



Les opérateurs sont jugés sévèrement par les entreprises en matière de téléphonie mobile. – © istockphoto

## Les PME préfèrent travailler avec les petits opérateurs

Quels sont les opérateurs préférés des entreprises? Selon le cabinet Firmament, les «small players» ont gagné en reconnaissance face aux grosses pointures.

Mardi 25 septembre 2018

Par **Thierry Vial**

Partager cet article



Quels sont les opérateurs télécoms préférés des PME suisses? Une question à laquelle le cabinet de conseil Firmament répond chaque année en réalisant une étude auprès de 1300 clients d'affaires, dont 500 PME. Quatre catégories sont passées au crible: la communication mobile, le corporate network et internet service provider, la téléphonie fixe

et enfin le data center et cloud services. Comme l'an dernier, les petits opérateurs parviennent beaucoup mieux à convaincre les entreprises de la qualité de leurs services que les grosses pointures du secteur.

### **Téléphonie mobile: Salt distancé**

Sur le segment de la téléphonie mobile, Sunrise occupe, comme l'an dernier, la première marche du podium. Quant à Salt, avec un total de 18,3 points, elle prend sans surprise la dernière place du classement. Ceci, sans obtenir une seule fois la moyenne de 4 sur 6 dans aucune des cinq catégories jugées, à savoir, la qualité, l'innovation, le prix, la flexibilité et le support. «Quand Salt était encore Orange, cette marque s'était magistralement forgée une image jeune et dynamique qui a été complètement effacée aujourd'hui, plus personne ne comprend le positionnement de cette marque», déplore Martin Steinmann, responsable de l'étude chez Firmament.

*« Les grands opérateurs ont largement sous-estimé l'impact de l'abandon de la téléphonie analogique. »*

Les entreprises suisses jugent sévèrement les opérateurs actifs sur le segment mobile car ils se montrent très peu portés sur l'innovation. En Suisse, c'est principalement la voix qui est utilisée dans le cadre professionnel en matière de téléphonie mobile. «Le bureau mobile basé sur l'utilisation des données pour se connecter aux logiciels de son entreprise, par exemple, n'est pas du tout une réalité et c'est bien dommage. Personne n'offre un bouquet de services mobiles élargis pour les PME.» Il manque une concurrence forte sur ce segment pour accélérer l'émergence de nouveaux services.

### **Corporate network et internet provider**

Sur le segment corporate network et internet provider, la qualité générale s'est améliorée. Les trois grands gagnants de l'édition 2018 sont le zurichois Cyberlink, suivi du vaudois VTX et d'iWay, également zurichois. «Ces trois entreprises ont chacune gagné deux places depuis 2017. Elles ont beaucoup communiqué auprès des PME et ça paie aujourd'hui», explique Martin Steinmann. Longtemps considérées comme des «small players», ces entreprises ont gagné en reconnaissance grâce à une amélioration de leur processus, notamment en matière de flexibilité et de support, deux points essentiels pour la clientèle

des PME. C'est tout l'inverse de Swisscom qui a complètement raté sa communication sur la fin de la téléphonie analogique et qui se retrouve en 8e position (la dernière) sur ce segment, avec une note très mauvaise de 3,6 en matière de prix.

## **Téléphonie fixe**

En Suisse, la téléphonie fixe est légèrement en baisse mais 90% des entreprises l'utilisent encore. D'ailleurs, les PME affirment très majoritairement qu'une panne de téléphonie fixe aurait beaucoup plus d'impact qu'une panne de mobile pour leurs affaires. «C'est étonnant mais cela confirme que les entreprises utilisent très peu les capacités du mobile dans le cadre professionnel», analyse Martin Steinmann.

Sur ce segment, Sipcall arrive en première position grâce à un travail particulièrement efficace de récupération des clients mécontents de Swisscom. VTX et iWay viennent juste ensuite. Là encore, les gros opérateurs comme Sunrise (5e), UPC (7e) et Swisscom (8e) affichent un retard important sur la tête du classement, car ils ont clairement sous-estimé les répercussions de l'abandon de l'analogique. Sipcall, VTX et iWay ont, au contraire, accumulé beaucoup d'expérience ces dernières années en proposant très tôt des offres de téléphonie numérique bien calibrées pour les entreprises.

