

Cafouillage OneDrive illimité : Microsoft s'explique

Après avoir lancé une offre de [stockage Cloud illimité](#) pour les clients Office 365 en octobre 2014, Microsoft effectuait un grand virage à 180° un an plus tard. En novembre dernier, l'éditeur de Redmond décidait de [rogner sévèrement les capacités de OneDrive](#). L'offre de stockage passait alors de illimité à 1 To. La version gratuite se réduisait à 5 Go contre 15 Go précédemment et les offres 100 et 200 Go se voyaient remplacées par un forfait à 1,99 euros/mois les 50 Go.

Microsoft justifiait ce changement de stratégie par l'abus de certains utilisateurs dont les plus extrêmes réussissaient à atteindre 75 To de données stockées. « *Soit 14 000 fois la moyenne habituellement constatée* », s'inquiétait l'éditeur qui ne partage visiblement pas la même définition du mot illimité que ses clients.

Une annonce précipitée

Toujours est-il que, excédés par l'attitude du fournisseur, plus de 70 000 clients ont fait savoir leur mécontentement. Ce qui a poussé Microsoft à [faire un petit geste](#) pour tenter de calmer leur colère. Sans revenir sur sa décision de supprimer le stockage illimité, la firme dirigée par Satya Nadella se proposait de rembourser au prorata l'abonnement à Office 365 aux clients non satisfait par l'offre 1 To, d'offrir un abonnement d'un an à Office 365 Personal aux clients 15 Go ou d'en prolonger potentiellement la disponibilité.

Bref, une stratégie hasardeuse doublée d'une politique de communication brouillonne, a reconnu Chris Capossela, le directeur marketing de Microsoft, au cours du podcast vidéo de [Windows Weekly](#) animé par Leo LaPorte le 23 décembre dernier qu'a suivi et commenté [WinBeta](#). Le porte-parole de Redmond a reconnu que l'entreprise s'était précipitée pour annoncer la fin de l'offre OneDrive en illimité car « *un journal important s'apprêtait à imprimer quelque chose qui était très dommageable et n'était pas vrai* », a déclaré Chris Capossela. Sans toutefois mentionner l'information fautive en soi ni le titre du support presse impliqué. A l'origine, c'est le *Wall Street Journal* qui a annoncé l'arrêt du service de stockage Cloud illimité. Le responsable marketing pense-t-il au même support?

Nous n'étions pas prêts

Autrement dit, il fallait que Microsoft coupe l'herbe sous le pied de cette publication majeure en annonçant dans la précipitation les modifications de son offre de stockage. « *Nous n'étions tout simplement pas prêts, s'est justifié Chris Capossela. Nous nous étions donné une paire de mois supplémentaire pour tout mettre en place afin de le faire en un seul coup.* » Il aurait peut-être mieux valu. Cela aurait évité à Microsoft un cafouillage qui ternit quelque peu son image dans un nouvel épisode de l'épopée des sempiternels lancements d'offres illimitées aux modèles économiques de toute façon insoutenables. Et éviter de décevoir des dizaines de milliers de clients.

Lire également

[Stockage : nouveaux outils pour Microsoft OneDrive Entreprise](#)

[Collaboratif : Microsoft met fin à OneDrive Groups](#)

[OneDrive : échange indiscretions contre 100 Go de stockage](#)