

## INFOS EN LIGNE SUR LA VISIOCONFERENCE ET LES COMMUNICATIONS RICH MEDIA

*N'hésitez pas à envoyer ce bulletin à vos collègues. Pour le recevoir automatiquement, il suffit de s'inscrire gratuitement sur [www.wainhouse.com/bulletin](http://www.wainhouse.com/bulletin), mais nous serions ravis que vos collègues s'inscrivent directement, visitez [www.wainhouse.com/bulletin](http://www.wainhouse.com/bulletin).*

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

---

### Cisco fait de la vidéo

Cela fait environ un an que nous avons entendu les cadres supérieurs de Cisco déclarer que ce serait l'année de la vidéo. Mais quand nous avons entendu vidéo, nous avons pensé « visioconférence » Nous nous sommes trompés. Cisco a mis son argent où c'était bien annoncé avec le rachat pour \$6,9 milliards de Scientific-Atlanta, la société qui fabrique les décodeurs pour la TV par câble aux USA. Pour replacer cela dans le contexte, ceci représente environ deux fois la valeur du marché total de la Visio. Il semble donc que Cisco ait fait suivre son acquisition des routeurs Linksys par un gros achat dans le domaine des loisirs et dans le domaine de la vidéo. Nous avons récemment entendu beaucoup au sujet d'IPTV (pourquoi ne l'appellent-ils pas vidéo sur IP, de façon analogique à VoIP et pas IPVoice), aussi cette action a t'elle du sens, car elle met le géant de l'IP et des technologies réseaux clairement dans l'industrie énorme du divertissement, avec une avancée vers la technologie et non vers la propriété des contenus. Les possibilités pour les couplages voix, vidéo, et données sont quasiment illimitées.

### Le gouvernement fédéral signe le plus gros contrat visio:Audio IP

La Defense Information Systems Agency (DISA) a signé ce qui apparaît être le plus gros contrat jamais signé pour des services de conférences audio et Visio IP. Le titulaire de ce contrat estimé entre \$50 et \$60 million est Northrop Grumman. Northrop Grumman à son tour va utiliser des sous traitants familiers à nos lecteurs dont Cisco, RADVISION, et Criticom. Le pont IP Multipoint Cisco 3540 (produit OEM de RADVISION) pour la Visio et MeetingPlace pour l'audio et la webconférence seront les piliers du système. RADVISION, fournira également le middleware software, directement à Northrop. L'estimation est une commande de \$6-8 millions pour ce contrat en 2006.

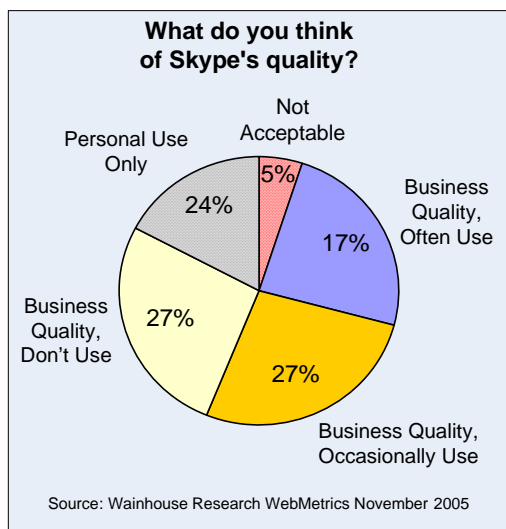
### Nouvelles brèves

- Un gros utilisateur de la visio au Connecticut nous a informé qu'il passait au 21<sup>ème</sup> siècle en ayant remplacé 100 de ses 110 PictureTel Concord qui fonctionnaient en RNIS à 128 Kb/s (vous vous souvenez du SG3?) (NdT : il s'agit de la première génération des PictureTel fonctionnant avec un algorithme propriétaire le SG3, antérieur au H261 normalisé. Le terminal nécessitait un boîtier externe multiplexeur inverse pour monter en débit, cela doit remonter à 1992 !) par des Polycom de la série VSX 7000 qui fonctionnent en RNIS à 384 Kb/s La transition a duré environ 9 mois. Une leçon à en tirer: il vaut mieux commander 3 nouveaux accès de base à l'opérateur et d'annuler ensuite l'ancien abonnement avec un seul accès que d'essayer de faire évoluer. Avec l'argent que la société économise sur les coûts de maintenance elle envisage d'acheter de nouveaux "landaus". Prochaine évolution prévue, le passage sur IP.
- AOL a annoncé le lancement de son nouveau service d'audio et messagerie instantanée Triton. Disponible en téléchargement sur [AIM.com](http://AIM.com). Triton est un "client" intégré de communications qui permet la messagerie instantanée, les courriels les SMS et des services de chat audio et video.

