

Ericsson France: de grandes ambitions dans les 'managed services'

Ericsson continue de bien se remettre en selle. Certes, les analystes s'interrogent toujours sur sa digestion du britannique Marconi – gros morceau, pas facile à avaler. Mais de nouvelles ressources se confirment dans le groupe: l'offre de « services managés », vers les opérateurs télécoms ou les grands comptes en est une bonne illustration. »

Tous les créneaux dans les services sont en croissance, en particulier les 'managed services' et l'hébergement», note le rapport financier du 1er trimestre 2006. En France, une équipe de 40 personnes a été constituée depuis novembre 2005 autour de Pierre-François Coissac. Elle est rattachée à la 'BU' group(business unit) '**Global services**' mise en place en 2001. Les premiers résultats sont là. Une référence de taille est citée: les effectifs « exploitation /maintenance » de la filiale française de **TeliaSonera** -une trentaine de personnes, fin 2005, ont été transférées chez Ericsson France. P-Fr.Coissac insiste sur l'état d'esprit de ces absorptions par 'insourcing': « *serein, positif, constructif... Les notions de respect, de professionnalisme et de persévérance, cela peut paraître vieux jeu ici, mais c'est une réalité dans la culture scandinave, suédoise.* » Il pourrait être intéressant d'avoir l'avis des ex-Audilog, société de service acquise en 2004. Pour l'heure, deux responsables ex-TeliaSonera France disent leur satisfaction d'avoir rejoint Ericsson dans une récente newsletter. Le groupe suédois est convaincu que les opérateurs de services télécoms -qu'il s'agisse de réseaux fixes, de services mobiles ou d'Internet- doivent se concentrer sur leurs services à la clientèle, résidentiels ou entreprises. Ils ont donc tout intérêt à sous-traiter l'exploitation et la maintenance de leurs infrastructures pour les confier à des spécialistes, qui ont fait leurs preuves, qui sont capables d'offrir des coûts avantageux du fait qu'ils **mutualisent leurs ressources**. Orange en Suisse a déjà pris ce parti, comme Amena (France Télécom) en Espagne ou 3UK au Royaume-Uni ou encore H3G en Italie. Et l'opérateur polonais Netia, ce 2 mai, vient d'officialiser un contrat de 5 ans pour l'outsourcing de 300 personnes vers Ericsson: administration du réseau fixe, et support des services à la clientèle. Il peut également s'agir de grands comptes. Exemple: les aéroports des Pays-Bas. Les prestations proposées en 'insourcing' visent d'abord l'exploitation, la maintenance, le support. Mais Ericsson propose également de l'**hébergement en 'datacenters'** à des prix compétitifs. « *Nous devenons exploitant informatique mais au sens télécoms, et parfois via un partenaire* » explique P-Fr.Coissac. L'ambition est de prendre jusqu'à 35% du marché des 'managed services' en France, un marché potentiel estimé à 1,6 milliard, auquel s'ajoute environ 5,8 milliard pour le seul groupe France Télécom (Orange, Wanadoo inclus). De quels services parle-t-on? « *Déploiement, évolutions, opérations et maintenance réseaux* ». La concurrence? Ce sont, bien sûr, les grands intégrateurs -issus de l'informatique: Capgemini, Atos, mais également IBM Global Services, EDS, T-Systems... Alcatel aurait de 15% de ce marché dans le monde mais, paradoxalement, sans être très présent auprès des opérateurs en France. Tous ces poids lourds pour un portefeuille d'une dizaine ou quinzaine de clients en France? Certes, mais des contrats de 3 à 7 ans pour des poignées de millions...