



E-BOOK

Trouvez l'internet adapté à votre entreprise en 3 questions



Business

Internet : le centre névralgique de votre entreprise

Les dernières années, toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, ont dû revoir leur manière de travailler.

Le bureau ou l'entreprise n'est plus le seul et unique lieu de travail. Les collaborateurs travaillent à domicile ou ailleurs. Mais qu'ils soient à l'autre bout du bureau ou du pays, ils doivent pouvoir travailler aussi efficacement que sur site.

À l'heure actuelle, il s'agit de collaborer et de communiquer efficacement, de n'importe où. Ce n'est pas parce que nous travaillons davantage à domicile que la ligne internet fixe du bureau n'a plus autant d'importance. Au contraire ! Partager des fichiers, consulter le système CRM, faire une offre, rester en contact avec les fournisseurs... Tout passe encore par le réseau de l'entreprise.

Une connectivité stable est donc plus importante que jamais. Elle a un impact sur la productivité, mais aussi sur la satisfaction professionnelle de vos collaborateurs. En d'autres termes, l'internet est plus que jamais le centre névralgique de votre entreprise.

Pourquoi cet e-book ?

Si on vous parle d'internet fixe, vous pensez sans doute spontanément aux vitesses de téléchargement et de chargement. Mais pour les entreprises, internet ne s'arrête pas là. Vous envisagez d'investir dans l'internet pour votre entreprise ? Vous aimeriez savoir si votre ligne internet répond encore aux besoins actuels ? **Cet e-book vous aidera à vous poser les bonnes questions : sur votre vitesse, vos services et la fiabilité de votre connexion.**

1. Comment savoir de quelle vitesse j'ai besoin ?

La vitesse est un élément prépondérant d'une connexion internet. Nul doute à ce sujet. Mais chaque entreprise est différente. Penchons-nous sur les principaux facteurs qui déterminent le débit dont vous avez besoin.

À quel point l'internet est-il crucial pour votre entreprise ?

Il va sans dire qu'un boulanger, une entreprise de fabrication, une chaîne de magasins et une agence de publicité ont des besoins très différents en matière d'internet. Examinez votre manière de travailler. Organisez-vous souvent des vidéoconférences ou envoyez-vous seulement des e-mails ? Devez-vous connecter des sites entre eux ? Vos clients vous contactent-ils en ligne ? Si, par exemple, vous envoyez souvent des fichiers volumineux, votre vitesse de chargement est tout aussi importante que votre vitesse de téléchargement.

Quel est le nombre d'utilisateurs ?

Que vous ayez 2, 20 ou 200 collaborateurs, chacun doit pouvoir travailler rapidement. Au moment de choisir le débit, tenez donc compte du nombre d'utilisateurs. Plus il y a de collaborateurs qui utilisent votre connexion en même temps, plus le débit doit être élevé. Vous pensez que le nombre d'utilisateurs va augmenter à l'avenir ? Veillez à pouvoir mettre à niveau votre connexion internet facilement.

Où se trouvent vos données et quelles applications utilisez-vous ?

Fichiers, applications, e-mails... Sont-ils sur les serveurs de votre entreprise ? Ou vos collaborateurs utilisent-ils des applications dans le cloud ? À moins que vous combiniez les deux... Si les travailleurs se connectent via une connexion VPN* ou s'ils travaillent dans le cloud, c'est la vitesse de l'internet qui détermine leur expérience utilisateur. Si le débit n'est pas suffisant, les applications répondront plus lentement et par à-coups. Résultat : des collaborateurs frustrés et une productivité réduite.

+83%

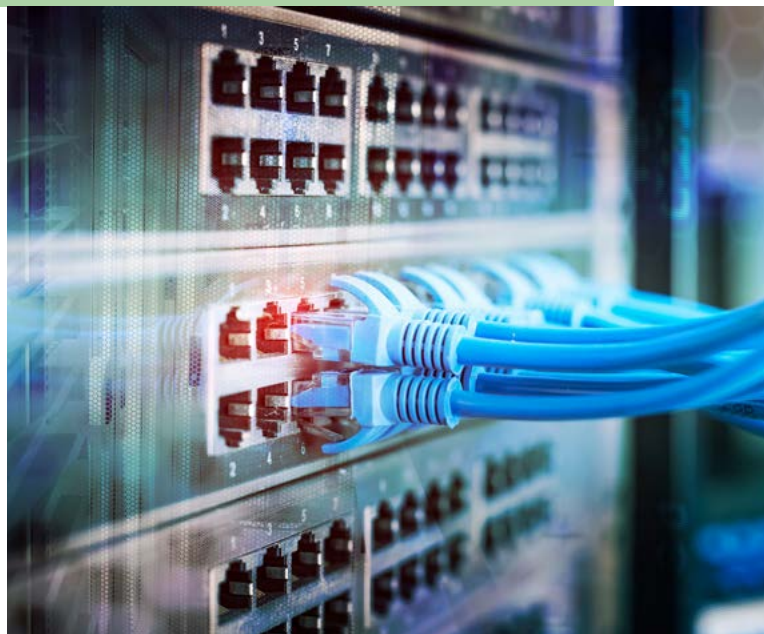
d'appels vidéo (Skype, MS Teams, Zoom) entre 2019 et 2020.

