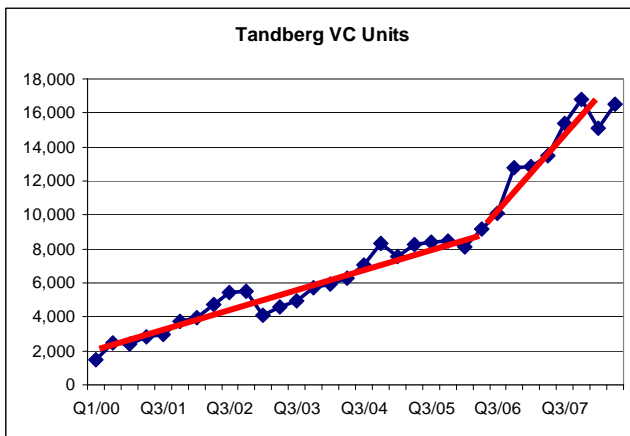
- HaiVision Systems a annoncé qu'il a livré son 4 000<sup>ième</sup> codec de téléprésence sur le marché. Sachant que la suite classique HaiVision-"téléprésence" utilise quatre codecs, le communiqué est lié à 1000 systèmes de téléprésence. Les codecs HaiVision sont vendus sur une base OEM à plusieurs intégrateurs. Même si aucun des OEM clients n'ont jamais été formellement nommés, nous pensons que les solutions HP Halo et Teliris VirtuaLive sont basées sur HaiVision. Selon le président HaiVision sont DG Mirko Wic, les ventes sont actuellement de 15 à 20 salles de téléprésence par semaine.
- Radvision,a annoncé la disponibilité de son serveur de média SCOPIA IVPs 3.0 média, une plateforme de fourniture intelligente, qui détermine les capacités individuelles des terminaux d'utilisateurs et livre sans discontinuité une qualité vidéo optimisée, basée sur les capacités des terminaux ou la connectivité réseau. Dans une annonce, Radvision dit qu'il fournit communications vidéo intégrée pour Cisco Unified Customer Voice Portal. La solution Visio intégrée Cisco CVP utilise Radvision iCONTACT, un centre d'appel Visio permettant aux composants logiciels utilisés en conjonction avec la plateforme SCOPIA Interactive Video Platform

## Dollars & \$ignifications

### Tandberg Q2-2008

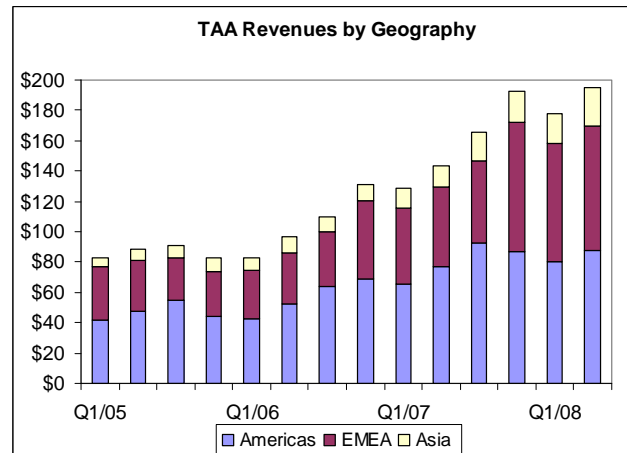
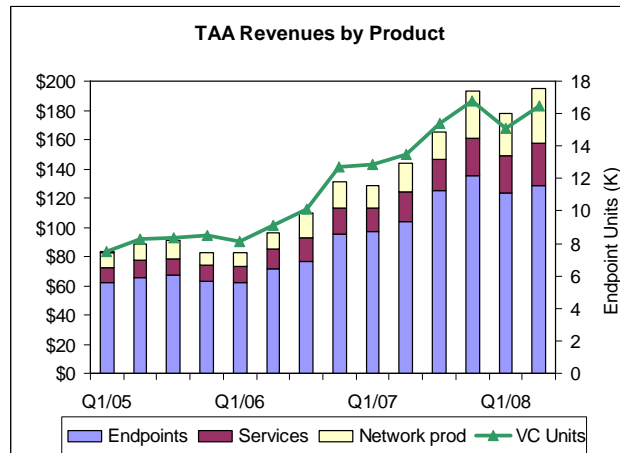
Tandberg a connu un nouveau trimestre extraordinaire avec des revenus dopés par quelques grosses affaires en Asie et un taux de croissance annuel global de supérieur à 35 % (y compris avec les revenus de Codian) très impressionnant. Notez, que les revenus Visio ont augmenté de façon plus significative que le nombre de terminaux vidéo vendus, en raison de la hausse du prix moyen des terminaux, qui est due à la vente de terminaux HD et de téléprésence

