

Regrouper les services pour attirer les clients

Actuellement, les produits isolés n'intéressent plus les clients qui préfèrent les solutions complètes proposées par un seul et même prestataire. Le classement réalisé par BILANZ montre quel fournisseur détient les meilleures cartes dans ce contexte.

Par Francis Müller

La tendance se dessine clairement. Les fournisseurs ont longtemps essayé de diversifier leurs offres sur le marché des télécommunications afin de proposer un maximum de prestations à un maximum de clients tout en séparant clairement les segments les uns des autres. Or c'est justement l'inverse qui se produit en ce moment. Un processus de regroupement a commencé. Les produits associés permettent de cibler des groupes de clients bien précis.

Swisscom, par exemple, ne distingue plus que deux groupes de clients, les privés et les professionnels, et leur propose tous les produits en tant qu'interlocuteur unique. Cette convergence des services était perceptible depuis longtemps affirment Jörg Halter et Martin Steinmann de la société de conseil Ocha ; maintenant, elle est réalisée dans la pratique.

Dans le cadre de l'évaluation annuelle du secteur des télécommunications de BILANZ, Jörg Halter et Martin Steinmann ont cherché à savoir

comment les entreprises perçoivent leurs partenaires des télécommunications. 20'000 entreprises, soit trois pour cent des entreprises de Suisse, ont reçu un questionnaire qui permettait d'évaluer la qualité, le caractère innovant, le prix, la flexibilité et le support de leurs partenaires pour la téléphonie fixe et mobile, les réseaux d'entreprise et l'accès Internet. Le taux de réponse a été de cinq pour cent avec un taux de réponse des entreprises internationales supérieur à la moyenne. Par conséquent, l'étude est représentative, déclare Jörg Halter. Cette étude a été réalisée huit fois ; presque une éternité sur le marché des télécommunications en mutation permanente.

En 1997, Swisscom était encore seul sur le marché, un an plus tard, il devait affronter les premiers concurrents et peu de temps après, le marché grouillait de nombreux fournisseurs qui ont depuis longtemps disparu et sont tombés dans l'oubli suite à une restructuration.

Téléphonie fixe : le petit nouveau E-Fon prend la seconde place du classement

Rang	07	06	Anbieter	Total Punkte	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
1	1		Colt	22,0	4,8	3,8	4,5	4,5	4,5
2	–		E-Fon	21,7	4,3	4,4	4,3	4,3	4,5
3	2		Verizon	20,6	4,4	3,4	4,5	4,3	4,0
4	3		Sunrise	20,3	4,4	3,9	3,9	4,1	3,9
5	4		Swisscom	20,1	4,5	4,0	3,6	4,1	4,0
6	–		Cablecom	18,6	3,9	3,7	4,1	3,8	3,2
7	5		Tele2	18,2	4,0	3,4	3,8	3,5	3,5
			Marktdurchschnitt	20,3	4,5	3,9	3,9	4,1	4,0

Téléphonie mobile : Swisscom juste devant

Rang 07	Rang 06	Anbieter	Total Punkte	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
1	2	Swisscom	20,5	4,5	4,2	3,6	4,1	4,1
2	1	Orange	20,4	4,2	4,0	4,0	4,1	4,1
3	3	Sunrise	19,6	4,2	3,9	3,7	4,0	3,8
Marktdurchschnitt			20,2	4,4	4,0	3,7	4,1	4,0

Réseau d'entreprise : Colt prend la tête du peloton

Rang 07	Rang 06	Anbieter	Total Punkte	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
1	3	Colt	23,4	4,6	4,5	4,5	5,0	4,8
2	–	Cyberlink	22,3	4,9	4,1	4,1	4,6	4,7
3	1	Cablecom	22,2	4,5	4,3	4,5	4,7	4,2
4	5	Swisscom	22,1	4,9	4,2	4,0	4,6	4,5
5	–	VTX	21,7	4,4	4,3	4,0	4,4	4,6
6	4	Sunrise	20,2	4,1	3,7	4,1	4,1	4,1
Marktdurchschnitt			21,9	4,6	4,1	4,2	4,5	4,4

Fournisseur de services Internet : Sunrise perd du terrain

Rang 07	Rang 06	Anbieter	Total Punkte	Qualität	Innovation	Preis	Flexibilität	Support
1	3	Colt	22,8	4,9	4,0	4,5	4,7	4,8
2	1	Netstream	22,1	4,7	4,3	4,0	4,4	4,7
3	–	Cyberlink	21,7	4,8	4,1	3,9	4,4	4,5
4	5	VTX	21,6	4,6	4,1	4,2	4,3	4,4
5	9	Cybernet	20,6	4,4	3,8	4,0	4,2	4,1
6	2	Sunrise	20,1	4,3	3,8	3,9	4,2	3,9
7	8	Swisscom/Bluewin	20,0	4,3	3,8	3,7	4,2	3,9
8	4	Cablecom	19,7	4,0	3,9	4,1	4,0	3,7
9	7	Green	19,5	4,3	3,7	3,8	4,0	3,8
10	6	TIC	19,3	4,0	3,9	3,5	3,9	3,9
Marktdurchschnitt			20,5	4,4	3,9	4,0	4,2	4,1

Actuellement, de jeunes sociétés telles que E-Fon, Cablecom et Netstream du secteur Internet s'imposent sur le marché de la téléphonie fixe. Elles disposent déjà de clients et de structures professionnelles. La dernière évaluation du secteur des télécommunications

semblait indiquer que ces nouvelles sociétés allaient séduire les clients des grosses structures, ce qui s'est effectivement passé. Swisscom a vraisemblablement perdu quelque 20'000 clients au profit de tels fournisseurs et les grosses

sociétés ont du mal à compenser de telles pertes de clientèle.

