

entreprises.com

A chaque entreprise ses télécoms

Dossier

PME : besoins spécifiques, solutions sur mesure

Actualités

Un nouveau Directeur général
pour Cegetel Entreprises p. 2

Nouveautés

Espace e-Projet,
du site web au portail p. 6

Régions

Centre - Pays de Loire,
proximité et solutions intégrées p. 9



cegetel

Éditorial



Avec l'introduction de l'UMTS et des technologies xDSL, les télécommunications s'apprentent à vivre deux ruptures majeures. L'UMTS et les technologies xDSL ouvrent la voie à un Internet rapide pour tous, entreprises, professionnels et particuliers, et accessible partout, à son bureau, à son domicile et sur son téléphone mobile.

Pour réussir ces deux ruptures et continuer d'apporter à tous ses clients des offres de qualité, innovantes et compétitives, Cegetel met en place fin 2000 une organisation avec deux branches commerciales, l'une focalisée sur la Mobilité et qui prépare l'UMTS, l'autre focalisée sur le Fixe – téléphonie, data et Internet – et qui prépare l'introduction dès 2001 des technologies xDSL. Une troisième branche est responsable de tous les réseaux et systèmes d'information de Cegetel, ce qui permettra le développement de nouveaux services issus de la convergence.



- **6 milliards** de francs investis sur le réseau SFR en 1999
- **98 %** de la population française couverte par le réseau SFR
- **60 millions** de minutes de communications téléphoniques par jour passent sur le réseau SNCF/Cegetel.

La nouvelle branche Fixe est le fruit du rapprochement de Cegetel Entreprises et de Cegetel 7 (activité de téléphonie "longue distance"). Au sein de cette branche Fixe, quatre "business units" sont créées pour répondre au mieux aux besoins de tous nos clients : grands comptes, PME et professionnels, particuliers et opérateurs télécoms. L'organisation des deux "business units" dédiées aux entreprises fera l'objet d'une présentation détaillée dans le prochain numéro de votre magazine.

Dans cet éditorial, je préfère mettre l'accent sur notre approche du marché, qui a guidé la nouvelle organisation. Cette approche est focalisée sur les deux grands enjeux du Fixe : la fourniture d'accès (au sens large) et l'aggrégation de contenus et d'applications.

Pour les grands comptes, nous nous organisons par secteur d'activité car les télécoms présentent des enjeux spécifiques pour chaque industrie. Pour les PME et les professionnels, notre approche sera plus communautaire. Nous voulons développer des solutions par métier, par communauté d'intérêt, qui permettent à chaque PME de tirer le meilleur parti des leviers de croissance et de productivité que sont Internet, les Extranets et les fournisseurs d'applications hébergées (ASP).

Enfin, nous voulons pour Cegetel une organisation où vous aurez la meilleure garantie de qualité à chacune des étapes de notre relation, depuis la prospection jusqu'à la gestion des éventuelles réclamations, en passant par le déploiement de l'offre, le suivi commercial et la facturation.

En étant plus proche de ses clients et en développant son expertise dans le fixe et la mobilité, Cegetel servira encore mieux les entreprises.

Olivier Huat
Directeur Général Cegetel Entreprises
Directeur Général Cegetel 7

L'Euro : Cegetel prêt dès 2001

Préparant l'introduction de l'euro depuis mai 1998, Cegetel a prévu un plan en plusieurs étapes. Depuis le 1er janvier 1999, tous les documents comptables à destination des clients sont libellés en francs et en euros : toutes les factures peuvent être réglées dans la monnaie commune. Dès le premier trimestre 2001, Cegetel sera en mesure de facturer ses clients totalement en euros, dépassant ainsi la simple étape du double affichage. Une opportunité pour les entreprises clientes de souscrire ou de transformer leurs contrats en euros sans attendre. Et en anticipant, l'assurance d'éviter les tracas du 1^{er} janvier 2002 !



Dossier Télécoms

PME : besoins spécifiques, solutions sur mesure

Afin de répondre encore mieux aux attentes spécifiques des PME/PMI en matière de télécommunication, Cegetel crée une "business unit" qui leur est dédiée. Mise en place depuis le mois d'octobre, celle-ci s'appuie sur un réseau de distributeurs de proximité et sur une offre de solutions télécoms, complète et adaptée.



