

# Les multinationales peu satisfaites des services des opérateurs télécoms

Les grandes entreprises sont-elles satisfaites de leurs fournisseurs de services IT télécoms? C'est ce qu'a voulu savoir Ovum qui a posé la question à 537 multinationales dans le monde. Et le résultat ne joue pas nécessairement en faveur des «big six», les six opérateurs mondiaux équipés d'une branche services dédiés aux entreprises (AT&T Business Solutions , BT Global Services, Orange Business Services, T-Systems, Verizon Enterprise Solutions et Vodafone Global Enterprise).

Sur la question de la performance sur l'ensemble des services, le club des six en questions recueille une moyenne de 105 (sur 200). Soit à peine mieux que les 104 en moyenne attribués aux opérateurs alternatifs essentiellement représentés par Easynet, Interoute, Level 3, Tata Communications et Telstra, et qui se développent notamment sur les marchés télécoms émergents.

## **Le message fort des alternatifs aux *big six***

*« Notre étude met en évidence les accomplissements des challengers, avec le sentiment qu'ils envoient un message particulièrement fort aux six grands, souligne David Molony, analyste principal chez Ovum. Les fournisseurs de services mondiaux de l'industrie des télécoms devraient traiter les contrats en cours comme s'il s'agissait d'appel d'offres concurrentiels continus. Ils devraient chercher à améliorer la qualité globale de leurs services à travers un ensemble de critères, et pas uniquement pour améliorer des lacunes. »*

Dans son communiqué daté du 4 mai, Ovum ne rentre pas dans le détail des notes attribuées aux fournisseurs. L'analyste concède néanmoins que, parmi les plus gros opérateurs de services, BT et AT&T arrivent en tête, suivis de T-Systems et Vodafone. Ce qui n'augure rien de bon pour l'image d'Orange et de Verizon... Plus globalement, les services des six grands font défaut sur la résolution des problèmes, la couverture géographique et la livraison des SLA. Pour Ovum, les *big six* doivent améliorer la gestion de comptes, la co-innovation avec leurs clients, et le coût de leurs services en regard de leur efficacité. Ce sont en tout cas les points sur lesquels ces fournisseurs ont reçu les plus mauvaises notes.

---

### **Lire également**

[Près de 400 opérateurs 4G dans le monde](#)

[Big Data, M2M et NFV au secours des opérateurs](#)

[Interoute, un opérateur sur la voie des services et des acquisitions](#)