Tandberg a annoncé la vente de 2 352 unités Visio à un OEM qui ont été incluses dans le chiffre total des ventes. Les ventes de produits d'infrastructures ont augmenté de façon considérable, à la fois annuellement (90%) et trimestriellement (37%), grâce à l'acquisition et au succès de Codian sur le marché. En Europe et MO la croissance annuelle globale est de 57,6%



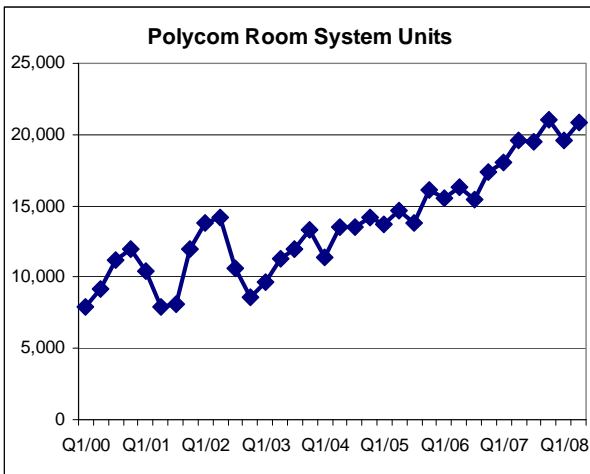
TAA	Q2 07	Q1 08	Q2 08	Croiss trim	Croiss Ann
Am Nord+ Lat	\$77.2	\$80.4	\$87.8	9.2%	13.7%
Europe MEA	\$51.9	\$77.7	\$81.8	5.3%	57.6%
Asie/Pacifique	\$14.7	\$20.0	\$25.3	26.5%	72.1%
CA Total	\$143.8	\$178.1	\$194.9	9.4%	35.5%
Qté syst Groupe	\$104.2	\$123.5	\$128.6	4.2%	23.4%
Services	\$20.1	\$25.5	\$29.2	14.6%	45.4%
Infrastructure	\$19.5	\$29.1	\$37.0	27.3%	89.9%
Benef exploit.	\$33.3	\$37.4	\$41.2	10.2%	23.7%
Qté Terminaux	13,512	15,077	16,483	9.3%	22.0%

.La ligne rouge dans notre tableau représente le résultat par la méthode des moindres carrés, calculée par Excel. Bien que la ligne rouge ait été tirée à main libre dans le bulletin, les calculs Excel indiquent que de T1-00 à Q1-06, les ventes de terminaux Tandberg ont augmenté à 306 unités par trimestre (la pente de la ligne) ; de T1-06 à Q2-08 la pente de la ligne a augmenté de 962 unités par trimestre. Le taux de croissance des ventes Tandberg a donc changé par un ratio de 3.14. il est vraisemblable que la société apprécie beaucoup le chiffre  $\pi$ .

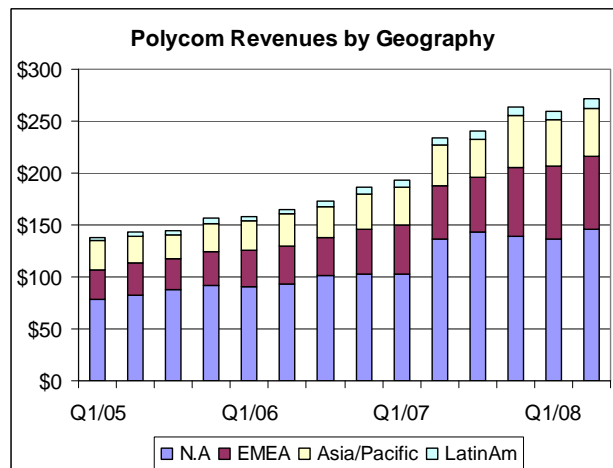
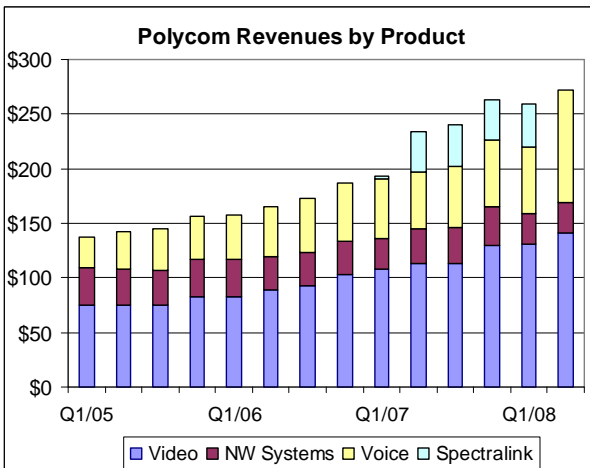