Les nouveaux intervenants sur le marché profitent de ce que les clients recherchent des prestations de services regroupées et des fournisseurs uniques pour leur abonnement téléphone et leur accès Internet. Les produits isolés ont été remplacés par des solutions globales qui satisfont davantage aux attentes de nos clients, déclare Marco Colonello de Netstream. Selon Hugo Wyler, porte-parole de Cablecom, désormais classé parmi les fournisseurs de téléphonie fixe, « la tendance est au raccordement large bande unique pour les données, Internet et la voix ainsi qu'au numéro de téléphone mobile et fixe unique. »

Il est intéressant de constater que les trois premières places du classement pour la téléphonie fixe sont occupées par des fournisseurs hautement spécialisés déclare Jörg Halter. Colt fournit des clients professionnels, Verizon, exclusivement des clients internationaux et E-Fon propose uniquement

Swisscom a vraisemblablement perdu quelque 20'000 clients au profit de petits fournisseurs tels que E-Fon.

de la téléphonie IP (Telephony over Internet Protocol). Les fournisseurs ayant des orientations claires bénéficient de meilleures évaluations que les autres.

Quatre pour cent des entreprises interrogées n'ont plus de raccordement au réseau fixe et utilisent exclusivement la téléphonie IP ; un tiers imagine fonctionner ainsi. Par conséquent, le marché devrait subir d'autres modifications à moyen terme. E-Fon est l'un des fournisseurs à miser explicitement sur la téléphonie IP. Le leader de l'innovation, qui s'est immédiatement hissé à la deuxième place dans le domaine de la téléphonie fixe, est bien positionné auprès des PME avec jusqu'à 150 collaborateurs. « Notre solution est idéale pour ce segment et nous offrons un fort potentiel de réduction des coûts », explique Stefan Meier, gérant d'E-Fon. Depuis cette année, il propose à ses clients des solutions mobiles intégrées à une centrale téléphonique virtuelle. Colt, qui exploite un réseau de fibre de verre de 20'000 kilomètres qui s'étend à travers plus de treize pays, a repris la tête du classement. « Nous attachons une grande importance à la continuité aussi bien en matière de suivi de client par les account managers qu'au niveau du support », déclare Luzi von Salis, directeur marketing de Colt.

Dans le secteur de la téléphonie mobile, les évaluations varient peu entre elles. Orange a reculé à la seconde place ce qui, selon Jörg

Halter, peut être lié à sa rapide croissance. En 2006, la clientèle professionnelle d'Orange a augmenté de 30 pour cent. Orange détient désormais environ dix pour cent du marché. Lorsque qu'un fournisseur évolue trop rapidement, ses notes sont souvent moins bonnes. La qualité des services, par exemple, peut souffrir de l'expansion subite. En effet, des services de qualité nécessitent des infrastructures et des ressources. « Si plusieurs foyers d'incendie se déclarent simultanément pendant cette phase, l'effectif initial ne suffit plus », affirme Jörg Halter. Orange prévoit également une croissance à deux chiffres pour l'année en cours. Le fournisseur envisage d'autres segments de marché dans les technologies mobiles large bande (UMTS/HSDPA), les solutions office mobiles et la convergence de la téléphonie. Orange est synonyme d'émotion et de tarifs intéressants, Swisscom, de qualité et Sunrise? Sunrise a besoin d'un profil de marque spécifique s'il veut bénéficier d'une meilleure image.

De manière générale, on constate une saturation du marché de la téléphonie mobile, reconnaît Martin Steinmann de l'agence Ocha. Le potentiel de croissance est presque épuisé excepté au niveau des cartes « online » telles que « Mobile Unlimited » de Swisscom, qui permettait d'accéder à Internet de manière mobile avec un ordinateur portable. De nouvelles sociétés telles que Mobilezone et Phonehouse s'imposent sur le marché de la télécommunication mobile. Des

Méthode

Comment s'effectue l'évaluation

Les responsables des télécommunications et de l'informatique évaluent les fournisseurs auprès desquels ils sont clients en répondant à vingt questions selon cinq critères :

Qualité : la qualité et la disponibilité correspondent-elles à vos attentes ?

Innovation : quel est le degré d'innovation des nouvelles prestations de services ?

Prix : les prix et la structure des prix sont-ils attractifs ?

Flexibilité : quel est le degré de flexibilité du fournisseur à l'égard des souhaits des clients ?

