

Cas Client



SFR Service Management, la médiatisation d'une nouvelle offre de services conçue par un opérateur télécom reconnu pour son offre produit.

Le Client

SFR Entreprises, 2ème opérateur de télécommunications mobiles en France lance une offre innovante : **SFR Service Management Data**.

Elle propose une gamme de **services pour accompagner les entreprises** dans la gestion de leurs solutions mobiles, destinées à faciliter les échanges de données des salariés en déplacements.

L'objectif est de permettre aux entreprises de maîtriser l'intégralité des coûts liés à la mise en place de solutions data mobile.

Les Objectifs de Communication

- **Affirmer** les compétences « Services » de SFR Entreprises
- **Valoriser** la nouvelle offre de services SFR entreprises au sein de la presse IT.
- **Relayer** la nouvelle stratégie de développement services de l'opérateur télécoms auprès des cibles partenaires et clientes
- **Accompagner** l'opérateur dans son virage technologique par une communication presse proactive au sein de la presse lu par les DSI (et non plus uniquement des Directeurs des Achats)

Contexte & la problématique

SFR Entreprises, reconnu notamment pour son offre voix & data, doit **se positionner comme un fournisseur de services** auprès des entreprises.

Habituellement en contact avec les services achats pour la téléphonie, SFR aura pour **cible une nouvelle population** : les directions du système d'information pour la gestion de flux voix et données.

SFR s'appuie sur son réseau de partenaires prestataires de solutions de services.

La communication doit évoluer tant en terme de contenu qu'en terme de cible au sein des entreprises et des médias.

Les résultats

- Lors de la conférence de presse, **plus d'une cinquantaine de journalistes** de la presse économique, business, informatique & télécoms, distribution **se sont mobilisés**.
- Dans un délai très court, **obtention de retombées presse qualitatives** qui relaient le discours de SFR Entreprises.
- **Des interviews** d'utilisateurs (DSI) de grandes entreprises sont demandées spontanément par la presse.

Quelques exemples ...

MOBILITE(S)

STRATÉGIE

SFR se lance dans le conseil et l'intégration

Les opérateurs mobiles tentent eux aussi d'offrir plus de services à valeur ajoutée. SFR accompagne dorénavant le client dans son projet data mobile.

Les outils de la data mobile représentent une véritable révolution. Ils sont trans-

cette certitude, SFR rationalise et met le paquet sur ses offres data mobile. Sa stratégie repose

copie marketing de l'offre Business Everywhere d'Orange, baptisée Global Access. La solution

affiche ainsi des réalisations communes avec Dell, Lenovo et autres ITB (Communication man-

Page: 151
Edition:(FRA)
Suppl.:
Rubrique:

STRATÉGIE

SFR : démocratiser la data mobile

Bertrand Mabile, directeur de SFR Entreprises, revient sur les points marquants de l'année 2005 et dévoile les positions de l'opérateur face aux nouveaux modes de communication en entreprise.

Quel bilan faites-vous de 2005 ?

Bertrand Mabile : La mobilité en entreprise continue son essor, et il reste encore du potentiel à exploiter. En France, environ 20% des actifs sont équipés en mobilité ; ce taux atteint 30% dans les pays du Nord. De notre côté, nous avons stabilisé notre réseau de distribution Espaces RIM est le fer de lance de SFR Entreprise.

notre gamme de terminaux. Nous avons aussi formalisé nos offres machine-to-machine, en particulier dans les domaines de la monétique, de la télésurveillance ou de la télémaintenance. Dans le même esprit, nous travaillons sur le déploiement d'applications « métiers », destinées à adapter les offres de mobilité aux besoins des entreprises.

en adaptant nos tarifs aux besoins de nos clients. Nous nous

évolution, SFR Intégration permet de passer des

Bertrand Mabile, directeur général de SFR Entreprises.