## Polycom Q2-2008

Polycom a publié pour le deuxième trimestre 2008 un chiffre consolidé de \$ 271.6 millions de dollars (\$ 233.85 dans les produits et \$ 37.74 dans les services), comparé aux \$ 233.9 millions de dollars pour le deuxième trimestre de 2007. C'était un nouveau record de ventes pour Polycom. Au cours de l'audioconf des résultats, le management a déclaré que les systèmes HD représentaient environ la moitié du CA visio et que les ventes de téléprésence RPX/TPX ont augmenté 20 % trimestriellement et >600 % sur l'année (c'est l'an 1...). Bien que Polycom combine les chiffres de terminaux de Visio entreprises et les systèmes d'infrastructure réseaux (ponts etc...) Le management a indiqué que la baisse de systèmes d'infrastructure était due à un environnement "très difficile" pour la voix (le vieux pont Voyant entreprise) et que la croissance des ventes des RMX (pont visio) n'était pas suffisante pour contrebalancer le déclin des ventes des ponts MGC (ancienne génération en SD) et que le CA des ponts avait également diminué



PLCM	Q2-07	Q1-08	Q2-08	Croiss trim	Croiss annuelle
Visio	\$113.3	\$130.3	\$141.2	8.4%	24.6%
Infrastructures	\$31.0	\$29.2	\$28.0	-4.1%	-9.7%
Voix	\$89.6	\$99.3	\$102.4	3.1%	14.3%
<b>CA Total</b>	<b>\$233.9</b>	<b>\$258.8</b>	<b>\$271.6</b>	<b>4.9%</b>	<b>16.1%</b>
Qté syst Groupe	19,582	19,618	20,845	6.3%	6.4%
<b>Benef exploit.</b>	<b>\$17.3</b>	<b>\$15.0</b>	<b>\$22.5</b>	<b>50.4%</b>	<b>29.9%</b>
Am Nord	\$137.1	\$136.7	\$146.4	7.1%	6.8%
Europe MEA	\$51.2	\$69.4	\$69.5	0.1%	35.7%
Asie/Pacifique	\$39.0	\$45.2	\$46.7	3.3%	19.7%
Am Latine	\$6.6	\$7.6	\$9.0	18.4%	36.4%



Note : Environ 15 % du CA total de Polycom est dans les services et se trouve réparti entre voix, vidéo, et systèmes réseau dans les chiffres ci-dessus. Tandberg n'inclue pas les services dans ses annonces de CA Visio ou Infrastructures, cela rend la comparaison entre les chiffres dans les tableaux NON rigoureuse. Ces différences figurent dans notre rapport SpotCheck (qui EST une comparaison pommes à pommes)

