

Introduction

L'objectif de ce document est de dresser un rapide panorama du fax dans l'entreprise.

Après avoir situé les différents acteurs et technologies en présence, le fil rouge sera de communiquer des éléments tangibles nécessaires à la construction d'une solution Fax pérenne.

La recherche systématique d'un compromis technique et économique est le moyen utilisé pour amener des réponses aux trois parties prenantes d'un projet :

- L'exploitant,
- La direction informatique,
- La direction financière.

L'ambiguïté Fax

Intuitivement, l'évolution des usages associés aux échanges électroniques laisse à penser qu'une réduction progressive du trafic fax est inévitable.

Chiffrer avec précision le « terme » ainsi que les volumes en présence est une réelle difficulté d'autant que certains avantages de ce média graphique rendent difficiles sa suppression rapide.

Les dernières études faisant référence au parc de télécopieurs, évoquent 110 millions d'unités au monde.

Les opérateurs Télécopie ont diffusé en France plus de 6 Millions de pages par Fax par jour.

Les freins à l'abandon du Fax sont nombreux.



Un exemple concret :

- Le dialogue entreprise/particuliers

Le client d'une agence du Crédit Lyonnais devra se rendre à l'évidence que pour compléter un dossier de crédit, il n'aura de choix que de se déplacer ou d'envoyer un fax à l'agence. La politique informatique/juridique de cette banque ne permet pas à un conseiller d'échanger des informations par mail avec ses clients !

Le fax sur le terrain

Architectes, Notaires, Avocats, métiers du Bâtiment, Transporteurs, métiers de la Défense ont parfaitement intégré les limites de l'échange par mail.

- Signer un formulaire, annoter un plan ou un schéma et l'adresser immédiatement à son destinataire n'est pas une action anodine pour un utilisateur si on lui impose une suppression radicale des télécopieurs.
Rem : L'entrée sur un site protégé impose l'acheminement par fax de la copie de sa carte d'identité.
- Transmettre un document informatique de taille supérieure à 2Mo à souvent pour effet d'être rejeté par le serveur de messagerie.
Si le caractère du document n'impose pas de modification, le fax fera l'affaire.
- Se soustraire des modifications effectuées sur un document.
La transmission d'une image présente l'énorme avantage d'être difficilement modifiable. Si cela est le cas, elle reste intentionnelle et délibérée, elle relève de la contrefaçon. La modification d'un fichier informatique est plus aisée et peut conduire à des malentendus sans nécessairement être une volonté initiale de nuire aux parties en présence.
- Prouver que l'échange s'est opéré.
Le fax présente la caractéristique de disposer de plusieurs informations importantes dans le cadre d'un échange commercial.

Les « TIL » inscrit respectivement sur chacune des pages télécopie.
(En haut pour le télécopieur émetteur, en bas pour le récepteur)

Ils contiennent au minimum les informations suivantes :

- L'horodatage de l'échange
- L'identification des terminaux associés à cet échange (numéros de télécopie)
- Le nombre de pages.

Rem : Le Fax fait partie intégrante de l'échange bancaire ETBAC en partie pour ces raisons

Rem2 : Le fax certifie le moment ou à eu lieu l'échange et ne transmet pas la date à laquelle le document a été créé. (Le champ « propriété » associé à chaque fichier informatique transmis recèle quelquefois son lot de trésors. Date de création, dernière modification, nom du créateur, société détentrice de la licence d'exploitation etc ...)

● L'accusé de réception.

Il confirme à l'émetteur que la transaction s'est effectuée dans sa totalité. Un grand nombre d'organisations impose à leur Back office de joindre l'accusé de réception aux différents dossiers clients constitués

(Confirmations de livraison, confirmations d'intervention, liste des pré-requis techniques)

Cet accusé fera office d'élément de preuve en cas de contestation d'une des parties.

Rem : La multiplication des logiciels anti spam pour certains « zéles » rend difficile la garantie d'acheminement d'un mail commercial.

● Le Fax mutualisé en réception.

L'inconvénient est un manque de confidentialité évident.

L'avantage est une gestion aisée des absences et jours de congés des employés. Ce scénario évite la mise en place d'une délégation sur les boîtes aux lettres messageries toujours délicates à opérer

● Plan de secours.

Même si l'arrêt complet de l'infrastructure informatique d'une entreprise reste exceptionnel, la présence d'un télécopieur dédié permet d'établir une communication avec l'extérieur en cas

d'incident grave sur le réseau de l'entreprise. Il fait partie intégrante d'un plan urgence et sécurité.

En conclusion : Ce chapitre n'a pas pour objectif de faire l'apologie du fax mais de donner les raisons de son ancrage si profond dans le cadre des échanges. Le fax, comme le mail et l'EDI est un canal de communication professionnel.