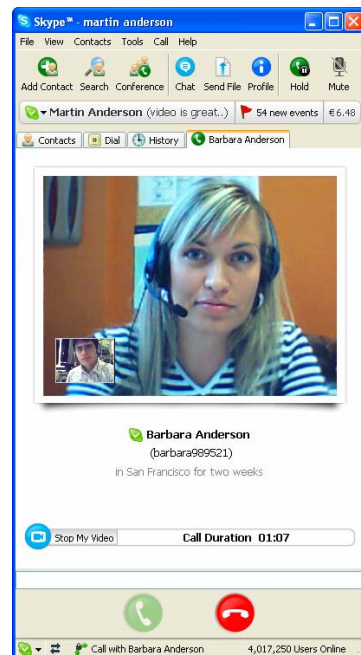
- [Skype](#) a annoncé la version beta de Skype 2.0, qui ajoute les connexions visio gratuites à son arsenal de fonctionnalités existantes (un add-on Visio était déjà disponible chez Dialcom cf [WRB-620F](#)). Skype a pris une licence du codec video d' On2 Technologies et a signé un partenariat avec Logitech et Creative labs pour commercialiser en commun Skype video et des Webcams « Skype-certified ». Ce qui est également nouveau dans cette version beta, c'est la barre d'outils Skype pour lancer les appels à partir des contacts de Microsoft Outlook, (une caractéristique qui devrait plaire aux utilisateurs professionnels comme par exemple regrouper par société par expertise projet etc...), et la possibilité de diffuser la signalisation de la présence .

➔ [WR Forum: Videoconferencing with Skype](#)

- Tant qu'on parle de Skype, selon une étude récente publiée dans notre programme [WebMetrics](#) trimestriel, 70% des participants au Panel et qui ont utilisé Skype au cours des 6 derniers mois, l'ont trouvé acceptable pour une utilisation



professionnelle. Dans ce groupe 17% l'ont utilisé fréquemment dans le cadre de leur profession, tandis que seulement 5% ont trouvé le service inacceptable pour une utilisation personnelle ou professionnelle. Les nombres ne sont pas aussi limpides qu'ils ne paraissent. Parmi tous les panélistes interrogés, seulement ¼ avait déjà utilisé Skype, aussi les 70% qui ont répondu favorablement, représentent seulement, une petite portion de la population totale. Cela représente toutefois une tendance certaine. Les professionnels de la Web conférence rivalisent déjà pour monter des offres intégrant la VoIP. Cette enquête confirme la direction de leurs efforts et garanti pratiquement que l'utilisation de la Voix sur IP va croître dans le futur. Ces résultats sont également une indication très forte que Skype fournit tous les jours un excellent service de VoIP et aide à conduire à l'adoption de la VoIP, dans le monde des affaires.



## Le courrier des lecteurs

**Andrew:**

J'ai lu votre face à face avec WireONE ([WRB 639F](#)) aujourd'hui et j'ai quelques commentaires à apporter. Je suis d'accord avec Lé, que le modèle de support sur site est une solution trop chère pour la plupart des clients et ne se mesure pas. Le ratio de Nb d'événements/Nb de personnes en support est d'un coût prohibitif, si vous voulez donner aux utilisateurs le meilleur appui. Pour réduire les coûts, quelques prestataires de services et clients essaient de diminuer le personnel de support, ce qui mène finalement à de mauvaises expériences d'utilisateurs et à une faible utilisation. Puisqu'une majorité de terminaux sont peu utilisés, on devrait conclure qu'une majorité de clients sont peu disposés à payer une surprime pour résoudre les problèmes. Pourquoi le devraient-ils?

Les sociétés comme WireONE et AGT devraient tâcher d'abaisser le coût de propriété et d'utilisation.(TCO).

Là où je suis en désaccord, c'est avec l'approche de la solution de WireOne.

D'abord, laissez-moi vous dire qu'AGT a un nombre à peu près identique de personnel sur site

(50+) que WireONE pour ses clients stratégiques. Comme je suis sûr que WireONE l'a fait, nous avons étudié nos clients respectifs pour apprendre comment nous pouvons améliorer notre service. Je devine que nous sommes parvenus à des conclusions différentes : leur technologie EN AVANT que Léo a décrit ne va pas assez loin. C'est trop difficile pour les utilisateurs d'utiliser encore un autre système de programmation et c'est trop limitatif de fournir l'état du terminal en tant que mécanisme de soutien.

Le but de mieux comprendre l'expérience de nos clients, nous a mené à investiguer il y a deux ans, dans différents domaines.

Ma philosophie est directe : au lieu d'essayer de construire un centre d'assistance plus puissant, pourquoi ne pas s'occuper des domaines qui exigent du soutien? Ce qui signifie que nous pourrions réellement concevoir un service de visio qui s'appuie le cas échéant, et même s'il est minimal sur l'aide de l'utilisateur ?