Kim Dammou

Selon la définition de l'INSEE, qui considère comme PME/PMI les entreprises de 10 à 500 salariés, la France comptait 150 000 petites et moyennes entreprises en 1998. Du point de vue des télécommunications, ce sont les entreprises de 50 à 500 salariés qui sont rassemblées dans la catégorie PME/PMI. C'est en effet à partir de ce seuil que la mise en place d'une véritable stratégie télécoms devient nécessaire. On dénombre ainsi, selon ce critère 25 000 entreprises

exprimant des besoins spécifiques. Le budget télécom des PME françaises (téléphonies fixe et mobile, transmission de données et Internet) est en moyenne de 333 KF par an, selon une étude IDC réalisée en 1999. Bien évidemment, ce budget est fonction du secteur d'activité de la PME (cf graphique en p.4).

Téléphonie mobile et Internet : les priorités

La téléphonie fixe représente

encore le principal poste télécom des PME. Elle compte, selon les secteurs, pour 65 % (transports) à 74% (industrie) du montant total annuel. La téléphonie mobile est un poste en croissance et compte, quant à elle, pour 12 à 24 % du budget télécom global. Derrière ces deux postes, les services de transmissions de données restent encore assez peu utilisés, pesant pour 5 à 10% du budget total. Une faiblesse relative à relier au fait que 50% des PME sont

"mono-site". Enfin, la connectivité à l'Internet est faible en termes de coût (4% du total), le secteur industriel étant celui où elle est le plus développée.

Tous secteurs confondus, les PME/PMI anticipent une augmentation de deux postes de leurs budgets télécoms : la téléphonie mobile et l'Internet. Ce dernier poste devrait être le plus dynamique : de nombreuses PME se familiarisent avec l'Internet, et 57% de celles qui l'utilisent envisagent une aug-

.../...



L'avis de l'expert

Bruno Teyton, est chef de projet à l'IDATE, pour lequel il a conduit une enquête sur les PME, intitulée "Nouveaux besoins en télécommunications à l'heure d'Internet".

“ Aujourd'hui, l'un des enjeux essentiels liés à l'Internet pour les PME concerne le BtoB. Un nombre croissant d'entre elles est désormais présent sur des sites-portails métier, dans une optique d'accroissement de leur notoriété et de promotion de leur savoir-faire spécifique. Les sites de commerce électronique n'apparaissent pas encore comme une nécessité aux PME. Bien que les techniques de cryptage permettent aujourd'hui de garantir un bon niveau de sécurité, les craintes liées à la confidentialité des échanges demeurent bien vivaces.

Du point de vue des nouvelles possibilités offertes par

l'Internet : commerce électronique et accès à des applications partagées, il reste à l'évidence un travail d'information et de sensibilisation à mener. En fonction des secteurs d'activité, le niveau de connaissance reste en effet très inégal. Les PME familiarisées, sous la pression du marché, à l'échange de données informatisées sont à l'évidence plus matures par rapport aux nouvelles technologies. Mais tous secteurs confondus, on note l'émergence de besoins d'échange d'information liés à la mobilité. Avec le développement du GPRS, les solutions d'intranet mobile devraient se généraliser rapidement dans les PME disposant d'une force de vente mobile.

”