## RADVISION Q2-2008

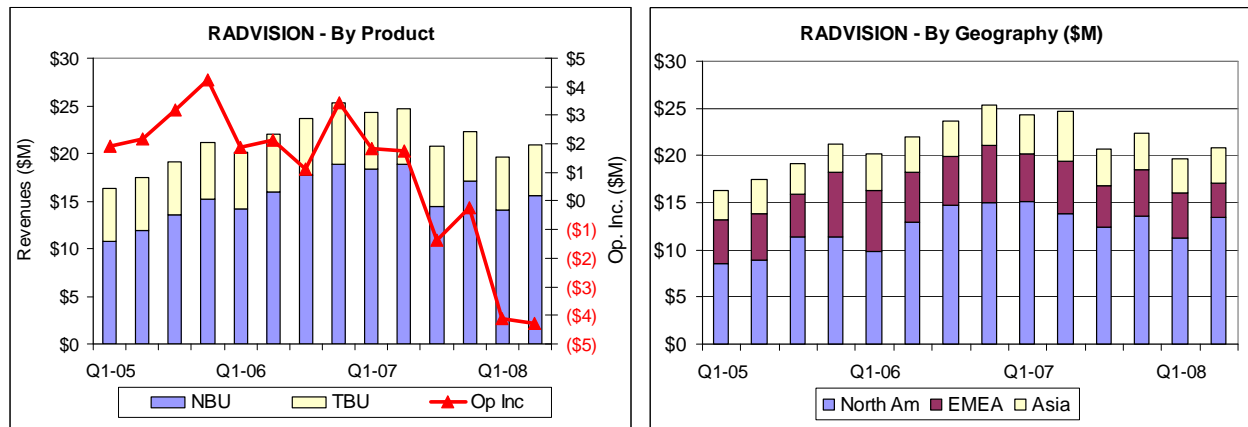
Malgré l'excitation autour SCOPIA version 5.6 et SCOPIA Desktop (qui a largement remplacé la gamme « Click to Meet » et malgré des recettes provenant de Cisco, qui sont meilleures que prévues et une croissance trimestrielle intéressante en non-Cisco en Am du Nord, Radvision a connu une seconde régression trimestrielle avec des ventes totales de \$ 20.8M contre \$ 24.7M un an plus tôt, ainsi qu'une seconde perte d'exploitation

La Société a fini le deuxième trimestre de 2008 avec environ \$ 123.5 millions de dollars en espèces et investissements liquides, équivalent à \$ 5.98 par action, ce qui à notre avis, est moins que la valeur

RVSN	Q2-07	Q1-08	Q2-08	Croiss trim	Croiss ann
Produitss	\$18.8	\$14.1	\$15.6	10.3%	-17.3%
Technologie s	\$5.9	\$5.5	\$5.3	-3.8%	-10.0%
<b>CA Total</b>	<b>\$24.7</b>	<b>\$19.6</b>	<b>\$20.8</b>	<b>6.3%</b>	<b>-15.6%</b>
Am Nord	\$13.9	\$11.3	\$13.5	19.7%	-2.5%
Europe MO	\$5.5	\$4.8	\$3.5	-26.0%	-36.0%
Asie Pac	\$5.3	\$3.5	\$3.8	7.6%	-28.5%
<b>Résut exploit.</b>	<b>\$1.74</b>	<b>(\$4.11)</b>	<b>(\$4.30)</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>
Ventes 3G	\$2.6	\$1.0	\$1.8	83.6%	-29.4%
Ventes Click to Meet	\$1.6	\$0.8	\$0.1	-81.4%	-90.9%

de l'action. Dans le langage d'une école de commerce on dit que la valeur de l'entreprise Radvision est négative. Le PDG Boaz Raviv, a décrit la lumière au bout du tunnel pour Radvision, avec Cisco, grâce à plusieurs projets, qui devraient démarrer cette année, avec Scopia V5.6 qui devrait tirer la croissance et l'accroissement des relations entre Radvision, fabricant indépendant de ponts et infrastructures et des fabricants de terminaux comme LifeSize et un géant électronique anonyme d'Asie PAC (N. du T : Sony ?). Nous espérons que cela prendra forme avant la fin de 2008...

Le revenu annuel par employé de Radvision est actuellement environ \$ 175K, environ 1/3 de celui de Polycom ou Tandberg.



### Les trois grands

		Q2-07	Q1-08	Q2-08	Croiss trim	Croiss ann
PLCM	Qté Terminaux de salles	19,582	19,618	20,845	6.3%	6.4%
TAA	Qté Terminaux de salles	13,512	15,077	16,483	9.3%	22.0%
PLCM	CA Terminaux (\$M) (2)	\$113.3	\$130.3	\$141.2	8.4%	24.6%
TAA	CA Terminaux (\$M) (1)	\$104.2	\$123.5	\$128.6	4.2%	23.4%
PLCM	CA Produits infrastructure (\$M)	\$31.0	\$29.2	\$28.0	-4.1%	-9.7%
TAA	CA Produits infrastructure (\$M)	\$19.5	\$29.1	\$37.0	27.3%	89.9%
RVSN	CA Produits infrastruct (\$M) (2)	\$18.8	\$14.1	\$15.6	10.3%	-17.3%
PLCM	CA Total (\$M)	\$233.9	\$258.8	\$271.6	4.9%	16.1%
TAA	CA Total revenue (\$M) (1)	\$143.8	\$178.1	\$194.9	9.4%	35.5%
RVSN	CA Total revenue (\$M) (2)	\$24.7	\$19.6	\$20.8	6.3%	-15.6%