Pourquoi est-ce impossible? Nous ne pensons pas que cela le soit. Notre analyse du type des appels d'assistance que nous recevons des utilisateur : comment connecter des sites, résoudre un problème de mauvaise qualité vidéo et bien d'autres, montrent que beaucoup des problèmes qui créent des frustrations sont évitables. Il est vrai que les solutions n'existent pas en standard chez les fabricants (sinon les utilisateurs les auraient achetées et mises en service), mais c'est valeur ajoutée d'AGT. En tant que société de logiciel avec une expertise reconnue de nos services, nous re-concevons et innovons le modèle d'assistance : pas les produits que les utilisateurs manipulent, mais la façon dont ils l'utilisent . Notre but est d'obtenir des utilisateurs qui fonctionnent de façon autonome avec la visio de changer la manière dont ils s'interfaçent avec elle. Le résultat sera moins : d'appels d'assistance , ce qui conduira à moins de contraintes de centres d'appels et par conséquent des coûts réduits. Basé sur les attentes de nos clients , notre implémentation actuelle de cette philosophie s'avère être la bonne voie.

*Microphone Valletutti, PDG Applied Global Technologies*

**Andrew** Je lis avec un certain amusement les questions et les commentaires faits dans l'article du (WRB 639F) intitulé " RADVISION présente PathFinder et H.460.17 ".

En tant qu'observateur neutre, j'ai pensé que je pourrai vous faire part de quelques commentaires.

H.460.17 est une nouvelle spécification qui a été approuvée en même temps que les H.460.18 et H.460.19. RADVISION a lancé les études sur le H.460.17, bien avant que TANDBERG ait apporté une proposition, pour ce qui est maintenant appelé, le H.460.18. Les travaux de RADVISION n'ont pas été retardés, car il est bon de savoir que les réunions de l'ITU-t SG16 se tiennent seulement tous les 9 mois environ pour l'approbation d'un texte. RADVISION a apporté sa proposition à l'une d'entre elles et cette dernière a été approuvée à la suivante.. Au cours des réunions d'intérim le texte a été retravaillé. H.460.18, d'autre part, est apparu lors d'une réunion d'intérim et a progressé sur le même programme d'approbation que le H.460.17. de RADVISION.

Quoi qu'il en soit, sur la partie politique

H.460.19 exige le H.460.18, parce que Polycom et TANDBERG l'ont voulu de cette façon. La position officielle est que H.460.18 et H.460.19 sont les caractéristiques de traversée du H.323 NAT/FW et tout autre chose, y compris H.460.17, n'est qu'une méthode facultative qui peut être utilisée. Il y a certaines situations où le H.460.17 peut s'avérer plus salutaire que H.460.18. Par exemple, si un dispositif voulait protéger les messages de RAS par l'intermédiaire de TLS, puis H.460.17 serait la méthode par laquelle un équipement pourrait y parvenir. Quant à la supériorité technique, je ne pense pas que quiconque puisse prétendre que le H.460.17 est techniquement supérieur au H.460.18. Il a également sa faiblesse, dont le dimensionnement. Le TCP exige généralement plus de ressources que l' UDP. En tant que tels, un système fonctionnant en H.460.17 peut probablement exiger plus de ressources qu'un dispositif fournissant la même fonctionnalité en utilisant l'H.460.18. RADVISION pourrait prétendre que l'un est techniquement supérieur et je suspecte que TANDBERG ferait la même chose pour l'autre.

Est-ce les gens y accordent de l'importance ? Oui., si l'essai est plus cher? Oui. Ainsi quel sera le résultat final? Je soupçonne que les la plupart des gens mettront en application les H.460.18/19 et que le H.460.17 sera mis en application par peu de sociétés... au moins comme solution de NAT/FW. Peut-être il pourrait être mis en application pour la sécurité ou toute autre raison.

Le coût certainement ne semble pas attractif, mais je pense que ceci sera corrigé au fil des années. Dans la proxy peut être installé à l'intérieur de l'entreprise afin de travailler avec les produits qui n'ont ne fonctionnent pas directement avec les H.460.18/19. Ma compréhension, est que Polycom et TANDBERG prévoient tous les deux d'ajouter le support direct aux terminaux en soulageant le besoin de n'importe quel produit spécial à l'intérieur de l'entreprise. Un prestataire de services n'aurait alors besoin seulement que d'un GK simple à l'extérieur pour traiter un certain nombre de connexions.

*Amitiés sincères de derrière le pare feu à Bagdad.*

The logo for IRIS Ressources features the text "IRIS" in a large, white, serif font above the word "Ressources" in a smaller, white, serif font. Both are centered within a blue, multi-layered, starburst or floral-like graphic that has a textured, slightly grainy appearance.

## IRIS Ressources

Conseil en Visiocommunication et Imagerie Télécom

### **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 39 59 41 09; Fax: +33 1 39 59 41 11

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, obtenir d'autres informations, participer à des forums en français et trouver des informations complémentaires*

Le bulletin de Wainhouse Research est édité par LLC de Wainhouse Research, 112 Sumner road, Brookline, MA 02445. Téléphone 1 617-975-0297. Email à : [editor@wainhouse.com](mailto:editor@wainhouse.com).

Traduction française réalisée par IRIS Ressources Copyright 2005. Les abonnements gratuits sont disponibles à [www.wainhouse.com](http://www.wainhouse.com). Copyright 2005 par Wainhouse Research