

# Colt se positionne sur les PME avec 4 nouveaux 'packs'

Il y a un an, Colt s'est restructuré en créant trois divisions, au niveau international : grands comptes, PME et opérateurs, chacune pesant environ un tiers du chiffre d'affaires.

Sur le segment PME, Colt a décidé de viser deux populations: les PME de 150 à 2000 salariés et les petites entreprises de 30 à 150 salariés.

« Il s'agit de mieux coller aux attentes du marché », explique Frédéric Panya Lestonnat, directeur Marketing de la Division SMI de Colt France.

« Nous avons donc créé en France, comme dans le reste du groupe, trois entités séparées avec des équipes dédiées pour chacune d'elles ».

L'«Expérience Colt », qui désigne ce nouveau positionnement repose sur le fait que l'on veut faire vivre une expérience unique spécifique de Colt, reposant sur trois volets:

1 – « collaborer plus »: « Notre relation client doit être d'abord perçue comme une relation humaine avec des contacts effectifs ».

Un réseau d'une centaine de partenaires revendeurs de proximité a été mis en place dans les régions; une vingtaine d'entre eux propose l'offre de Colt en « marque blanche », comme Sofip, TFC, SCC Télécom...

2 – « créer plus »: pour les moyennes entreprises, Colt enrichit ses « services professionnels »; il s'agit d'accompagner les services télécoms classiques par de nouveaux services orientés « système d'information »: l'hébergement de serveurs, une offre de messagerie et de back-up, de stockage de data; une offre de sécurité des données et des systèmes en réseau, une offre de restauration des applications et des données en cas de sinistre.

*« Pour la sécurité, par exemple, nous ajoutons une offre d'audit: une analyse des points fragiles, des tests d'intrusion... »*

Pour les petites entreprises (10 à 150 salariés), Colt introduit une nouvelle offre constituée de 4 « services packagés » :

- . Colt Business Access: Internet + voix + webmail
- . Colt Business Messaging : messagerie Microsoft Exchange « managée » (avec anti-virus, etc.),
- . Colt Business Security : Internet + antispam et antivirus professionnel, avec pare-feu managés,
- . Colt Business Backup: Internet + Webmail + sauvegarde des données des PC.

A titre indicatif, l'offre « Colt Business back-up est ainsi tarifée:

– pour une PME d'une vingtaine de personnes (pack 's'): accès Internet à 2 Mbps symétrique, web-

mail, avec 5 PC en back-up : 395 euros HT par mois;

– pour une PME d'une quarantaine de personnes (pack 'l'), avec accès à 4 Mbps symétrique, avec 10 PC en back-up: 640 euros HT par mois.

Ces « packs » peuvent, en outre, recevoir une offre de téléphonie sur IP, avec interfaçage vers le PABX existant.

Une prestation d'installation et de mise en route est prévue, incluant, par exemple, la procédure de portabilité des numéros depuis l'opérateur historique (France Télécom).

3 -Enfin, le troisième volet : « satisfaire plus »: les engagements de qualité de services (ou SLA, *service level agreement*), constitués jusqu'ici d'un niveau unique (« standard ») , comprennent désormais un deuxième niveau appelé « premium ». Le surcoût est de 7 à 15%.

Ces engagements portent notamment sur les délais de livraisons, de remise en exploitation, avec pénalités; ils sont contractuels, définis en fonction du « degré critique » des applications et des données.

Pour rappel, Colt dispose d'une infrastructure à très haut débit à travers toute l'Europe (20.000 km de fibre optique, dont 6.000 en France) ainsi que de 18 datacenters, dont 2 en France (région parisienne).

Ce réseau à haut débit concentre l'activité de Colt sur les zones d'affaires les plus denses: Paris, Lyon et Marseille. ainsi que Nice, Toulouse, Bordeaux, Nantes, Lille...