(1) Inclues OEM vendus en Am nord (2) Inclue les services

#### Croissance trimestre après trimestre pour le CA Total \*

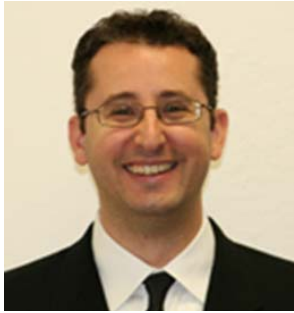
	Q4/06	Q1/07	Q2/07	Q3/07	Q4/07	Q1/08	Q2/08
Polycom	19.5%	22.2%	41.8%	38.6%	41.2%	34.3%	16.1%
Tandberg	57.8%	55.4%	49.0%	50.8%	47.5%	38.6%	35.5%
Radvision	19.5%	20.7%	12.3%	-12.3%	-11.9%	-19.3%	-17.3%

\*inclue les résultats des acquisitions

## Face à face avec Pejman Roshan, Co-Fondateur et VP Marketing d'Agito Networks

L'intérêt et le marché pour la convergence fixe-mobile (FMC) les communications unifiées mobiles sont tous deux en croissance significative. Nous nous sommes entretenus, avec Pej Roshan d'Agito Networks au sujet de ce marché émergeant et son importance pour les entreprises cherchant UC et solutions mobiles pour leurs employés.

**WRB:** En quelques mots, dites-nous qui est Agito Networks et l'intérêt pour nos lecteurs.



**PR:** Agito Networks est une entreprise de FMC, ce qui veut dire que nous vendons ces fonctionnalités directement aux entreprises. Le produit phare de notre société est RoamAnywhere Mobility Router, qui fait une transition intelligente sur les téléphones mobiles dual-mode pour utiliser le meilleur réseau sans fil disponible à l'instant (cellulaire, Wi-Fi, hot spot, domicile) pour fournir des fonctionnalités clés d'autocom aux utilisateurs de mobiles, où qu'ils se trouvent. (dont annuaire, numéro d'appel unique, une boîte vocale unique, mise en attente, transfert, etc.). L'Agito RoamAnywhere router est installé dans le data center de l'entreprise et un client téléchargeable par le réseau sans fil est installé sur le mobile. Notre solution est indépendante de l'opérateur réseau et fonctionne avec les produits des grands fabricants d'autocom et de WLAN.

**WRB:** Votre entreprise fait partie d'un certain nombre de startups, dans ce que nous appelons le marché. "Complément PBX" solutions de mobilité. Votre périphérique travaille de concert avec un autocom d'entreprise pour fournir une commutation automatisée entre réseaux Wi-Fi d'entreprises et cellulaires. En quoi Agito Networks est-il différent de ses concurrents ?

**PR:** Agito est différenciée, dans la façon dont nous routons intelligemment les utilisateurs vers la meilleure solution disponible de réseau sans fil, et celle dont nous gérons la rétrocession entre cellulaires, WLAN entreprise, hot spots et réseaux Wi-Fi domestiques. Agito utilise un ensemble complet de routines de routage, pour déterminer le temps et lieu de rétrocession automatique et homogène Wi-Fi/réseau cellulaire. Contrairement aux solutions concurrentes, le brevet en cours, de transition automatique secondaire pour les connexions entre Wi-Fi et cellulaires est transparent pour les utilisateurs.

**WRB:** Certaines entreprises espèrent économiser en utilisant le double-mode téléphone sur les réseaux Wi-Fi de l'entreprise ou domicile et sur les hot-spots. D'autres disent que les coûts de téléphones double-mode et la mise à niveau voix de la Wi-Fi de l'entreprise mange l'économie potentielle réalisée avec moins de minutes consommées sur les réseaux cellulaires. Qu'avez-vous à répondre à cela?

