

Les PME plébiscitent les opérateurs à taille humaine

Comment les entreprises suisses jugent-elles les opérateurs télécoms? Plutôt bien, surtout les opérateurs qui ont mis le service en tête de leurs priorités. Par Thierry Vial

LES ENTREPRISES ACTIVES dans le secteur des télécoms répondent-elles aux attentes des PME suisses? C'est la question à laquelle le cabinet de conseil Firmament a choisi de répondre en lançant son étude annuelle auprès de 1300 clients d'affaires dont 500 PME. Premier constat, la qualité n'est pas une affaire de taille. En effet, dans tous les segments, sauf la téléphonie mobile, les petits fournisseurs de solutions figurent en tête du classement.

Téléphonie fixe et communication mobile
Dans le segment de la téléphonie fixe, en pleine actualité cette année avec la fin de la téléphonie analogique pour fin 2017, c'est Peoplefone qui décroche la première place, comme l'an dernier. Avec un total de 22,2 points sur 30 maximum (contre 23,5 en 2016), la société basée à Zurich devance Quickline, 2e, alors qu'UPC et VTX se partagent la troisième marche du podium. Christophe Beaud, fondateur et CEO de Peoplefone, se réjouit de cette place de numéro un. «Nos clients apprécient beaucoup notre réactivité et la qualité de notre support en cas de problème.»

Pour le patron d'origine valaisanne, ce succès tient aussi au fait que Peoplefone

est une PME qui parle le même langage que ses clients et avec lesquels les modes de fonctionnement sont similaires. «De plus, nous travaillons main dans la main avec les meilleurs installateurs du pays, ce qui nous aide beaucoup.» Dans ce classement, Peoplefone se distingue principalement par la qualité de son support (4,4), sa flexibilité (4,5) et son prix, avec une note de 4,8, soit la plus haute pour la téléphonie fixe.

Pour Martin Steinmann, coauteur de l'étude, il n'est pas étonnant de retrouver Swisscom en queue de classement. «L'opérateur historique a annoncé l'arrêt de la téléphonie analogique, ce qui génère des frais pour les PME et il est vrai que ce segment a été largement oublié par Swisscom en termes d'innovation.» C'est d'ailleurs sur ce critère que le géant bleu obtient sa note la plus mauvaise, avec 3,7, tout comme Sunrise. En matière de téléphonie mobile, la Suisse ne compte toujours que trois prestataires principaux, à savoir Sunrise, Swisscom et Salt, qui étaient classés dans cet ordre l'an dernier. Même tiercé cette année malgré des notes un peu plus basses.

Internet Service Provider

Parmi les fournisseurs d'accès à internet et de réseaux, Quickline arrive en tête. Le 2e câble-opérateur du pays obtient un total de 22,5 points, qui s'explique notamment par les bonnes notes récoltées en matière de flexibilité (4,8) et de support (4,7). Inet7, fournisseur d'accès basé à Winterthur et Cyberlink, le zurichois, suivent sur le podium. VTX, premier

romand dans ce secteur, s'offre une belle 4e place. «Là encore, le support (4,6) et la flexibilité (4,8) font la différence. VTX a bien travaillé pour améliorer ce segment et ça paie», relève Martin Steinmann.

Le directeur de VTX, Yves Pitton, confirme les efforts réalisés par ses équipes durant les dix-huit derniers mois pour améliorer le service et soigner les relations clients. «C'est une stratégie à long terme qui porte ses fruits, j'en suis très heureux.» Heureux aussi de figurer en tête des fournisseurs globaux (services et couverture géographique). «Nos concurrents directs s'appellent Swisscom, Sunrise et UPC, il s'agit uniquement de grandes entreprises, mais nous sommes clairement meilleurs qu'eux sur tous les segments, c'est fantastique!» Une preuve supplémentaire, selon lui, que les clients cherchent désormais des partenaires fiables au bénéfice d'une vision globale, «qui s'impliquent très fortement pour offrir des solutions personnalisées, ce que les grands peinent à réaliser». Sunrise, Swisscom et UPC occupent d'ailleurs les trois dernières places du classement en matière d'accès internet et de réseau.

Un tir groupé des grands acteurs en queue de peloton que Martin Steinmann tient tout de même à relativiser. «Lorsque vous occupez une position dominante comme celle de Swisscom, vous attirez toujours un flot de critiques qui n'est pas forcément justifié, notamment en matière d'innovation et de prix.»

