

«Pour nous, opérateur IP, VoIP est une application cruciale»

Opérateur de réseaux d'entreprise novateur, cablecom a donné de nouvelles impulsions sur le marché suisse. A présent, cette société doit assumer un rôle de précurseur aussi dans le cadre de son intégration au groupe Liberty Global en tant que centre de compétence «B2B» («business to business»). Frank Boller, directeur du département Business Markets, s'exprime sur les projets de la société comme fournisseur de solutions de communication de bout en bout basées sur IP.

Frank Boller, vous dirigez cablecom business depuis décembre 2005. Quel bilan intermédiaire tirez-vous après plus de 100 jours d'exercice à votre fonction?

Ma vision de cablecom s'est confirmée. L'entreprise est perçue comme l'unique fournisseur alternatif disposant de sa propre infrastructure nationale jusqu'au client final. C'est justement dans les agglomérations et les zones rurales que nous pouvons proposer aux entreprises une véritable alternative pour la transmission de données et la téléphonie. Et cablecom business est prête: nous nous y sommes préparés l'an dernier afin de satisfaire cette clientèle potentielle – je songe surtout aux grandes PME.

Avant de passer chez cablecom, vous étiez Chief Operating Officer auprès de Sunrise et y avez dirigé, entre autres, la réorganisation du domaine «B2B». Que différencie cablecom business d'un concurrent tel que Sunrise?

A la différence de Sunrise, cablecom business est en mesure de demeurer aux côtés



Frank Boller, directeur du département Business Markets

de ses clients du début à la fin de la liaison de communication. Cela nous permet de leur proposer des solutions d'avant-garde et financièrement mûries, tout en conservant un contrôle total sur la qualité et la disponibilité. Disposant de notre propre infrastructure, nous sommes à même d'y établir des solutions qui sont indépendantes des composants de réseau actifs de Swisscom. C'est aussi la raison pour laquelle nous nous trouvons souvent confrontés à Swisscom lors de l'évaluation finale des soumissions d'offres.

De quelle infrastructure parlez-vous en fait?

Je souhaite d'abord clarifier un malentendu fréquent. De nombreux clients potentiels croient que nous arrivons chez eux par le biais du réseau de télévision câblé. En réalité, nos services se fondent sur une plate-forme IP MPLS moderne et sont acheminés sur notre

« Nous sommes un opérateur IP dont l'objectif déclaré est de devenir le fournisseur préféré des utilisateurs de services IP. »

propre réseau optique. Grâce à notre vaste couverture d'environ 85%, nous atteignons nos clients soit directement par fibre optique soit par des lignes de cuivre.

Mais ceci n'intéresse-t-il pas uniquement les grands clients?

Pas nécessairement. Notre réseau optique est conçu de façon à pouvoir desservir aussi de plus petits clients à un coût avantageux. Et si cela ne se justifie pas, nous utilisons sur le dernier kilomètre des lignes louées de Swisscom. Ce type de raccordement – à présent que l'ouverture du dernier kilomètre a été décidée – sera encore plus attrayant lors de la mise en œuvre du dégroupage. Nous aurons alors la possibilité d'attirer un segment de clientèle qui aujourd'hui se contente encore de solutions ADSL.

L'infrastructure ne représente cependant qu'une partie d'une solution. Le choix de produits judicieux est également important. Qu'entendez-vous à cet égard pour conquérir de nouveaux clients?

Il est vrai que cablecom business a grandi en tant que fournisseur de réseaux de données. Notre position de meilleur opérateur de réseaux d'entreprise au classement BILANZ Telekom Rating 2005 en est une preuve parmi d'autres. Fondamentalement cependant, nous sommes un opérateur IP dont l'objectif déclaré est de devenir le fournisseur préféré des utilisateurs de services IP.

Portrait

Frank Boller, entré chez cablecom en août 2005 en tant que vice-président des ventes, dirige depuis décembre 2005 le département Business Markets. Avant cablecom, Frank Boller occupait le poste de COO Wireline & Internet chez Sunrise. A cette fonction, outre le réseau fixe, il s'est chargé de la réorganisation du secteur des entreprises. Au cours de sa carrière, il fut également CEO d'Obtree, CEO de l'opérateur de téléphonie mobile diAX (jusqu'à la fusion avec Sunrise) et Country Manager chez HP Suisse.

Qu'est-ce que cela signifie en termes d'offre?

Notre offre de base concerne la liaison à notre réseau IP. Jusqu'à peu, nous ne fournissions que des services de données – soit des liaisons privées entre plusieurs sites soit des accès rapides à Internet. Il est possible de transmettre simultanément plusieurs applications sur ce réseau IP. Cablecom propose maintenant aussi des solutions de téléphonie fixe. Les communications téléphoniques sont transmises sur la même infrastructure – une ligne parallèle de téléphonie est donc superflue.

Quelles sont les implications sur le plan de l'organisation de cablecom business?

Par l'absorption de secteurs de l'ancienne société Solpa, cablecom business a acquis des compétences et des ressources lui permettant de s'occuper de manière autonome de la terminaison du trafic téléphonique. Lorsqu'il est nécessaire d'externaliser des fonctionnalités de téléphonie interne, nous collaborons avec des partenaires renommés tels que NextiraOne.