**PR:** La réalisation d'économies, n'est pas le facteur clé pour la plupart des entreprises avec cette demande. Nous savons aussi que de nombreux déploiements Wi-Fi d'entreprises intègrent la voix, ou exigent seulement un ajout incrémental léger. Les prix des téléphones dual-mode FMC sont en baisse et ne sont que légèrement plus cher que les téléphones à mode unique. Ils sont certainement plus chers que les téléphones mobiles gratuits ou presque qu'offrent les opérateurs, mais cela est à l'extérieur du modèle FMC. Quand les entreprises cherchent à posséder et contrôler les téléphones, ils cherchent des téléphones de haute qualité pour les employés. Avec le temps, les double-mode radios vont être aussi courants sur les téléphones que les caméras le sont aujourd'hui. Mais pour répondre à votre question spécifique, les entreprises déployant FMC ne cherchent pas à un remplacement à coup de chariot élévateur, de leurs téléphones mobiles actuellement déployés. Avec une durée de vie des téléphones de 6 à 18 mois, nous recommandons que les nouveaux téléphones déployés, soient à double mode, afin d'offrir à tous, les avantages d'une solution FMC. D'autre part, réaliser des économies est un avantage que les clients obtiennent en réduisant les minutes cellulaires en utilisant les réseaux Wi-Fi à leur disposition. Par exemple, une université cliente d'Agito a migré la majorité de leurs connexions de mobiles cellulaires sur leurs WLAN, avec des plans pour économiser presque 50 % de leurs coûts

cellulaires.

**WRB:** Si l'économie, n'est pas la motivation clé, quels autres bénéfices les entreprises peuvent elles attendre des produits de ce domaine?

**PR:** Les entreprises cherchent des solutions pour résoudre leurs problèmes de couverture et améliorer la productivité de leurs populations mobiles en croissance, en les gardant connectées à l'information nécessaire à tout moment. Avec Agito, les entreprises étendent avec un faible coût, la couverture sans fil à l'intérieur où la couverture cellulaire a été un problème.

**WRB:** Quels conseils, pourriez vous donner pour ces entreprises qui cherchent des solutions de communications unifiées plus intégrées, qui incluent des terminaux mobiles?

**PR:** Je dirais que le terminal mobile est la clé. Certains appareils mobiles sont meilleurs que d'autres, aussi faut-il examiner la gamme complète des périphériques. Considérez les types d'applications que veulent les utilisateurs (par exemple mobiles email, ou applications web) et reconnaissez qu'un dispositif pour chaque utilisateur type, est peu envisageable. Entreprise FMC et UC mobiles ne sont pas seulement de la messagerie instantanée et de la présence sur un téléphone mobile. Les nouveaux périphériques sont capables de voix, vidéo et applications mobiles sur plusieurs réseaux sans fil comme 3G, Wi MAX, Wi-Fi, et cellulaires. Cela ouvre des opportunités pour de nouvelles solutions qui diminuent les coûts et augmentent la productivité.



Premier cabinet français spécialisé en visio et en « Rich Média »

- *Réalisation d'audits de parcs, d'études pour la migration vers IP*
- *Rédaction « indépendante » d'appel d'offres, aide au choix, assistance à la recette et au déploiement*
- *Assistance à la maîtrise d'ouvrage pour des salles intégrant l'audiovisuel et les télécoms (nombreuses références)*

Contact : **JF Pinchon** Tel :+33 1 30 36 12 55; Fax: +33 1 34 14 54 37

Mobile: +33 6 13 45 18 59 e-mail : [jf@pinchon.net](mailto:jf@pinchon.net)

Pour plus de renseignements Consultez le site : [www.irisressources.com](http://www.irisressources.com) .

*Vous pouvez y télécharger directement les dernières éditions du WRB en français et obtenir d'autres informations,*

Le bulletin de Wainhouse Research est édité par LLC de Wainhouse Research, 34 Duck Hill • Duxbury, MA 02332 .Téléphone 1 617-975-0297. Email à : [editor@wainhouse.com](mailto:editor@wainhouse.com). PR to: [news@wainhouse.com](mailto:news@wainhouse.com)

Traduction IRIS Ressources 2008

Abonnement gratuits à : [www.wainhouse.com](http://www.wainhouse.com) © 2008 Wainhouse Research