Dossier Télécoms

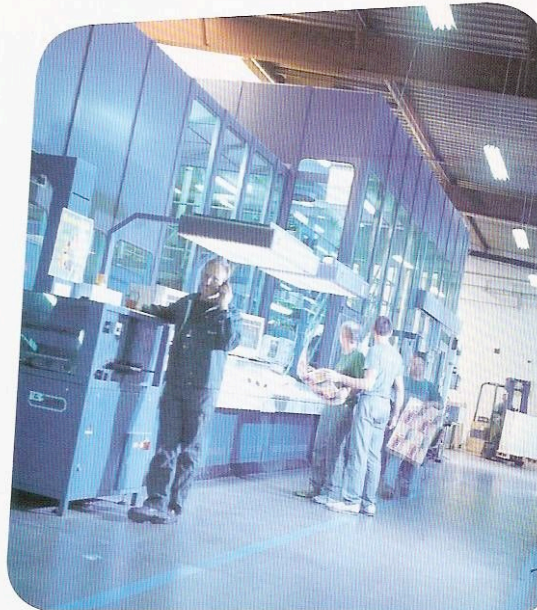
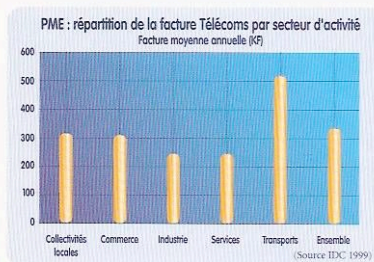
mentation du budget consacré aux connexions. Pour l'instant la plupart des PME accède encore au Web via le réseau commuté. Toutefois, leurs besoins en matière de débit vont croissants. Dès 2001, le dégroupage associé aux technologies xDSL devrait permettre à toutes les PME de bénéficier d'un accès rapide à Internet, sans devoir louer de liaisons spécialisées.

Outil de compétitivité

La montée en puissance de l'Internet et de la téléphonie mobile est significative d'un changement profond de l'attitude des PME vis-à-vis des télécoms : jusqu'alors perçues comme un centre de coût, les télécommunications sont désormais envisagées comme un outil au service de la compétitivité de l'entreprise, et font l'objet de

véritables stratégies.

Premier avantage, une stratégie télécoms adaptée permet d'augmenter la réactivité et la productivité des collaborateurs. Grâce à la téléphonie mobile et aux services de messagerie, les collaborateurs itinérants sont toujours joignables. Où qu'ils soient, ils peuvent échanger avec le siège ou avec leurs clients. Les télécoms permettent également d'accélérer les échanges d'informations entre différents sites, grâce à la mise en place de réseaux internes, ou de travailler en réseau avec d'autres entreprises. Deuxième bénéfice : l'amélioration des relations avec la clientèle. Les PME disposent aujourd'hui d'une série d'outils – par exemple les numéros gratuits ou à coûts partagés – qui leur permettent, à l'instar des grandes entreprises, de proposer de meilleurs services aux clients et prospects. Un numéro 800 peut avoir plusieurs applications pour les PME : hot line, centre de réservation, gestion des relations clientèle ou encore lancement d'actions



Une stratégie télécoms adaptée permet d'augmenter la réactivité et la productivité des collaborateurs.

de communication et de promotion.

Basée à La Ciotat, et disposant de 9 autres implantations en France, l'entreprise Jeambrun Automation, spécialisée dans l'automatisation et l'hydraulique, compte 200 collaborateurs. Elle a récemment mis en place un Centre de relation Clientèle avec un numéro d'appel unique. "Cela simplifie considérablement la communication avec nos clients, et augmente notre réactivité", déclare M. Kpenou, Directeur financier. C'est une

véritable opportunité pour une PME comme la nôtre qui, sans les numéros 800 n'aurait pu organiser de telles relations clients". La PME est initialement entrée en contact avec Cegetel pour réduire ses coûts de télécommunications. Elle a, dès 1999, pris conscience des avantages liés à une véritable stratégie télécoms. Elle a ainsi souscrit aux offres du 7 Entreprises, et IRE pour la partie échanges de données.

On estime que d'ici 10 ans, 40% des PME utiliseront au

.../...

Clignotants

Productivité :

Les télécommunications sont devenues un véritable outil de compétitivité pour les PME. En permettant d'augmenter la réactivité et la joignabilité des collaborateurs itinérants, grâce à la téléphonie mobile, en accélérant les échanges d'information internes (solutions Intranet), vis-à-vis des partenaires (Extranet) et des clients (Internet), les télécoms présentent toute une gamme de solutions au service de la productivité et de l'efficacité de l'entreprise.

Nouveaux Marchés :

Mettre en place et animer un site Internet est, pour l'entreprise, le moyen de développer sa notoriété, d'élargir son marché et sa base clientèle. C'est aussi le moyen d'entrer en contact avec de nouveaux partenaires.

