

Newsletter

N°2 février 2004

Sommaire

Edito	1
Normaction évolue pour vous	2
Un gage de qualité	2
Télécoms	2
Les dernières nouvelles du dégroupage	2
Les numéros 0 800	2
Messagerie unifiée : le tout en un	2
France Télécom a demandé une hausse du prix de l'abonnement de 2,3%	2
Sécurité informatique	3
Brèves	3
Action Secure Mail	3
L'accès à l'ADSL permanent et illimité	3
La sauvegarde de données gagne du terrain	3
Externaliser la sécurité des PME	3
Les communications électroniques au diapason des directives européennes	3
Le haut-débit : une priorité pour l'ART	4
Nouvelle voie pour le haut débit	4

Toute l'équipe de Normaction vous présente ses meilleurs vœux pour 2004. Qu'elle vous apporte le bonheur et les succès que vous espérez. Cette année 2004 sera pour Normaction l'occasion de prolonger ce qui a été entrepris en 2003.

Le département Télécoms de Normaction enrichit ses offres avec un grand choix d'accès Internet adaptés à vos besoins et une offre de messagerie unifiée, véritable « boîte à messages ». Pour le département sécurité informatique, Action Secure Mail vous aidera à vous protéger des virus mais également à lutter contre ce fléau qui envahit nos boîtes mails : le spam. Cette newsletter a pour objectif de vous faire découvrir ces offres plus en détail.

De plus, la rentrée de Normaction se fait dans l'action : ouverture d'une succursale en Belgique, création de filiales dédiées aux régions Nord-Ouest et Centre Pays de la Loire, création de Normaction BackUp, une joint venture avec Back Up Avenue. Tout un ensemble d'actions qui ont pour objectif de toujours mieux vous servir. Améliorer notre écoute et notre réactivité à votre égard tout comme anticiper vos besoins sont les missions que nous cherchons constamment à remplir.

Dans ce climat, Normaction souhaite vous informer de l'actualité des télécommunications et des nouvelles technologies afin de vous aider à être toujours au fait des nouveautés dans ces deux domaines. En espérant que ce numéro vous intéressera nous vous souhaitons une très bonne lecture ainsi qu'une excellente rentrée.

Les communications électroniques au diapason des directives européennes

L'ART soutient le projet de loi qui vise à transposer en droit français les directives européennes en matière de communications électroniques. Parmi les adaptations préconisées, l'ART a souligné la nécessité d'appliquer à tous les réseaux de communications électroniques le principe de neutralité technologique inscrit dans les directives. De plus, l'ART propose que les distributeurs de services de radiodiffusion sonore et de télévision par satellite soient tous soumis au même régime (celui des réseaux satellitaires).

L'ART souhaite également que le projet soit adopté au plus vite. Des étapes intermédiaires permettront le passage du régime actuel au nouveau cadre. Ce projet a été préparé en concertation avec les différents acteurs. Dans la pratique le terme de « télécommunications » (en vigueur dans la législation actuelle) sera remplacé par la notion de « communications électroniques ».

Le haut-débit : une priorité pour l'ART

Le discours de M. Champsaur, président de l'ART, lors de sa présentation du rapport 2002 a annoncé qu'il était « crucial que les nouveaux entrants puissent prendre pied sur les segments en forte croissance » en faisant allusion à l'Internet haut débit. L'ART compte jouer sur le développement « opérationnel » du dégroupage d'une part et d'autre part sur la concurrence dans le marché de gros DSL (pour contrebalancer la prédominance du couple Wanadoo - France Télécom). Le démarrage de la concurrence sur la boucle locale semble faible. Cependant le stade de la simple revente des services de l'opérateur historique est dépassé. Les opérateurs tiers ont la possibilité de collecter et transporter du trafic ADSL pour les fournisseurs d'accès à Internet

dans « des conditions économiques acceptables ». Des groupes comme LDCOM ou Cegetel en ont profité pour s'engager sur ce terrain. Pourtant la part de marché des fournisseurs d'accès à Internet haut débit autre que Wanadoo ne représente que 35%. Quant aux opérateurs dégroupés, ils détiennent une part de marché comprise entre 2 et 3% (soit environ 50 000 lignes ADSL dégroupées sur 2 millions).

