

Questions fréquentes sur la fin de l'ISDN

Tout ce que vous devez savoir sur la fin de l'ISDN et la modernisation du réseau vers l'IP

1. Pourquoi Proximus modernise-t-elle son réseau ?

- Proximus ne cesse d'améliorer, d'optimiser et de moderniser son réseau. A partir de 2016, nous allons mettre à jour et migrer plusieurs services sur notre réseau IP, en procédant à un déploiement de la fibre optique, en migrant les clients ADSL vers les technologies VDSL et VDSL2 plus rapides et en supprimant progressivement d'autres technologies plus anciennes.
- Ces initiatives s'inscrivent dans le cadre de notre projet de transformation "Move to all IP", basé sur 3 éléments principaux :
 - 1) **La satisfaction des clients** : notre priorité est de fournir la meilleure qualité de réseau à tous nos clients, autant pour la connectivité fixe et mobile que pour les données et la voix.
 - 2) **L'évolution du marché** : les applications IT évoluent. La quantité de données transportées sur les réseaux évolue de façon exponentielle d'année en année. Parallèlement, la quantité d'appareils, de capteurs et d'objets "connectés" ne cesse d'augmenter rapidement. Il est donc indispensable de rendre le réseau capable de s'adapter aux changements à venir.
 - 3) **L'évolution des fournisseurs de technologie** : les fabricants internationaux de composants de réseau et d'équipements de communications (centraux téléphoniques par exemple) évoluent vers la technologie IP, d'où la suppression progressive des équipements de connectivité analogiques et digitaux. Il s'agit donc d'une tendance globale.

2. Quelles lignes ISDN vont être arrêtées commercialement ?

Seule la technologie ISDN2 ((ISDN-2 standard, Indialing, Cascade, TWIN, Duo) est concernée. La technologie ISDN30 sur PRA (Primary Rate Access) n'est donc pas concernée.

3. Par quel type de ligne et d'équipement va être remplacée l'offre ISDN ?

Par une offre IP renouvelée et qui vous permettra de relier sans problème votre central téléphonique IP ou non IP (via un boîtier de conversion) : découvrez notre offre sur notre site web.

4. Quelle est la différence entre ISDN, IP, Fibre optique, Voix sur IP (VoIP), ISDN(oIP)... ?

- L'IP est un mode de communication par Internet (Internet Protocol) qui transmet des données.
- La voix sur IP (VoIP) est le mode de communication vocal (conversation téléphonique) qui passe sur ces lignes IP
- L'ISDN est la ligne digitale historique, principalement utilisée pour les centraux téléphoniques, les anciens modems et/ ou postes digitaux.
- L'ISDN(oIP) est une version de l'ISDN adaptée aux évolutions du réseau Proximus vers l'IP. Cette solution permet de rendre la ligne ISDN existante compatible avec les modes de communication IP, La vente de l'ISDN(oIP) sera également arrêtée à partir du 1/1/2017.
- La fibre optique est un réseau optique qui utilise la lumière afin de transmettre de donnée. Il s'agit de la dernière évolution technologique, permettant d'atteindre des vitesses de transfert inégalable par rapport aux autres technologies.

5. **Proximus a-t-elle prévu d'arrêter le service technique de l'accès vocal ISDN2 (accès de base) et de contraindre les clients qui utilisent actuellement l'ISDN2 à migrer vers la technologie de Voix sur IP (VoIP) au 1/1/2017 ?**

Non. À partir du 1^{er} janvier 2017, le **service technique** des clients disposant de lignes ISDN & ISDNolIP continuera d'être assuré.