Source : communiqué de presse de Telenet, décembre 2020

* Une connexion VPN est un tunnel virtuel crypté par lequel passe votre trafic internet. Il donne à vos collaborateurs un accès sécurisé à internet et au réseau de votre entreprise.

Quelle technologie est disponible sur votre site ?

L'internet est disponible via différentes technologies, chacune dotée de sa propre vitesse et de sa propre gamme de prix. Pour les PME, c'est le câble coaxial qui présente le meilleur rapport qualité-prix. Il offre des vitesses élevées et est disponible partout; pas besoin de travaux de terrassement. Qui plus est, les vitesses du réseau coaxial pourront encore augmenter. Si vous avez des besoins plus importants et si la fibre optique est disponible sur le site de votre entreprise, elle constitue une bonne solution.



DSL	Coaxial	Fibre optique
Jusqu'à 70 Mbps en téléchargement	Jusqu'à 1 Gbps en téléchargement	Jusqu'à 10 Gbps en téléchargement
Jusqu'à 30 Mbps en chargement	Jusqu'à 75 Mbps en chargement	Jusqu'à 10 Gbps en chargement
Disponible à l'échelle nationale	Disponible à l'échelle nationale	Disponible dans les zonings industriels et en ville



QUEL EST LE DÉBIT DE VOTRE INTERNET ACTUEL ? FAITES LE TEST SUR [SPEEDTEST.TELENET.BE](https://www.speedtest.net/be)

Certains de vos collaborateurs travaillent-ils à distance ?

Si vos collaborateurs travaillent souvent à domicile ou en déplacement, la connexion du bureau n'est pas le seul élément important. Rien ne sert d'investir dans une ligne internet fixe puissante si, par exemple, votre pare-feu et votre connexion VPN ne prennent pas en charge ces vitesses et forment un « goulet d'étranglement ». Les vitesses permises par les connexions domestiques (via le wifi) déterminent également la fluidité du travail de vos collaborateurs. Il s'avère donc judicieux d'investir à ce niveau aussi.



Au bureau

SÉCURITÉ



CONNEXION VPN



À domicile

Le « tunnel » qui relie votre bureau et vos télétravailleurs doit être « suffisamment large ».



« Grâce à un internet plus stable et plus puissant, nous commandons nos machines plus facilement et nous envoyons nos offres plus rapidement »

Lode Mentens
Managing Director de Plastiservice

À propos de Plastiservice

Plastiservice est un groupe spécialisé dans la fourniture, la transformation et l'usinage de matières synthétiques pour l'industrie. Plastiservice offre un programme complet, de la production de plaques et de barres à la livraison de pièces usinées suivant plans.



À propos d'Intratuin

Intratuin est une chaîne de 65 jardinerias aux Pays-Bas, en Belgique et en Allemagne. En Belgique, la chaîne compte trois magasins : à Lovendegem, Maldegem et Zwevegem. Intratuin Belgique vend jusqu'à 3 millions de plantes par an et emploie 50 travailleurs temporaires en plus des 50 collaborateurs permanents.



« Notre entreprise dépend entièrement de la fiabilité de notre internet. Nous voulons avoir la certitude que nos systèmes tournent jour et nuit »

Peter Van Hulle
Gérant d'Intratuin Belgique



2.

2. Quelle est la différence entre l'internet professionnel et l'internet résidentiel ?

L'internet professionnel est souvent plus cher que l'internet résidentiel, pour des vitesses de (télé)chargement identiques, voire inférieures. Comment est-ce possible ? L'internet destiné aux entreprises ne se limite pas à la vitesse. Le service est également important.

Service Level Agreement

Les fournisseurs d'accès à internet fournissent souvent, mais pas toujours, un internet assorti d'un Service Level Agreement (SLA). Cet accord décrit les exigences auxquelles doivent répondre les services fournis ainsi que les sanctions en cas de non-respect. Le SLA stipule notamment le débit de la connexion (par exemple : 500 Mbps en téléchargement et 50 Mbps en chargement), la disponibilité minimale (par exemple : 99,95 %) et les délais de rétablissement maximaux (par exemple : 8 heures).

Vérifiez donc si le fournisseur propose un SLA et si ce SLA répond à vos besoins. Plus les conditions du SLA sont strictes, plus le prix de votre ligne internet sera élevé. Mais vous disposez d'un moyen de pression : puisque toutes les exigences de qualité sont consignées par écrit au préalable, vous avez la certitude d'obtenir rapidement de l'aide en cas d'incident.

Trafic séparé

Aimez-vous être bloqué au milieu des autres véhicules dans les embouteillages ou préférez-vous rouler sur un tracé propre comme en transports en commun ? Cette question s'applique aussi à l'internet. Demandez à votre fournisseur si le trafic internet de l'entreprise sera séparé du trafic internet résidentiel. Si c'est le cas, vous aurez la garantie de ne subir aucun désagrément, par exemple lorsque le voisin lancera un téléchargement.