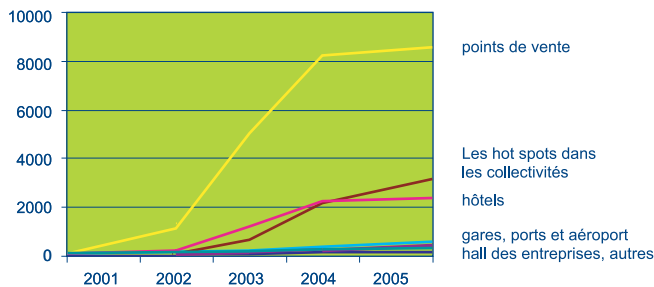
L'ART souhaite étendre la couverture géographique de l'ADSL, améliorer les conditions du dégroupage et favoriser la migration des services réseaux ADSL impliquant des intermédiaires télécoms alternatifs et relancer le marché des interconnexions au travers d'une nouvelle grille tarifaire.

Nouvelle voie pour le haut débit

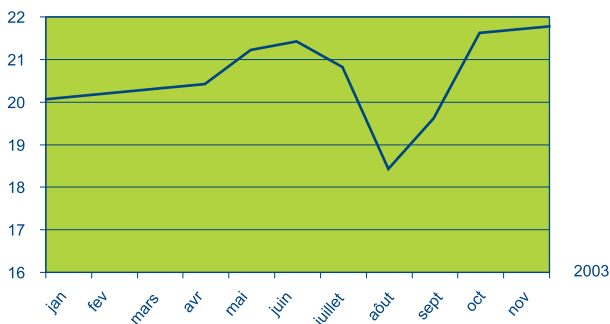
Pour se développer l'Internet haut débit à besoin de pouvoir s'étendre géographiquement dans les zones couvertes. Une idée originale a vu le jour en Grande-Bretagne où Skylinc a développé une alternative au satellite et aux réseaux câblés. Le principe de leur trouvaille réside dans un ballon à hélium placé à 1,5 km du sol qui assure les transmissions radio par fibre optique. Ce qui n'est encore qu'un prototype a pourtant été testé avec succès en septembre 2002 et la société britannique est à la recherche d'investisseurs pour le lancer sur le marché.

Ce ballon s'adresse aux fournisseurs d'accès et aux opérateurs télécom. Le but est de leur permettre de toucher, dans un premier temps, des entreprises isolées qui ne sont pas couvertes par l'ADSL ou le satellite puis, sur le long terme, ce service serait susceptible de toucher l'ensemble de la population.

Les avantages de cette solution sont nombreux : 18 stations suffiraient à connecter 87% des PME britanniques, une station est susceptible de connecter jusqu'à 30 000 abonnés. De plus la connexion fournie est supérieure à 1 Mb/s en débit symétrique. Pour parer aux mauvaises conditions climatiques, le ballon s'accompagne d'un système de stabilisation d'antenne. Le matériel nécessaire à la réception n'est pas plus grand qu'un terminal de télévision numérique.



Nombre d'abonnement internet en France (source AFA)



Nombre de millions d'internautes français (source Médiamétrie)

NormAction
Web et Télécoms

38-42 rue Galliéni 92600 Asnières
Service clientèle : 0 825 153 469
www.normaction.com

Normaction évolue pour vous

Cet été 2003 a vu s'ouvrir pour Normaction de nouveaux horizons. Le champ d'action de Normaction s'est étendu à travers de nouvelles filiales. Normaction a tout d'abord racheté la clientèle belge et française de la société Delta Multimédia. Toute l'équipe de Normaction a le plaisir d'accueillir ces nouveaux clients et leur souhaite la bienvenue. Une succursale belge a ainsi vu le jour pour gérer tout spécialement cette nouvelle clientèle. D'autre part est née cet été Normaction Nord-Ouest qui, comme son nom l'indique est tout spécialement destinée à s'implanter dans la région Nord-Ouest.

Normaction ne souhaitant pas ralentir son évolution, la naissance effective d'une autre filiale, Normaction CPL, a eu lieu le 15 décembre dernier. Cette entité sera consacrée à la région Centre Pays de la Loire.

De plus, Normaction prépare activement la création de Normaction BackUp, joint-venture avec Back Up Avenue, le fournisseur de nos solutions techniques de sauvegarde informatique. Cette collaboration étroite entre Normaction et Back Up Avenue a pour but de trouver des revendeurs informatiques sur toute la France.

Parallèlement à toutes ces évolutions, Normaction est aussi liée à la société Hexagone qui est spécialisée dans les installations téléphoniques.

Un gage de qualité : les normes ISO

Dans le but d'améliorer ses services, Normaction se lance à la conquête de la norme ISO 9001 : 2000. Cette norme, délivrée par une instance qualifiée indépendante, l'AFAQ, a pour objectif d'apporter la garantie qu'une société engage tous les moyens possibles pour satisfaire ses clients.

