

PME : B3G Telecom continue à miser sur le Centrex IP

Chouchoutées par le gouvernement, les petites et moyennes entreprises le sont aussi par les opérateurs alternatifs. En matière de télécoms, France Télécom domine sans partage le marché avec une part supérieure à 80%. Mais la situation évolue: les chefs d'entreprise veulent faire des économies, appâtés par les offres triple-play grand public aux prix cassés. Dans le même temps, les opérateurs alternatifs multiplient les initiatives et les offres dédiées.

Aux côtés de Neuf Cegetel ou de Completel, le français B3G Telecom se distingue de ses petits concurrents avec des offres articulées autour du Centrex IP, technologie qui permet à une entreprise d'externaliser ses infrastructures télécoms et notamment son standard chez un opérateur partenaire (B3G propose également une offre PABX plus classique).

Une approche à contre courant, les entreprises, et les PME en particulier, sont méfiantes face à cette technologie. La preuve : Colt qui a tenté l'aventure avec Siemens a fait machine arrière : *« Nous pensons toujours que le Centrex est le plus intéressant pour les entreprises. Mais il s'imposera à plus long terme. En attendant, les solutions IPBX sont très demandées par les entreprises, il est donc logique de se focaliser dessus »*, nous expliquait il y a quelques mois Jean-Yves Charler, p-dg de Colt.

Pour autant, l'offensive de B3G semble porter ses fruits. *« Sur nos 10.000 clients, la moitié utilise le Centrex IP. Nous revendiquons 74% du marché du Centrex en France »*, nous explique Patrice Giami, p-dg de l'opérateur.

Comment l'opérateur créé en 2001 est-il parvenu à ce résultat ? La recette est à la fois technique et commerciale. Technique, car B3G est un opérateur complet, disposant de sa propre infrastructure. *« Nous maîtrisons toute la chaîne et nous allons jusqu'au poste de l'utilisateur. Le Centrex IP ou même la VoIP d'entreprise ne peuvent pas passer par l'Internet public. Il faut une maîtrise de bout en bout englobant la téléphonie IP, commutée, le dégroupage, l'interconnexion, la terminaison d'appel, la portabilité... »*, explique Patrice Giami.

Mais la mise en avant technique n'est pas suffisante pour convaincre et rassurer le patron d'une PME. Loin de là. *« Le travail d'évangélisation est très important car le niveau de connaissance demeure assez faible. L'appréhension est forte. Il faut expliquer et mettre en avant non pas la technique mais les bénéfices en termes de coûts (réduction des coûts directs et de maintenance) et d'usages (optimisation de la productivité). Depuis trois ans, nous simplifions notre approche pour la rendre orientée services »*, poursuit le p-dg.

Le besoin d'accompagnement est également très fort. Et se pose alors la question de la vente directe ou indirecte. B3G a opté pour le modèle indirect qui *« permet d'adresser tout le territoire. Nos distributeurs et intégrateurs sont nos partenaires opérationnels. Cela permet une grande proximité. Une entreprise fera appels à un intégrateur s'il se situe à moins de 15 kilomètres de son siège »*, explique Patrice Giami. Cette approche est partagée par Neuf Cegetel mais pas par Completel.

Aujourd'hui, B3G estime être le seul opérateur alternatif à proposer une véritable offre Centrex. L'entreprise entend poursuivre sur cette voie : *« Nous allons mettre le paquet sur Centrex IP. Ce qui ne*

nous empêchera pas de proposer des offres de convergence fixe-mobile à court terme. Nous voulons également élargir notre cible : adresser les PME les plus petites et les plus grosses. Nous visons 50 millions d'euros de chiffre d'affaires cette année », conclut le p-dg.