Un œil attentif en permanence

D'un câble réseau endommagé lors de travaux de voirie à une cyberattaque : nombreux sont les facteurs susceptibles d'influencer la vitesse et la disponibilité de votre connexion internet. Il n'est pas inutile d'examiner la manière dont votre futur fournisseur d'accès à internet gère de tels incidents.

Chez Telenet, le réseau (tant les équipements que les services qui s'y exécutent) est surveillé en permanence par le Service Operations Center (SOC). Son approche repose sur des interventions rapides et des lignes de communication courtes.



Le SOC surveille le réseau 24 h/24.

Interventions rapides

Les collaborateurs du SOC surveillent le réseau 24 h/24. Ils veillent à ce que les incidents soient résolus de manière proactive (avant même que le client s'en aperçoive) ou au moins dans le délai de réaction stipulé dans le SLA. Il est particulièrement important de réagir sans délai en cas de rupture de la fibre optique, la dorsale du réseau Telenet. Si cela se produit, une équipe d'intervention se rend immédiatement sur place pour réparer les dégâts.

Lignes de communication courtes

Les clients ne peuvent pas contacter directement le SOC. Pourquoi ? Les collaborateurs doivent pouvoir se concentrer pleinement sur la surveillance. Les lignes de communication avec le service d'assistance technique et l'équipe chargée des médias sociaux (les problèmes d'internet sont souvent partagés sur les médias sociaux) sont très courtes. La communication est constante : nous pouvons intervenir rapidement en cas d'incident.

 DANS LES COULISSES DU SOC

Le réseau Telenet en chiffres

12.000 km

de fibre optique comme dorsale du réseau

68.000 km

de boucles coaxiales locales

24 h/24

surveillance des réseaux

1 Gbps

le plus vaste réseau gigabit d'Europe

3.

Que faire si mon entreprise ne peut pas se permettre de **perdre internet** une seule minute ?

La plupart des entreprises ne peuvent pas se passer d'internet une seule seconde. Cette dépendance crée une énorme vulnérabilité. Pouvez-vous l'éviter ?

Back-up via une autre technologie

La disponibilité de votre connectivité augmente considérablement si, en plus de la connexion principale, vous prévoyez une connexion de back-up. Combinez de préférence deux technologies différentes. L'avantage ? Elles ne dépendent pas l'une de l'autre : les problèmes d'une technologie n'entraînent pas de problèmes au niveau de l'autre. Si une technologie vous lâche, vous pouvez vous rabattre sur l'autre.

Un back-up 4G, par exemple, garantit l'accès à internet en cas de coupure de la connexion via le câble internet fixe (p. ex. coaxial). En cas de problème, la connexion bascule automatiquement sur l'internet mobile en 4G. Vos collaborateurs restent ainsi en ligne. Quoi qu'il arrive à la ligne internet fixe, votre entreprise poursuit ses activités.



60%

des entrepreneurs jugent important de pouvoir disposer d'une connexion de back-up en cas de panne d'internet.

Source : Telenet Business, enquête interne auprès des clients.

Routeurs redondants

Vous utilisez la même technologie pour le back-up ? Optez de préférence pour des routeurs doubles, un pour la connexion principale et un pour la connexion de back-up. Même si ces dispositifs posent rarement problème, vous bénéficierez d'une sécurité maximale. Si vous n'avez pas envie de vous occuper de votre routeur, vous pouvez opter pour un managed router. Dans ce cas, c'est le fournisseur qui veille au bon fonctionnement du routeur.



« Les 50 collaborateurs de notre siège social peuvent ainsi continuer à travailler si la connexion internet via le câble coaxial ordinaire vient à nous lâcher »

Steve Wittouck
ICT Manager chez Bostoën

À propos de Bostoën

Bostoën construit des maisons pour tous depuis 1973. L'entreprise revient aujourd'hui à l'essentiel, à l'idée de départ, mais de manière nuancée. Elle ne se contente pas de construire une maison, elle construit un foyer. Nous cherchons, en effet, tous la chaleur d'un foyer, l'endroit qui nous comblera de bonheur.



« L'Account Manager a compris nos besoins et a proposé un forfait à un prix correct, SLA et assistance 24 h/24 inclus »

Sarah Goossens
Gérante de GOPA

À propos de GOPA

GOPA Keukens (Cuisines) est une valeur sûre dans le domaine des cuisines les plus diverses. Aucun autre fabricant limbourgeois n'est meilleur spécialiste des cuisines, des meubles de salle de bains, des dressings et de l'aménagement intérieur.





Prêt pour demain, avec l'expertise et les solutions d'aujourd'hui

Toute entreprise mérite un avenir prospère. Et chez Telenet Business, nous nous sommes donné pour mission de vous soutenir et de vous inspirer. Parce que la technologie renforce chaque entreprise. Y compris la vôtre. Ensemble, nous en tirons le maximum. Que vous ayez une PME ou une grande entreprise, nous vous aidons à avancer en vous proposant des solutions et une assistance personnelle à la mesure de vos besoins.

En savoir plus ?

**Surfez sur telenet.be/fr/cfn
ou appelez le 0800 65 557.**



Business