Néanmoins, pour tout changement à venir (nouveau contrat de central téléphonique, extension, ...), nous migrerons déjà votre (vos) ligne(s) ISDN en ligne(s) IP. Ceci sera pour vous l'occasion d'envisager un remplacement de votre Central téléphonique vers l'IP ou dans le Cloud. Ces nouvelles technologies permettront à vos activités de rester évolutives et vont devenir de plus en plus standard. Proximus vous aidera à choisir la meilleure option en fonction des besoins de votre entreprise

6. **Quels sont les avantages réels de la voix sur IP (VoIP) par rapport aux technologies de téléphonie et ISDN classiques ?**

- **Offres de dernière génération**

- Plans tarifaires voix-central dernière génération et avantageuses (plans illimités, infrastructure dans le cloud)
- L'IP ouvre également la porte à la voix Haute Définition sur IP, pour une qualité de son excellente. Ceci nécessitera le recours à des téléphones fixes compatible HD.
- Communications rich media : vérifier la présence de vos contacts (en ligne, hors ligne, occupé...), messagerie instantanée, établir des appels vidéo, transfert d'images, réseaux sociaux, fonctionnalités de messagerie vocale via e-mail, service click-to-call sur un site web, bouton d'appel vocal dans un e-mail, etc.

- **Qualité de service garantie**

Avec les solutions de voix sur IP Proximus, votre trafic vocal n'est pas acheminé sur le réseau internet public : il reste sur celui de Proximus qui est configuré de façon spécifique en vue d'offrir des garanties en termes de qualité de service pour le VoIP indépendamment de la bande passante et du type de connectivité. Le trafic vocal est toujours prioritaire et ne subit donc aucune perturbation, contrairement à ce qui arrive parfois avec des solutions de voix sur IP proposées sur le réseau internet public (par exemple Skype).

- **Uniformité du réseau (convergence)**

L'ensemble du trafic vocal et de données dans un réseau physique unique intégré évite de devoir recourir à des réseaux internes distincts. Hormis un coût d'installation initial à prendre en compte, la gestion d'un réseau unique peut permettre de réaliser d'importantes économies. De même, l'administrateur réseau peut désormais consacrer toute son énergie à un réseau unique. Il n'est plus nécessaire de prévoir plusieurs équipes pour gérer le réseau de données et une autre pour le réseau vocal.

- **Portabilité des numéros au sein de l'entreprise**

Le système téléphonique classique attribue un numéro de téléphone à un appareil spécifique. Grâce à la voix sur IP, la mobilité des numéros est désormais assurée : l'appareil téléphonique peut utiliser le même numéro partout au sein de l'entreprise, pour autant qu'il dispose de la connectivité IP requise. Cette fonctionnalité peut également être disponible sur le PC (softphones ou téléphone sur PC) et via des App.

Compatibilité de l'IP avec les appareils, les centraux téléphoniques, les numéros

- 7. Je dispose actuellement de lignes ISDN2 (accès de base) et d'un central téléphonique ISDN de chez Proximus. Qu'en sera-t-il de mes lignes ISDN actuelles et de mon central ? Que dois-je faire?**
 - Rien ne change pour les lignes ISDN actuelles. Proximus continuera d'assurer le service technique et la maintenance des lignes et centraux téléphoniques ISDN encore pendant plusieurs années. Il ne sera donc pas nécessaire d'adapter directement l'infrastructure sur site.
 - Néanmoins, pour tout changement à venir (nouveau contrat de central téléphonique, extension, ...), nous vous recommandons dès à présent de migrer votre infrastructure et de passer à un central téléphonique et une ligne IP. Ces nouvelles technologies permettront à vos activités de rester évolutives et vont devenir de plus en plus standard. Proximus vous aidera à choisir la meilleure option en fonction des besoins de votre entreprise.

- 8. Je possède des numéros de téléphone ISDN. Vais-je perdre ces numéros après le 1^{er} janvier 2017 ?**
 - Rien ne va changer. Vos clients, fournisseurs, partenaires commerciaux... pourront toujours contacter votre entreprise aux mêmes numéros. Vous conservez vos numéros ISDN individuels et vos numéros DDI actuels.

- 9. Je possède un central téléphonique ISDN de chez Proximus. Est-il compatible VoIP ? Suis-je en mesure d'étendre le nombre de lignes ISDN ?**
 - Les centraux téléphoniques ISDN récents de Proximus sont hybrides et compatibles avec l'ISDN et le VoIP.
 - Si votre contrat de central téléphonique ne vient pas à échéance bientôt et que vous avez besoin de lignes supplémentaires, Proximus les activera en tant que solutions VoIP sur votre central téléphonique ISDN.
 - Si la date de prolongation de votre contrat est proche, Proximus vous proposera de moderniser votre infrastructure en passant à un central téléphonique IP. Cette nouvelle technologie permettra à vos activités de rester évolutives et vous pourrez bénéficier de ristournes spéciales lors de la migration vers un tout nouveau central téléphonique IP.