Stratégie des éditeurs fax de la place.

D'une manière générale on peut classer les éditeurs fax en deux grandes catégories.

- Ceux qui ont eu un rayonnement industriel mondial et obtenu les revenus nécessaires à la mise en place d'une stratégie post Fax. « Davidson consulting » dresse régulièrement la liste de ces acteurs
- Et les éditeurs nationaux / régionaux qui, à partir d'une structure technique et commerciale extrêmement légère subissent une érosion significative de leurs ventes.
(Les services de type euridile ainsi que les publications au BALO pour les sociétés cotées en bourse sont très explicites sur ce point).

Pour la première partie des éditeurs :

Leur démarche commerciale tendra à vendre des fonctionnalités très évoluées, s'écartant souvent de la fonction télécopie première. (Workflow, multi canal, dématérialisation, gestion de documents) et capitalisera sur une exploitation future de l'ensemble des possibilités incluses dans le package.

La mise en œuvre et le déploiement de la solution imposera au client de mobiliser un de ses chefs de projet dans le but d'absorber le déploiement de la solution et trier les fonctions exploitables à court terme.

Le budget moyen sera de 5 000 euros pour une solution matérielle et logiciel de 4 voies

Il sera nécessaire de rajouter 1 500 € pour le service proposé par l'éditeur (2 jours en moyenne pour l'installation, la formation et recette de la solution)

La souscription d'un contrat de support sera indispensable un taux minimum de 15 % sera appliqué pour un coût moyen de 750 €ht par an.

7 250 € la première année seront nécessaires pour l'exploitation d'une solution fax réseau.

Un budget minimum de 8750 € sur trois ans, **hors coût de communication** est à prévoir.

Pour la seconde catégorie d'éditeurs :

L'érosion des ventes génère rapidement la mise en sommeil des équipes R&D, décale la charge de support sur les équipes hotline avec en perspective une incapacité à surmonter une transition majeure d'un système d'exploitation par exemple. La survie est assurée par les redevances générées par les contrats de support technique et « l'agressivité » des équipes commerciales....

Le prix moyen constaté pour une solution dans ce périmètre est de 5 000 € (Produit, service et support)

***Rapide panorama des acteurs Français de la télécopie en réseau
Télécopie***

Evolution vers la gestion de document « RightFax »

Evolution vers la dématérialisation / re-matérialisation « Esker »

Evolution vers le Document Messaging « IMECOM »

Retrait du marché en douceur du marché Français « Fenaestrae »

Virage vers L'ASP « RTE »

Stratégie BeesNEST

La stratégie de BeesNest est la commercialisation de « produits compagnons ». Ces produits viennent compléter un modèle commercial connu par une fonctionnalité très précise. Ajouter de nouvelles

fonctionnalités à des applications ASP (Application Service Provider) est la stratégie de BeesNEST.

Plus largement, les connecteurs édités par BeesNEST routent des flux métiers internes vers des services proposés par des opérateurs ASP.

Dans le cas de la télécopie, l'interface avec les applications internes du client est réalisée par un connecteur Fax.

Installé sur le site client, il réalise le lien entre les applications internes susceptibles de transmettre des télécopies et les services de diffusions proposés par un opérateur Télécopie.

Les applications génératrices de télécopies sont celles qui sont en contact direct avec le parc de clients de l'entreprise.

- Bons de commande,
- Confirmations de livraison,
- Relances facturation / pré contentieux,
- Mailing,
- Propositions commerciales,
- Etats de stocks,
- Pré-requis techniques.

Le flux Fax opéré par un tiers.

Prolongement du simple acheminement de la communication par un opérateur de téléphonie national, des sociétés se sont spécialisées dans la construction d'un réseau international maillé, celui-ci se chargeant de prendre en charge la totalité d'un flux télécopie en s'engageant sur le délai et coûts d'acheminement.

La délégation de la gestion de fax gros volume a très vite été opérationnelle au sein des services marketing initialisant des campagnes fax significatives.

Le processus fonctionnel consiste à acheminer au tiers une extraction de sa base de données sous forme de fichier et d'y joindre le texte à diffuser. L'opérateur prend en charge la requête (apporte éventuellement une personnalisation : génération d'une page de garde, ajout d'un fond de page ...) et fournit en retour un journal détaillé quant à la nature des transactions effectuées.

Pour les plus gros opérateurs mondiaux de ce domaine, les coûts de transmission à la page sont très compétitifs, l'infrastructure technique en place est garante de la continuité de service pour le client.

Sur le fond, le surcoût à la page télécopie du service proposé par l'opérateur Fax est en moyenne de quelques centimes d'euro supérieur à un opérateur téléphonie traditionnel de type France Telecom.

Le Fax du côté des Technologies

Le fax, sur la période 1980 à ce jour a évolué sur différents thèmes.