Data center

Sur le segment du data center, examiné pour la première fois cette année par le cabinet Firmament,

Et qu'en est-il des privés?

■ Le cabinet de conseil Firmament a également réalisé une étude sur les clients privés. Dans le segment téléphonie mobile, c'est Sunrise qui arrive en tête devant Aldi et Wingo dont les prix et la flexibilité sont très appréciés. Pour la téléphonie fixe, le trio de tête est composé de Netstream, iWay et

NetPlus. Cette dernière entreprise arrive d'ailleurs en tête du classement pour la qualité de son accès internet et pour son système de diffusion de télévision. NetPlus a aussi lancé en février dernier un portefeuille de produits qualifiés «entreprise», qui pourrait séduire nombre de PME ces prochains mois.

les acteurs de proximité trustent là aussi les premières places. EveryWare, Mount 10 et green.ch figurent en tête des entreprises les plus appréciées avec les totaux les plus élevés, toutes catégories confondues.

«Lorsque nous étudions un nouveau marché, les clients sont toujours un peu euphoriques, les notes sont très élevées, elles dépassent même le 5 sur 6, observe Martin Steinmann. Mais, cette euphorie va

logiquement se corriger ces prochaines années.»

Pour le coauteur de l'étude, le segment des data centers représente un service à très haute valeur ajoutée qui nécessite des compétences avancées. Pour rencontrer le succès dans cette catégorie, il faut non seulement proposer d'excellentes infrastructures mais également comprendre les besoins des clients et bien gérer l'intégration chez ces derniers. La recherche de stockage de données en Suisse, de manière sécurisée, représente une réelle opportunité dans notre région.

A noter également que sur ce segment, VTX figure une nouvelle fois au 4e rang alors que Swisscom arrive en 7e position et qu'Azure (Microsoft) ferme la marche. ■

Rang	Prestataire	Total Pt.	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support
Communication mobile 2017							
1	SUNRISE	20.1	3.8	3.8	4.3	4.1	4.2
2	SWISSCOM	18.8	3.9	3.7	3.4	4.0	3.8
3	SALT	18.4	3.5	3.6	4.2	3.7	3.6

Rang	Prestataire	Total Pt.	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support
Internet Service Provider et Corporate Network 2017							
1	QUICKLINE	22.5	4.4	4.2	4.4	4.8	4.7
2	INIT7	22.2	4.4	4.3	4.6	4.5	4.5
3	CYBERLINK	22.1	4.5	4.1	4.3	4.8	4.5
4	VTX	22.0	4.3	4.1	4.2	4.8	4.6
5	IWAY	21.9	3.9	4.3	4.5	4.6	4.5
6	GREEN.CH	21.8	4.2	4.0	4.3	4.8	4.5
7	NETSTREAM	20.9	4.1	3.8	4.0	4.7	4.4
8	SUNRISE	20.4	4.0	3.8	4.1	4.3	4.3
9	SWISSCOM	19.6	4.1	3.6	3.7	4.3	3.9
10	UPC	19.2	3.8	3.6	3.9	4.1	3.9

Rang	Prestataire	Total Pt.	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support
Téléphonie fixe 2017							
1	PEOPLEFONE	22.2	4.2	4.1	4.8	4.5	4.6
2	QUICKLINE	22.1	4.0	4.6	4.5	4.4	4.6
3	UPC	21.9	4.4	3.9	4.3	4.6	4.7
4	VTX	21.9	4.1	4.1	4.2	4.8	4.7
5	IWAY	21.5	3.9	4.3	4.6	4.5	4.2
6	SIPCALL	21.2	4.1	4.1	4.7	4.4	4.0
7	SUNRISE	21.1	4.0	3.7	4.2	4.5	4.6
8	NETSTREAM	20.9	3.9	3.8	4.2	4.5	4.4
9	SWISSCOM	19.9	4.1	3.7	3.8	4.2	4.0

Rang	Prestataire	Total Pt.	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support
Data center 2017							
1	EVERYWARE	24.9	5.2	4.9	4.2	5.2	5.4
2	MOUNT10	24.3	4.9	4.7	4.3	5.0	5.3
3	GREEN.CH	23.5	4.5	4.4	4.6	5.0	5.0
4	VTX	22.6	4.4	4.2	4.6	4.8	4.7
5	INTERXION	22.6	4.8	4.1	4.0	4.9	4.8
6	SWISSCOM	22.1	4.7	4.3	4.2	4.3	4.5
7	AZURE (MICROSOFT)	20.5	3.9	4.3	4.3	4.0	4.0