- 10. Je possède un central téléphonique ISDN, mais il ne vient pas de chez Proximus. Est-il compatible avec les services VoIP ? Suis-je en mesure d'étendre le nombre de lignes ISDN ?**
 - Les centraux téléphoniques ISDN sont compatibles avec l'IP moyennant l'utilisation d'un adaptateur optionnel, appelé Bizz IP Box. Les extensions de lignes sont donc

parfaitement possibles.

11. Je possède une alarme, un fax, un terminal de paiement ou autre appareil analogique. Sont-ils compatibles VoIP ?

- Si vous avez un central téléphonique Proximus, vous pouvez brancher vos appareils analogiques directement sur le central.
- Si vous avez un central téléphonique non Proximus, il faut vérifier que celui-ci ait bien des ports analogiques. Sinon, il faudra rajouter un boîtier supplémentaire Bizz IP box.
- Si vous n'avez pas de central téléphonique, ces appareils peuvent être branchés directement sur le modem bbox3v (2 ports possibles).

Pour une alarme, nous recommandons cependant de la laisser sur une ligne séparée avec batterie (Eaton Ellipse Eco) pour prévenir les cas de coupure d'électricité.

12. Les vieux téléphones analogiques ne requièrent pas d'alimentation. En est-il de même pour des appareils en Voix sur IP ? Que se passe-t-il en cas de panne de courant ?

- Les téléphones VoIP doivent être raccordés au réseau électrique.
- Afin de garantir le fonctionnement des appareils où la continuité de votre connexion vocale ou de données est cruciale (alarmes, lignes de surveillance, lignes de service ("lift lines"...)), nous vous recommandons fortement d'équiper votre modem d'une batterie (Eaton Ellipse Eco). Cette batterie garantit le fonctionnement de la Voix sur IP en fournissant 1 heure d'électricité sur un modem b-box, un Bizz IP Box, un routeur Technicolor pour Office & Go Pro, un modem à fibre optique (OLT - Optical Line Termination).
- Pour garantir le fonctionnement de votre central téléphonique, nous vous recommandons d'opter pour une batterie UPS (Uninterruptable Power Supply).

13. De quoi ai-je besoin pour configurer et installer la téléphonie VoIP ?

Proximus vous aidera toujours à configurer vos paramètres de Voix sur IP de façon optimale. Le principe général est que les services VoIP sont fournis sur des connexions de données (DSL sur cuivre, fibre optique), avec ou sans services de données (ligne internet), mais toujours via un modem fourni.

Si vous utilisez un PABX ou central téléphonique, nous vous conseillons d'opter pour un central compatible IP. Si celui-ci n'est pas directement compatible ou que vous utilisez un ancien central téléphonique ISDN, Proximus vous proposera d'utiliser un adaptateur IP (Bizz IP Box).

14. Que faire si je dispose uniquement d'une connexion ADSL actuellement et que je souhaite souscrire des services VoIP ?

Sur ADSL, vous pouvez installer jusqu'à 4 canaux vocaux. Si vous avez besoin d'une capacité supérieure, nous vérifierons la disponibilité du VDSL ou de la fibre optique et nous effectuerons la mise à jour si cela est possible. Dans le cas exceptionnel où le VDSL ou la fibre optique ne serait pas disponible, Proximus continuera à servir ses clients en mettant en œuvre un service téléphonique ISDN2 classique. Proximus vous aidera toujours à configurer vos paramètres de Voix sur IP de façon optimale.

15. Que faire si l'IP n'est pas disponible dans ma région ? Quelles sont les alternatives ?

Dans le rares cas où vous n'auriez pas d'accès DSL ou fibre optique (<5 % du territoire belge), Proximus continuera à mettre en œuvre un service téléphonique ISDN2, même après janvier 2017.