Normaction cherche ainsi à faire progresser toute la chaîne des processus qui mènent à la satisfaction du client. Pour cela, toutes les étapes effectuées quotidiennement par l'équipe de Normaction sont scrupuleusement étudiées afin de voir tous les progrès qui peuvent être faits pour améliorer l'ensemble de la chaîne. La finalité d'une telle démarche est bien de chercher à améliorer concrètement l'organisation des tâches.

TELECOMS

Messagerie unifiée : le tout en un !

Mi-mars Normaction lance un service de messagerie par email qui permet de gérer toute votre communication à partir d'une seule boîte de messagerie accessible par le web, votre logiciel habituel (Outlook, Netscape...), par téléphone ou par le WAP.

Cette messagerie unifiée vous offre la possibilité de :

- > consulter, recevoir ou émettre des fax par email,
- > émettre et recevoir les emails de façon illimitée,
- > émettre et réceptionner des SMS,
- > recevoir des messages vocaux par email,
- > émettre des Tmails : emails en synthèse vocale.

Cette messagerie unifiée est un véritable bureau virtuel qui permet de consulter vos messages (sous toutes leurs formes) de n'importe où, d'y répondre et de les archiver. Cette messagerie comprend également un gestionnaire de rendez-vous. Vous pouvez ainsi recevoir une alerte par SMS ou par email pour ne pas oublier vos rendez-vous.

Les numéros 0 800 : toujours utiles

Pour ne plus perdre aucun appel de prospect et traiter davantage de demandes de clients, il existe aujourd'hui des méthodes efficaces pour l'entreprise. Les numéros spéciaux 0 800 sont là pour vous aider à gérer vos appels entrants. Normaction vous propose d'une part un numéro d'appel spécifique de type 0820 ou 0825. Ce type de numéro vous permet :

- > de disposer d'un numéro unique joignable de toute la France,
- > d'étendre votre zone de chalandise,
- > de bénéficier d'un reversement sur tous vos appels entrants.

D'autre part, Normaction met à votre service une gamme de services qui permettent de gérer les appels que vous recevez afin de les traiter de la façon la plus adaptée à vos besoins. Un numéro d'aboutissement d'appels peut ainsi être mis à disposition pour gérer des campagnes publicitaires ou marketing occasionnelles.

Les dernières nouvelles du dégroupage

Selon l'ART, au 1er octobre 2003, il y avait plus de 130 000 lignes dégroupées en France. Le rythme s'est fortement accéléré depuis le 1er août 2003, avec une progression de 58%. La situation s'est améliorée depuis que l'ART a demandé à France Télécom de simplifier l'accès à ses équipements pour les concurrents et d'abaisser ses tarifs. Le dégroupage permet en effet aux opérateurs alternatifs d'accéder directement à l'utilisateur final. Cela permet de contrôler de bout en bout le réseau et de fournir un service différencié de celui de l'opérateur historique.

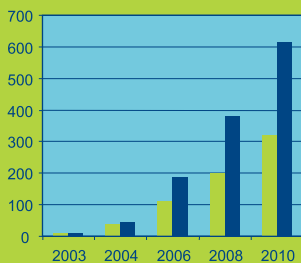
Une des conséquences de cette ouverture autorise une concurrence réelle dans les offres commerciales, notamment d'ADSL et de permettre ainsi une baisse des tarifs de détail. Tout cela profite au consommateur et les offres toujours plus intéressantes devraient convaincre les internautes.

Si une ligne est partiellement dégroupée, l'abonnement à France Télécom reste obligatoire (pour couvrir les frais de maintenance de la boucle locale); en revanche dans le cas d'une ligne totalement dégroupée, c'est le nouvel opérateur qui s'acquitte de l'abonnement à France Télécom.

France Télécom a demandé une hausse du prix de l'abonnement de 2,3%

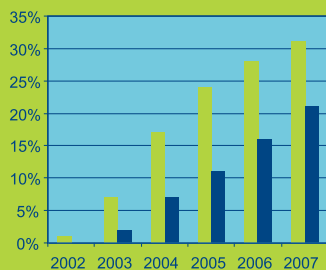
France Télécom a demandé au gouvernement une augmentation de 2,3% du prix de l'abonnement téléphonique fixe qui passerait alors de 13 à 13,30 euros par mois.

La hausse a été refusée par le gouvernement qui souhaite que France Télécom et l'ART apportent des « compléments d'informations », considérant que le dossier soumis n'était pas complet. Si cette augmentation venait à être acceptée, elle rapporterait 100 millions d'euros à l'opérateur.