2006/05/31 17:55:00

URL : <http://www.businessmobile.fr/actualites/services/0,39044303,39352360,00.htm>

Spécial Coupe du monde

Tout ce qu'il faut savoir pour suivre le mondial sur petit et grand écran

SFR Entreprise renforce sa stratégie Data et présente de nouvelles offres

L'opérateur au carré rouge repense sa gamme entreprise en adoptant une stratégie recentrée sur les usages. De nouvelles offres et de nouveaux services sont donc au programme, ainsi que nouveaux terminaux, les BlackBerry 8707v (3G) et Nokia E61 (3G/EDGE/Wi-Fi).

SFR Entreprises lance de nouvelles offres data

L'opérateur mobile lance une offre nomade proche de Business Everywhere d'Orange. Il accorde une place particulière aux services d'intégration.

Christophe Duthéil, VNU.net.fr 01.06.2006

SFR Entreprises dévoile une panoplie d'offres de données mobiles pour les entreprises. L'offre *SFR Global Access*, une première solution permet d'accéder à distance aux systèmes d'information à partir d'un PC, notamment. A l'instar de l'offre *Business Everywhere* d'Orange, *SFR Global Access* intègre un kit de connexion multi-accès (3G, Edge, GPRS, Wifi, ADSL et RTC). Elle a été mise en partenariat avec *Dimension Data*, intégrateur réseau qui s'appuie sur l'offre de l'agrégeur américain d'opérateurs fixes *Fiberlink* en France. Il apportera aux clients de SFR, et en particulier aux grandes entreprises multi-sites, "des prestations d'intégration forte dans leurs systèmes d'information et des services de sécurité", explique Antoine Gérardin, responsable de l'activité sécurité de *Dimension Data*.

Osiatis avait annoncé lors de la présentation de ses résultats sa volonté de développer de nouvelles offres de mobilité. C'est donc dans ce cadre que s'inscrit le déploiement de l'offre « Service Management Data » de SFR. Cette offre vise à accompagner les entreprises sur toutes les phases de leurs projets : conseil, intégration, déploiement, maintenance et support. SFR fournira des prestations de conseil, intégration, déploiement, maintenance et support. Les services, spécialisés sur ce type d'infrastructures et d'applications, sont destinés à accompagner les entreprises dans ces technologies et services le moyen d'être plus efficaces et compétitifs.

LA SEMAINE DE LMI

TOUTE L'ACTUALITÉ AU QUOTIDIEN SUR www.lmi.com

> L'essentiel de l'info du jour > Des fils d'actualité sur mesure

SFR dynamise son offre « data » pour les mobiles

AVEC LE LANCEMENT DE NOUVEAUX SERVICES

L'opérateur mobile se veut le premier à proposer des services d'intégration autour des services données, en s'appuyant sur son partenaire Osiatis.

SFR se lance dans le conseil et l'intégration

31/05/2006

Source : Réseaux Télécoms

« Les outils data mobile représentent une véritable révolution. Ils vont transformer la productivité des entreprises » lance Bertrand Mabile, DG de SFR Entreprises. L'opérateur mobile voit en effet la data mobile prendre une place de plus en plus importante au sein des communications mobiles en entreprise (de 11% actuellement à 25% d'ici 2009 selon le cabinet Arthur D. Little). Fort de cette certitude, SFR rationalise et met le paquet sur ses offres data mobile. Sa stratégie repose sur 4 vecteurs : des services adaptés aux usages, des offres sécurisées, des tarifs adaptés à chaque type de populations et enfin des débits satisfaisants. Question débit, SFR a devancé Orange en démarrant la commercialisation de son offre 3G+. L'HSDDPA va se substituer peu à peu à la 3G (complété par l'Edge, puis

France Télécom tout en Orange

Depuis le 1^{er} juin, tous les services de France Télécom destinés aux entreprises sont regroupés dans le nouveau service Orange Business.

Elle permet de disposer dans un même abonnement d'un accès à Internet depuis les réseaux téléphoniques fixes et mobiles.

France Télécom tout en Orange

Depuis le 1^{er} juin, tous les services de France Télécom destinés aux entreprises sont regroupés dans le nouveau service Orange Business.

FLORENCE GILBER COMMUNICATION