

## VTX MISE SUR DES PARTENAIRES COMMERCIAUX

Jusqu'à récemment, les relations d'affaires basées sur un réseau de partenaires constituaient plutôt une activité accessoire chez VTX. L'entreprise désire maintenant s'orienter vers cette activité.



*Avec nos partenaires commerciaux, nous voulons créer un effet de levier.*

Daniel Hux,  
Chief Commercial Officer  
VTX

Depuis qu'Yves Pitton, CEO du groupe, a repris les rênes et remplacé l'ancienne direction il y a un an, un vent nouveau souffle sur l'opérateur télécom VTX. La société VTX s'est en effet interrogée sur son orientation stratégique et est arrivée à la conclusion que le réseau partenaires constitue la clé du succès. « *Les marges baissent, la concurrence est forte, Swisscom domine le marché et d'autres acteurs plus grands serrent les rangs. Nous sommes convaincus de pouvoir défendre notre part de marché et d'être en mesure de grandir* », explique Daniel Hux, Chief

Commercial Officer chez VTX depuis la mi-2016, dans une interview accordée au magazine allemand « *iTReseller* ». Et de rajouter : « *Si nous voulons encore nous développer dans ce contexte, il faut générer un effet de multiplication d'une autre manière. C'est pour cette raison que nous souhaitons créer un effet de levier avec nos partenaires.* »

### LA VALEUR AJOUTÉE : LE SUIVI PERSONNALISÉ

La collaboration avec un tissu de partenaires télécom et IT n'est pas vraiment une nouveauté chez VTX. « *Jusqu'à présent, nous avons déjà proposé nos produits par le biais de partenariats, mais pas de manière conséquente et sans employer les moyens optimaux* », admet Daniel Hux. *Désormais, nous misons volontairement sur ce réseau de partenaires. Le message diffusé sous l'appellation « VTX Academy » devient non seulement plus dynamique, plus flexible et plus moderne, mais également et avant tout plus personnel.* » Puis de poursuivre : « *Auparavant, la société VTX était relativement orientée technique et se focalisait sur les produits. Désormais, les clients et les partenaires sont au centre de notre attention. A cela s'ajoute le fait que grâce à la dimension humaine de l'entreprise et à nos 150 collaboratrices et collaborateurs dans toute la Suisse, nous sommes en mesure d'offrir un suivi très personnalisé à nos clients et partenaires* ». Chaque partenaire bénéficie tou-

jours du même interlocuteur : il a son account manager, technicien ou collaborateur administratif dédiés. « *Cet aspect est très apprécié par les PME auxquelles nous nous adressons. Nous sommes plus facilement atteignables que nos concurrents plus grands et offrons une relation d'égal à égal. Les partenaires vers lesquels nous nous tournons sont surtout des intégrateurs et opérateurs IT, des consultants IT et télécommunications, des éditeurs de logiciels, des entreprises spécialisées dans le facility management et l'installation ou des agences Web. De cette manière, nous pourrions accroître ensemble nos parts de marché.* »

### UN OUTIL DÉDIÉ AUX PARTENAIRES POUR LES OFFRES ET LE SUPPORT

Pour Daniel Hux, la flexibilité est un autre point qui parle en faveur de VTX : « *Chaque collaboratrice ou collaborateur a conscience que nous devons être plus rapides que la concurrence que ce soit au niveau du suivi, de la proposition de solutions ainsi que des processus de décision.*

*C'est également grâce au « Partnerweb » que VTX souhaite enthousiasmer ses partenaires existants et futurs. Ce nouvel outil a été développé spécialement pour eux et conçu comme une boutique en ligne. Il leur permet de gérer les relations avec leurs clients, de consulter leur chiffre d'affaires, les commissions touchées ou les commandes en suspens », détaille Daniel Hux. « De plus, ce portail autorise l'établissement d'offres. Ainsi, le partenaire peut proposer la solution adaptée à son client, l'adapter pour ensuite passer commande. Mais ce n'est pas tout : le partenaire aura également la possibilité d'assurer le support de premier niveau auprès du client final en passant par ce portail. Pour ce faire, il aura accès à nos outils d'analyse technique pour voir ce qui ne fonctionne pas. Et, si une ligne connaît des perturbations, il aura la possibilité d'intervenir directement pour résoudre le problème. »*

### AGENTS, PARTENAIRES ET EXPERTS...

Cela dit, tous les partenaires ne sont pas autorisés à faire du support de premier niveau : « *il faut avoir atteint le niveau expert* » commente Daniel Hux. Selon l'intensité de la collaboration souhaitée,

il existe 3 niveaux de collaboration : « *Agent* », « *Partner* » et « *Expert Partner* ». Un partenaire de la catégorie « *Agent* » ne joue qu'un rôle d'intermédiaire. « *Il nous propose des clients potentiels et touche, pour ses recommandations, une commission unique. Cela s'arrête là.* ». Le « *Partner* » conclut le contrat avec le client, configure les équipements mais n'assume pas de support de niveau 1. Les partenaires de cette catégorie bénéficient de commissions récurrentes et cela même sur le volume des communications. L'« *Expert Partner* », le niveau de partenariat le plus élevé, conclut le contrat avec le client final et reste « *propriétaire* » du client. A ce sujet, M. Hux précise : « *nous ne contactons pas directement ces clients en contournant le partenaire et nous ne faisons aucun suivi* ». Cette catégorie de partenaires touche aussi des commissions récurrentes tout comme sur le volume des communications.

### LA QUALITÉ AVANT LA QUANTITÉ...

Le nouveau programme partenaires de VTX fonctionne depuis novembre 2016. Auparavant, nous travaillions avec des partenaires commerciaux, mais ce système était beaucoup plus simple et basé sur des commissions uniques », commente Daniel Hux. « Nous sommes en train d'intégrer progressivement, dans ce nouveau modèle, les quelque 110 partenaires actifs dans toute la Suisse. Cependant, VTX n'a pas déterminé un nombre précis de partenaires à atteindre pour le futur : il ne s'agit pas de doubler ou de tripler ce chiffre. Nous préférons avoir des partenaires de qualité, prêts à collaborer étroitement avec VTX pour réaliser ensemble des projets qui portent leurs fruits. Ce qui compte pour nous, c'est la confiance et l'engagement », conclut Daniel Hux.