■ revenus en milliards de dollars
■ nombre d'abonnés en millions

Evolution de la pénétration des MMS en Europe de l'Ouest entre 2002 et 2007 (source Jupiter Research)



■ part des personnes équipées
■ part des utilisateurs

Le marché mondial de la téléphonie 3G (source UMTS Forum)

menaces, des virus et effectue les mises à jour des anti-virus. Action Secure Mail analyse vos messages et se met constamment à jour pour parer à tous les spams et virus possibles, et ce 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Normaction vous propose de tester cette nouvelle offre pendant 3 mois gratuitement. Pour toute information supplémentaire sur cette offre n'hésitez pas à nous contacter.

L'accès à l'ADSL permanent et illimité : une nouvelle offre ADSL

Normaction vous propose un accès ADSL avec :

- > un débit 512/128 Kbps,
- > 10 boîtes aux lettres,
- > 1 adresse IP fixe,
- > 1 an de domaine,
- > le support technique à l'installation.

Ce package vous est proposé pour 39 euros HT et le modem-routeur (de type TMM 530 : 1 port Ethernet, 1 port USB) pour 5 euros HT. Ce forfait mensuel de 44 euros HT vous est offert les trois premiers mois pour vous permettre de tester cette offre en toute tranquillité.

SECURITE INFORMATIQUE

Brèves

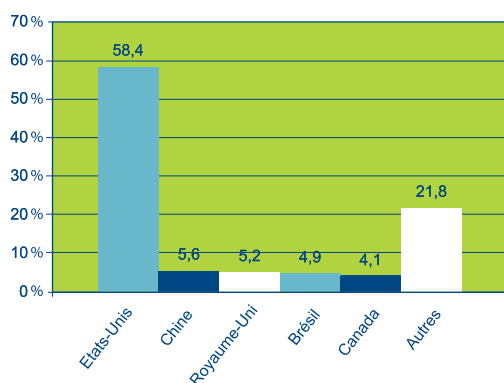
Pour le CLUSIF, Club de la Sécurité des Systèmes d'Information Français, les conditions de sécurité se détériorent au sein des entreprises. Bien que le nombre de personnes impliquées au sein des sociétés soit en augmentation, on remarque en revanche que les solutions de protection comme les pare-feu ou les outils d'alerte anti-intrusions demeurent peu utilisées. Cette faiblesse est spécifique aux PME de moins de 200 salariés.

La Grande Bretagne est devenue, mi-septembre, le deuxième pays européen après l'Italie à légiférer la question des spams. Ces messages non sollicités qui envahissent les boîtes mail seront désormais passibles d'amendes de 5 000 £. Cette loi vise à protéger les consommateurs harcelés de messages commerciaux; les entreprises se trouvent quelque peu laissées pour compte par cette loi qui n'empêche pas les spams sur les lieux de travail. (voir la solution proposée par Normaction à la rubrique Action Secure Mail ci-après)

La sauvegarde de données gagne du terrain

40 à 80% des données critiques d'une entreprise seraient stockées, selon le cabinet américain AMI-Partners, sur les postes de travail. C'est dire si sauvegarder les données de ces postes est primordial pour les entreprises qui, jusqu'à présent, ne se souciaient que de protéger leurs serveurs. Il ne faut pas oublier par ailleurs que les postes itinérants sont les plus exposés aux pertes potentielles : un ordinateur portable sur quatre serait à l'origine de pertes de données vitales suite à un accident ou à un vol.

Conscientes de l'importance de protéger leurs données, les entreprises commencent à chercher les moyens existants pour stocker leurs informations. Normaction peut répondre aux attentes des entreprises via son offre Action Back Up qui permet de sauvegarder toutes les données d'une entreprise en lieu sûr.



Part de la totalité des spams envoyés

Externaliser la sécurité des PME

Face aux vagues successives, plus féroces et plus fréquentes, de vers et de virus, il devient plus facile et plus utile de s'en remettre à des professionnels pour se protéger efficacement ou d'opter pour une solution la plus automatisée possible, la mise à jour se faisant alors à distance.

L'avantage de ce type de solution est d'offrir à la fois flexibilité, maîtrise des coûts et simplicité d'utilisation. Les solutions anti-virales 100% automatiques telle que AsaP de McAfee sont un exemple de parade efficace. Le réseau d'agences immobilières franchisées Century 21 a ainsi choisi cette solution pour protéger ses 2400 postes et 650 serveurs dispersés sur l'ensemble du territoire français.

Action Secure Mail : la meilleure façon de protéger ses mails des intrusions indésirables !

Fin février Normaction lance un service 'clé-en-main' de sécurisation de tous vos e-mails pour ne plus se laisser envahir par les spams, ces messages non-désirés qui polluent les boîtes de réception. Action Secure Mail est un service externalisé qui vous libère de tout ajout de matériel ou de logiciel. Ce service assure pour vous la surveillance des