

Après l'IP, Orange Business Services entend se développer dans le CRM et le M2M

En deux ans à peine d'existence **Orange Business Service** (OBS), la nouvelle identité de la branche entreprise d'Orange a peu à peu trouvé ses marques et dans l'univers professionnel.

En 2007, la filiale professionnelle du groupe a généré un chiffre d'affaires de 7,7 milliards d'euros, contre 5,7 milliards en 2006. L'activité professionnelle du groupe représente au total près de 30% des revenus globaux générés par l'opérateur. Pour Barbara Dalibard, directeur exécutif, ces résultats s'expliquent notamment par une « *convergence de fait. Nous nous occupons à la fois du fixe et du mobile* ». Et sans doute également par une présence dans 166 pays. « *Nous sommes présents partout où il y a un aéroport* », poursuit la dirigeante. OBS compte 6 millions de clients dans le monde entier.

Sur sa part de marché, OBS reste silencieuse. « *Notre part de marché est variable suivant les produits. [Mais] nous sommes leader, de loin* », assure Barbara Dalibard.

La société poursuit son offensive dans les infrastructures de réseau, à « *'IP-transformer' les infrastructures* » selon des termes employés par Barbara Dalibard. « *Nous développons avant tout des infrastructures communicantes. Nous ne développons pas forcément des solutions. Oracle [ndr : l'un des partenaires du groupe] le fait mieux que nous. Nous travaillons davantage sur les pressions exercées sur l'infrastructure en fonction des logiciels choisis* », précise la directrice de la filiale.

La filiale ne se limite néanmoins pas aux seuls réseaux. OBS, motivé par son nouveau plan, *l'entreprise line of business*, compte de nombreux projets, notamment dans le mobile professionnel. « *Nous continuons à étendre nos réseaux indoor et outdoor pour nos clients professionnels* », explique Jean Demaël, directeur entreprise line of business.

Le basculement vers l'IP devrait quant à lui se poursuivre notamment grâce aux partenariats avec Alcatel-Lucent, Cisco et Avaya qu'OBS souhaite « *dupliquer dans tous les pays Orange* ».

OBS envisage également de s'investir davantage dans les applications *machine to machine*, le CRM (logiciel de gestion de relation clients), le Saas (*software as a service*) ou encore la virtualisation. Néanmoins, OBS se fixe des limites. « *Nous n'allons pas devenir éditeur. Les seules applications que nous fournirons en ligne se limiteront à la communication unifiée* ».

Quelques collaborations devraient également voir le jour. OBS travaillera notamment avec **RIM** (BlackBerry) autour d'applications métier destinées aux terminaux de la firme canadienne.

A l'international, OBS devrait proposer ses services dans les pays émergents, tant en Europe de l'Est qu'en Afrique où l'opérateur est très présent. L'offre 'PC for Business' devrait être déployée hors de France courant 2009.

Reste qu'Orange Business Services a aujourd'hui un nouveau concurrent de taille en France : SFR Business Team. En avalant Neuf Cegetel, SFR s'est ouvert grandes les portes de l'entreprise. Cette activité pèse désormais 20% des revenus du groupe, soit 2 milliards d'euros (générés à 11% dans le

fixe). Surtout, SFR est désormais capable de proposer une offre de bout en bout (à lire, [notre interview](#) de Paul Corbel, patron de cette nouvelle division).