Relation client :

Séduire de nouveaux clients, gagner des parts de marché coûte cher. Moins coûteuse, la fidélisation est donc une priorité pour toute entreprise. Cegetel permet aujourd'hui aux PME/PMI de bénéficier en la matière d'outils performants de Customer Relationship Management (CRM), jusqu'à présent réservés aux grandes entreprises.

Évolutivité :

Choisir une solution opérateur c'est bénéficier d'une approche globale, non liée à une technologie, et garantir l'évolutivité des matériels, tout en bénéficiant d'un accompagnement. Un critère essentiel à l'heure du dégroupage et des technologies xDSL.

Maîtrise des coûts et des consommations :

Disposer d'indicateurs et de rapports de suivi est la clef de la maîtrise et de l'optimisation de la consommation télécoms, et donc de la maîtrise des coûts.

... moins un numéro 800.

Enfin, les télécoms sont le moyen, pour toute PME de s'insérer dans la Net économie. Le premier niveau, c'est bien entendu de pouvoir se connecter à Internet, de disposer d'un e-mail - devenu aussi indispensable que le fax - et de naviguer sur le web afin de mieux connaître son marché, ses concurrents, clients et partenaires. Mais une stratégie Internet est aussi le moyen pour toute PME d'augmenter sa visibilité en proposant, dans un premier temps, un site web vitrine qui présentera son activité. Celui-ci pourra par la suite évoluer vers une activité de vente en ligne. Internet permet également aux PME de bénéficier d'applications de gestion poussées, jusqu'à présent réservées aux très grandes entreprises et qui sont désormais hébergées et mutualisées par des fournisseurs spécialisés, les ASP ou Application Service Providers. Définir une stratégie télécoms en phase avec la stratégie de l'entreprise, est une véritable opportunité de développement pour les PME. Toutefois, ces dernières se heurtent fréquemment à des problèmes d'accès aux technologies. Exerçant d'autres fonctions dans l'entreprise, les responsables télécoms ne peuvent consacrer, en moyenne, que 11% de leur temps¹ à cette tâche, et se déclarent très demandeurs de conseil de proximité, pour les aider à définir et mettre en place une stratégie et des solutions adaptées à leur entreprise. C'est pour répondre à ces attentes que Cegetel a créé une business unit dédiée exclusivement aux PME. Cette business unit s'appuie sur un réseau de distributeurs homologués, en mesure de proposer toute la gamme de services de Cegetel. Avoir recours à leurs services, c'est pour les PME le moyen d'améliorer leur compétitivité, tout en bénéficiant de solutions évolutives. ●

¹ Étude menée par Sofres Nielsen pour le compte de Cegetel



Pour en savoir plus : 0 805 805 805 ou www.cegetel-entreprises.fr

L'avis de Cegetel

Trois questions à Stéphanie Selle
Direction Marketing

Comment analysez-vous les besoins des PME en matière de télécoms ?

Les PME travaillent de plus en plus en réseau avec leurs partenaires, clients, fournisseurs et prospects. Dans ce contexte, les télécoms prennent une dimension stratégique. Or peu de collaborateurs sont focalisés sur les télécoms dans les PME. Nos interlocuteurs interviennent de façon plus large sur l'informatique ou sur les achats. Ils expriment des besoins sous la forme de service rendu - par exemple, une messagerie écrite ou une solution performante pour appeler ses téléphones mobiles - et non pas sous la forme de solution technique. Pour cette raison, leur première attente en matière de télécoms est une attente d'expertise et de conseil.

Quels sont les principaux atouts de Cegetel vis-à-vis des PME ?

Cegetel est un opérateur intégré qui propose de la téléphonie d'entreprise, des services mobiles, et des solutions Internet. Grâce à sa gamme d'offres très large, Cegetel peut accompagner les PME pour tous leurs besoins télécoms. Elle dispose des

"briques" qui lui permettent de construire la meilleure solution télécom et de la faire évoluer dans le temps. Par exemple, Cegetel peut associer un site web et un numéro 800 pour améliorer la relation d'une entreprise avec ses clients ou intégrer téléphonie fixe et téléphonie mobile pour répondre à un souci d'optimisation des coûts.

Qui sont les interlocuteurs des PME chez Cegetel ?