La vitesse de communication.

V27 ter, V29, V32bis puis le V34 pour des transferts respectifs de 4800, 9600, 14 400 puis 28 800 bits par seconde.

L'intégration d'IP (Protocole T37 et T38)

Le T37 de type « store and forward » est un protocole asynchrone dont l'usage est plutôt à destination des opérateurs que du monde de l'entreprise.

Le T38 dispose de fonctionnalités intéressantes mais reste marginal dans l'entreprise. Sa promotion par certains acteurs n'est qu'un argument marketing. Les deux raisons essentielles du non décollage de cette technologie restent :

- Les problèmes d'implémentation
 - L'intégration aux PABX et routeurs sont complexes, le manque de recul sur cette technologie implique lourdement les équipes techniques des clients précurseurs).

- Certaines solutions Fax IP imposent l'utilisation de Hardware IP en substitution du Hardware Fax
- L'investissement financier nécessaire à un éditeur pour stabiliser une offre pérenne de cette nature est important. Cet effort dans le contexte du marché Fax actuel est un frein à la découverte de solutions innovantes.

Sur le fond, la finalité de la technologie Fax IP est d'éviter l'intégration d'un hardware Fax dédié au sein des passerelles télécopie réseau et d'utiliser l'infrastructure IP existante de l'entreprise.

Pour les routeurs réseau qui intègrent le T38 (Cisco), il est possible d'acheminer une télécopie de bout en bout en suivant le parcours décrit ci après.

1) Le logiciel fax IP installé sur un serveur Fax Réseau envoi en T38 sa requête d'émission télécopie à l'équipement supportant ce protocole. (Routeur réseau ou PABX)

2) L'équipement (Routeur ou PABX) se charge de la conversion de protocole nécessaire, pour acheminer par une ligne téléphonique Numéris ou analogique le flux télécopie à destination d'un télécopieur « Traditionnel ».

Rem : Les présentations Marketing des éditeurs font souvent un amalgame entre le fax IP et le Fax Internet.

Le fax internet est le plus souvent un Fax réseau implémenté sous une forme ASP. Elle est accessible via un navigateur internet et n'utilise pas la technologie IP T38.

Le fax internet est pratique pour un utilisateur souhaitant envoyer manuellement des fichiers informatiques à ses destinataires FAX. L'intégration à des applications métiers est inexistante dans ce cas de figure.

Le Fax MFP

Sous sa dénomination (MultiFunction Product), le MFP est un équipement connecté au réseau local de l'entreprise. Il assure des services de numérisation, d'impression et de communication SMTP.

La multiplication de ces points de numérisation, combinés aux services centralisés d'un opérateur télécopie permet la suppression pure et simple des télécopieurs traditionnels.

La fonctionnalité d'émission d'un fax manuscrit est conservée via l'utilisation du Scanner intégré au MFP.

L'interface Homme Machine reprend les caractéristiques du succès de l'interface Fax (Saisie du numéro du destinataire + sélection de la touche « VERTE »)

Le retour de l'accusé de réception peut être configuré selon le mode d'authentification de l'utilisateur :

- Imprimé sur le système Multifonctions,
- Adressé à une boîte à lettres dédiée,
- Adressé à la boîte à lettre personnelle de l'utilisateur à l'origine de l'émission télécopie.

La réception des Fax est assurée par le routage du numéro souscrit chez l'opérateur Fax vers des fonctionnalités de type :

Fax to Mail : Le document reçu est routé automatiquement dans la boîte à lettre de l'utilisateur final.

Fax to Print : Le fax est imprimé automatique sur le multifonction concerné.

Fax To Archive : Le fax est archivé sur les serveurs bureautiques du client.

Remplacer un télécopieur traditionnel par un système multifonction permet de proposer un mode opératoire « iso fonctionnel » aux utilisateurs tout en diminuant les coûts d'infrastructures télécom, de consommables, de maintenance à l'entreprise

Qui peut tirer partie du déclin du trafic Fax ?

Le déclin du trafic pénalise en premier lieu les éditeurs de solutions « riches » qui, pour maintenir un niveau de qualité suffisant doivent investir en Recherche et développement et support.

Le client de son côté limitera son investissement financier à l'attention d'un média qu'il percevra comme « marginal »
Le transfert du flux vers les ASP semble inévitable.

Les plateformes ASP présentent l'intérêt de facturer les clients sur la base de leurs consommations réelles.

La bande passante proposée par les opérateurs Fax est importante. Des engagements quant à diffuser des documents dans un délai très court sont possibles via leurs infrastructures (Gestion des alertes, Transport de produits Frais, communications critiques etc ...)

Les pics de trafic générés par un client n'imposent aucune modification de son architecture réseau interne.