## **Data center et cloud services**

Le segment des data centers était encore récemment réservé aux grandes entreprises. Mais il a fini par se démocratiser. La tendance a été la même pour le cloud mais l'évolution a été beaucoup plus rapide. D'une manière générale, «les entreprises ont compris qu'elles ne doivent plus posséder d'infrastructures de stockage en leurs murs tandis que la confiance a fortement augmenté». Et là encore, la flexibilité a joué un facteur déterminant dans le classement.

Pour une PME, il est beaucoup plus utile de bénéficier d'un cloud ajustable en permanence en fonction de ses besoins que d'investir dans une coûteuse infrastructure physique de serveurs. Sur ce segment, le plus complexe à gérer pour les opérateurs, Nexellent obtient la première place avec 25 points, la meilleure tous segments confondus, suivi d'EveryWare et Mount10.

**[Retrouvez le classement complet](#)**

**Articles de la rubrique:**

## Les résultats globaux par segments analysés

### COMMUNICATION MOBILE

Rang	2017	Prestataire	Total points	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support
1	1	SUNRISE	21.1	4.1	3.9	4.4	4.4	4.4
2	2	SWISSCOM	19.5	3.9	3.9	3.5	4.2	4.1
3	-	UPC	19.5	3.6	3.4	4.4	4.1	4.0
4	3	SALT	18.3	3.5	3.8	3.8	3.6	3.7

### CORPORATE NETWORK ET INTERNET SERVICE PROVIDER

Rang	2017	Prestataire	Total points	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support
1	3	CYBERLINK	23.9	4.8	4.3	4.4	5.1	5.3
2	4	VTX	23.3	4.7	4.5	4.5	4.8	4.7
3	5	IWAY	23.2	4.6	4.3	4.3	5.0	5.0
4	7	NETSTREAM	21.5	4.2	3.8	4.3	4.6	4.7
5	10	UPC	21.0	4.0	4.0	4.4	4.5	4.2
6	8	SUNRISE	20.4	3.9	3.8	4.0	4.5	4.3
7	1	QUICKLINE	20.3	4.0	3.8	3.9	4.2	4.3
8	9	SWISSCOM	20.1	4.1	4.0	3.6	4.2	4.2

### TÉLÉPHONIE FIXE

Rang	2017	Prestataire	Total points	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support
1	6	SIPCALL	23.0	4.5	4.3	4.6	4.7	5.0
2	3	VTX	22.9	4.7	4.4	4.4	4.7	4.7
3	5	IWAY	22.8	4.7	4.3	3.9	5.0	5.0
4	1	PEOPLEPHONE	22.8	4.4	4.3	4.7	4.6	4.7
5	7	SUNRISE	22.1	4.5	4.1	4.5	4.5	4.5
6	8	NETSTREAM	20.7	3.8	3.7	4.4	4.4	4.4
7	3	UPC	20.2	4.0	3.7	4.3	4.3	4.0
8	9	SWISSCOM	19.4	3.8	3.9	3.6	4.1	4.0

### DATA CENTER ET CLOUD SERVICES

Rang	2017	Prestataire	Total points	Qualité	Innovation	Prix	Flexibilité	Support
1	-	NEXELLENT	25.0	5.3	4.9	4.5	5.3	5.1
2	1	EVERYWARE	24.7	5.0	4.5	4.4	5.4	5.4
3	2	MOUNT10	23.2	4.9	4.5	3.9	5.0	5.0
4	4	INTERXION	22.9	4.9	4.4	3.7	5.0	5.0
5	6	SWISSCOM	22.7	4.7	4.6	4.2	4.6	4.6
6	4	VTX	21.4	3.9	4.0	4.5	4.7	4.4
7	-	NETRICS	21.3	4.1	4.5	4.0	4.4	4.3
8	7	MICROSOFT/AZURE	21.2	4.1	4.5	4.0	4.4	4.2