En matière de raccords, l'accent est mis sur l'automatisation de nos processus de production. Plus les interfaces manuelles seront réduites, plus la procédure s'étendant de la commande à la mise en service sera précise et rapide.

« Les opérateurs ne possédant pas de réseau d'accès propre auront de la peine à soutenir l'évolution vers des tarifs forfaitaires. »

A propos de partenaires: quel rôle joue le canal indirect pour cablecom?

Le canal indirect est très important surtout pour le développement du segment des PME. Nous avons cependant pris conscience que ceci prend plus de temps que prévu. De surcroît, l'établissement de rapports de confiance exige d'encadrer parfaitement les partenaires. Nous allons y être particulièrement attentifs.

Quel est le rôle du VoIP dans la stratégie à moyen terme de cablecom business?

Nous observons à l'heure actuelle sur l'ensemble du marché une demande croissante envers des solutions de téléphonie fondées sur Voice over IP. Pour nous, opérateur IP, VoIP est une application cruciale. Peu d'entreprises sont cependant déjà prêtes à remplacer entièrement leur téléphonie par une solution

UPC a fondé à Zurich le «Pan European Technology Center» (PETC)

Le PETC («Pan European Technology Center») a été fondé dans le cadre de l'intégration de cablecom à UPC Broadband, un câblo-opérateur appartenant à la compagnie Liberty Global. Les experts du centre PETC fournissent un large éventail de services, notamment d'ingénierie, de développement et d'assistance, dans le cadre de la mise en œuvre et de l'exploitation de systèmes. Ses clients sont toutes les succursales du groupe UPC; jusqu'à la conclusion définitive de l'intégration, l'accent demeure sur les activités de cablecom. Les principaux projets sont le projet Softswitch relatifs au Voice over IP (VoIP), des travaux pour le réseau fédérateur international AORTA et la migration du système de gestion de réseau.

Le PETC est opérationnel depuis le 1^{er} avril 2006. Il illustre de manière exemplaire comment le savoir-faire et l'expérience de cablecom sont utilisables dans un environnement d'entreprise pan-européen.

VoIP. Aux clients ne souhaitant passer à VoIP que plus tard, nous offrons donc la possibilité de continuer d'utiliser leurs équipements de téléphonie et de bénéficier de nos avantageux tarifs sans changer de technologie. Si le client se décidait ensuite à passer à VoIP, aucune modification d'infrastructure ne serait nécessaire. A l'heure actuelle, les solutions VoIP sont mises en place surtout par de grandes sociétés, mais à mon avis, les moyennes entreprises devraient aussi y trouver un intérêt.

VoIP n'est donc plus un thème hypothétique?

VoIP est le sujet phare. Il est probable que les prix et les offres de téléphonie fixe vont considérablement changer avec l'augmentation de la demande. Les opérateurs sans réseau d'accès propre auront de la peine à soutenir l'évolution vers des tarifs forfaitaires. Il s'agit d'offrir la simplicité à un plus grand nombre; à cet effet, cablecom se concentre sur le développement de solutions réalistes ne nécessitant pas de grands investissements, économiques et faciles à exploiter.

L'intégration très avancée de cablecom au sein de Liberty Global a entraîné des changements. La surveillance du réseau est effectuée à présent à Amsterdam. Quel en est l'impact sur les clients de cablecom business?

Rien n'a changé pour eux. A Amsterdam, la surveillance concerne le réseau fédérateur et non les clients individuels. La supervision effective demeure en Suisse. En cas de panne, nous savons quel client et quel service sont concernés, puis nous prenons contact avec le client et effectuons la réparation le plus rapidement possible.

Quelles sont les répercussions de l'intégration sur les systèmes?

« Cablecom se concentre sur le développement de solutions réalistes ne nécessitant pas de grands investissements, économiques et faciles à exploiter. »

Comme dans toute fusion, il s'agit d'exploiter les synergies possibles et d'harmoniser les systèmes. Ceci concerne essentiellement le domaine grand public, où le centre PETC (voir l'encadré) réalise de nombreux projets d'intégration, mais pas les clients de cablecom business.

Dans le cadre de l'intégration à Liberty Global, la Suisse est appelée à jouer un rôle de précurseur en tant que centre de compétence «B2B». Pour quelle raison?

Cablecom business a plus d'expérience que les autres sociétés nationales du groupe dans deux domaines. Primo, nous disposons d'une large gamme de solutions sur le plan national avec des produits Internet, de données et de téléphonie, ce qui nous profile comme une alternative à l'ancien monopole en place. Secundo, par l'absorption de secteurs de Solpa l'été dernier, nous avons repris un système de gestion d'infrastructure à la pointe de la technique. Il est unique au sein du groupe UPC et sera vraisemblablement introduit comme standard à l'échelle du groupe. Cela entraîne automatiquement une concentration des compétences «B2B» à Zurich.

Monsieur Boller, merci pour ces informations!

Interview: Martin Wüthrich, cablecom