En plus d'une business unit spécialisée, les PME peuvent s'adresser aux 120 "Partenaires Entreprises" de Cegetel qui disposent chacun d'une force commerciale dédiée et ont fait l'objet d'une homologation. Présents sur l'ensemble de la France, ces "Partenaires Entreprises" sont les interlocuteurs commerciaux et de proximité des PME. Ces dernières bénéficient par ailleurs du service clients de Cegetel qu'elles peuvent contacter 24h/24 et 7j/7. Enfin, si l'entreprise souhaite entrer en relation avec Cegetel, elle peut le faire par téléphone au 0 805 805 805 et par le site : www.cegetel-entreprises.fr.

L'offre de Cegetel

Au même titre que les plus grandes entreprises, les PME-PMI disposent chez Cegetel du catalogue complet des services télécoms nécessaires à leur activité : connectivité Internet, hébergement, solutions Intranet, téléphonie longue distance et numéros 800, flotte de mobiles, audioconférence... Adaptées à leur taille, parfois packagées, les offres de Cegetel peuvent satisfaire tous leurs besoins de communication.

Il n'est pas toujours aisé pour ces entreprises qui n'ont souvent pas de responsables télécoms, de choisir l'offre la plus adéquate. C'est pourquoi Cegetel met en place des approches besoins/solutions qui permettent à ses interlocuteurs d'avoir une vision appliquée des télécoms et de profiter des atouts d'un opérateur global.

- Premier exemple, la communication avec l'extérieur. Parce que téléphone et Internet sont les besoins les plus immédiats de toute entreprise, Cegetel met au point pour les entreprises qui se créent, déménagent ou tout simplement rationalisent leurs télécoms, une offre intégrée de téléphonie et de connectivité Internet. Elle inclut l'accès, les boîtes aux lettres ainsi que le nom de domaine.
- Autre exemple, le package "relation clientèle" combine un numéro 800 en libre appel (gratuit pour la personne qui appelle l'entreprise) et un hébergement de site Web institutionnel. A travers une palette de services télécoms performants et complémentaires, cette association permet aux entreprises d'appliquer une véritable stratégie clientèle, combinant conquête et fidélisation.

Les PME peuvent ainsi trouver les offres profilées à leurs besoins, et concevoir leurs télécoms comme un véritable outil de productivité et de rentabilité.

Pour en savoir plus : www.cegetel-entreprises.fr

Hébergement et Commerce électronique

Espace e-Projet : du site Web au Portail

Pour toute entreprise déployant des plates-formes Internet complètes, Cegetel propose une offre de contenu libre "Espace e-Projet" en complément de l'offre de solutions packagées de création de sites.

Un nombre croissant d'entreprises, déjà sensibilisées aux enjeux de l'Internet, souhaitent aujourd'hui proposer des services complémentaires à leurs clients, collaborateurs et partenaires, et en particulier des sites portails. Avec "Espace e-Projet", Cegetel leur permet d'offrir un service personnalisé dont le contenu hébergé par les serveurs de l'opérateur est totalement libre. Les entreprises profitent d'une mutualisation des coûts et d'une technologie à l'état de l'art. Cegetel assure pour elles l'hébergement et l'exploitation technique de leur plate-forme complète, sa maintenance, sa disponibilité et la

connectivité au réseau.

Un choix d'options matérielles et logicielles, des prestations de conseil ou d'assistance au déploiement sont également proposées. La conception, la gestion du contenu du site et son administration locale et à distance, restent quant à elles du ressort du client ou de ses partenaires : SSII et web designers.

Des applications spécifiques mises en ligne par l'entreprise

Grâce à "Espace e-Projet", l'entreprise peut développer des sites d'applications spécifiques. "Il peut s'agir d'applications hébergées, par

fonction ou métier comme le font les ASP, mais cela peut être aussi des sites Extranet, des sites de diffusion de contenu ou des sites BtoC plus complexes mettant en jeu site web, front-office et back-office, comme les portails ou les

market-places". L'offre intéresse donc aussi les SSII, web designers ou agences de communication qui peuvent proposer un service clef-en-main à leurs clients. ●

olivier.counathe@cegetel.fr

Espace marché : des solutions simples pour créer le site de votre PME

Augmenter sa visibilité et sa notoriété, développer ses parts de marché en touchant de nouveaux clients : si beaucoup de PME-PMI ont compris l'intérêt de la création de leur propre site web, un tel projet leur semble encore trop lourd à mener. Désormais, avec les offres packagées données/Internet, toute PME a la possibilité de tirer parti de l'Internet. Espace marché Vitrine permet la mise en