Support : quelles sont la disponibilité et les compétences du support ?

Pour une bonne évaluation, plusieurs critères, notés sur une échelle allant de 1 à 6, doivent être jugés supérieurs à la moyenne. Les évaluations arrondies, additionnées et pondérées vont de cinq à trente points. La moyenne du marché n'est pas calculée en fonction des cinq premiers mais en fonction de tous les fournisseurs évalués. Les meilleures performances pour chaque critère sont indiquées en rouge dans les tableaux.

fournisseurs de téléphonie fixe tels que Colt proposent aussi des offres mobiles à leurs clients alors qu'ils ne disposent pas de réseau mobile propre. Colt travaille avec Orange, par exemple, qui est toujours prêt à collaborer et propose des solutions professionnelles mobiles conjointement avec VTX, Netstream, TIC et E-Fon.

Le marché des réseaux d'entreprise, c'est-à-dire du transfert de données, est plus dynamique. Colt est leader dans ce domaine parce qu'il exploite ses propres réseaux de données et qu'il ne dépend pas de Swisscom ou de Cablecom.

Lors de la première évaluation, Cyberlink s'était tout de suite emparé de la troisième place. Ce fournisseur se développe essentiellement de manière organique, exception faite de la reprise de Magnet. Avec son propre réseau, Cyberlink veut rester leader des fournisseurs de solutions professionnelles en Suisse. D'autres succursales doivent voir le jour parallèlement à Bâle et Zurich.

Colt est également leader du segment des réseaux d'entreprise parce qu'il ne dépend pas de Swisscom et de Cablecom.

« La croissance nous oblige à structurer davantage notre activité », affirme Beat Tinner, gérant de Cyberlink. C'est ainsi que la société est en mesure de relever les nouveaux défis.

Contrairement au marché des télécommunications où quelque 300 fournisseurs réalisent un chiffre d'affaires global de 17 milliards de francs, le marché de l'informatique compte des milliers de fournisseurs qui génèrent un chiffre d'affaires de 15 milliards. Le classement des fournisseurs d'accès Internet est d'autant plus dynamique. Les cartes ont été largement redistribuées. La pression est énorme.

Colt, qui exploite ses propres autoroutes de données, a récemment pris la tête du classement dans ce secteur. Le client peut téléphoner et exiger un débit plus élevé et l'obtenir en peu de temps. Les petits fournisseurs ne sont pas en mesure de proposer de telles prestations. C'est pourquoi, ils se concentrent sur des segments de clientèle ou des secteurs bien particuliers. Le fournisseur Green mise essentiellement sur l'hébergement, il s'agit d'espaces mémoire délocalisés pour les sites Internet. L'hébergement est judicieux pour les PME jusqu'à 50 collaborateurs parce qu'elles disposent rarement d'un service informatique, explique Vladimir Barrosa, le porte-parole de Green. Le fournisseur VTX mise également sur les PME. « Nous proposons des solutions exhaustives dans le domaine d'Internet et de la téléphonie ce qui

nous a permis de progresser régulièrement sur le marché », déclare Jasmin Fritschi de VTX.

D'autres fournisseurs tels que Netstream et Cyberlink, proposent également des services d'hébergement, mais ne les communiquent pas explicitement parce qu'ils considèrent le potentiel du marché encore limité. C'est probablement parce que Green axe son activité sur ce produit encore difficile,

La flexibilité des petits fournisseurs leur confère des avantages notables en matière de regroupement de services.

qu'il est moins bien positionné. « Il est possible qu'il en profitera d'ici deux ans », affirme Martin Steinmann d'Ocha.

Des sociétés polyvalentes, qui proposeront vraiment tout, vont bientôt apparaître, estime Martin Steinmann. Elles nécessiteraient la création d'une cinquième catégorie pour l'évaluation. La flexibilité des petits fournisseurs leur confère des avantages notables en matière de regroupement de services. Ils peuvent occuper une niche du marché avec des contrats relativement modestes, de quelques milliers de francs, par exemple. En raison de leurs structures bureaucratiques, les grandes entreprises sont nettement moins flexibles. Selon Jörg Halter, d'importantes modifications du marché sont encore à prévoir. La concurrence se fait sentir de toutes parts. Le secteur IT conditionne de plus en plus le devenir de la téléphonie. Apple lance l'iPhone sur le marché et Microsoft propose déjà des solutions pour la téléphonie fixe. Ce sont les signes avant-coureurs d'un grand changement. La majorité des consommateurs ignore complètement ces développements. Les services responsables des communications vont devoir relever de nouveaux défis. Par ailleurs, Jörg Halter pense qu'il n'y aura plus qu'un ou deux opérateurs de réseaux fixes. Il est absurde de devoir supporter des infrastructures dans un contexte de concurrence. « Dans cinq ans, nous ne reconnaitrons plus le marché », affirme-t-il.

*Francis Müller,
Collaborateur permanent de BILANZ,
redaktion@bilanz.ch*

COLT Telecom SA
0800 560 500
ch.info@colt.net
www.colt.net