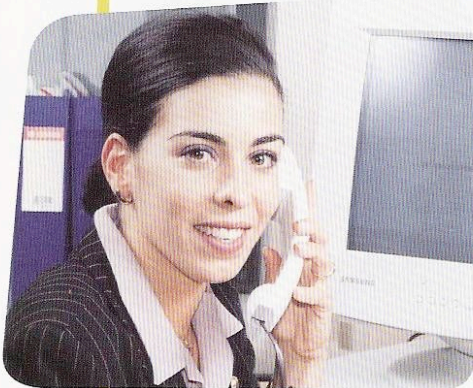
ligne d'une présentation de l'entreprise et de ses produits. Espace marché Comptoir et Espace marché Business offrent des solutions intégrées et totalement sécurisées de commerce électronique. Si vous souhaitez vous aussi en bénéficier, il vous suffit d'appeler gratuitement le 0 805 807 907. ●

www.cegetel-entreprises.fr



Téléphonie fixe

Dès novembre 2000, la présélection vers les mobiles passe aussi par le 7 Entreprises !



Un seul appel à l'opérateur permet d'engager la présélection à la fois vers les fixes et vers les mobiles.

Au 1^{er} novembre 2000, tous les appels commençant par 06 pourront bénéficier de la présélection et seront automatiquement acheminés par l'opérateur choisi par l'entreprise. Pour les entreprises qui ont déjà opté pour la présélection, aucune démarche n'est nécessaire. Le mandat de présélection vaut en effet aussi bien pour les appels nationaux longue distance et internationaux vers les postes fixes que pour les appels vers les mobiles. Les entreprises désireuses de souscrire à l'offre 7 Entreprises et de présélectionner Cegetel, peuvent appeler le 0 805 805 805. Une procédure de présélection sera engagée, valable pour toutes les destinations fixes et mobiles. Rien ne change pour les collaborateurs en interne : ils continuent à composer les numéros en commençant par 0, et l'entreprise bénéficie des tarifs compétitifs sur l'intégralité de son trafic. ●

Cegetel lance son extranet partenaires pour mieux servir ses clients

Afin de construire des solutions télécoms à valeur ajoutée pour ses clients, Cegetel associe ses offres aux expertises ou prestations de partenaires. Dans cette optique, l'opérateur a lancé un extranet dédié à ses partenaires, qui vise trois objectifs : informer, créer des échanges de compétences, et développer une relation privilégiée avec certains d'entre-eux.

Première fonctionnalité de l'extranet, l'organisation d'une circulation d'informations en temps réel sur les offres et les produits de Cegetel, auprès des partenaires revendeurs, et à destination de partenaires intégrateurs, tels Unysis et Expertdata, ou de consultants télécoms. Avec l'extranet, ces partenaires, qui proposent des prestations complémentaires de l'offre de Cegetel, bénéficieront d'un accès sécurisé à une information technique avancée. Ils pourront ainsi élaborer des solutions adaptées aux problématiques clients.

Deuxième fonctionnalité, la création de portails dédiés permettant à une communauté de partenaires identifiés d'échanger de l'information entre eux, et avec Cegetel, concernant une offre ou un service (par exemple des web designers autour des offres de commerce électronique).

Enfin des portails spécifiques seront mis en place afin d'organiser l'échange avec un partenaire particulier. Ils donneront accès à une information partagée, la plate-forme étant co-administrée par Cegetel et ce partenaire privilégié. D'autres fonctionnalités seront prochainement ouvertes aux partenaires : formation avec webmeeting et gestion d'appels d'offres par exemple.

Pour ouvrir ces services en ligne, Cegetel a mis en pratique ses propres offres utilisant les technologies les plus avancées du marché et devenant ainsi l'une des premières "e-services compagnie".

michel.mercier@cegetel.fr



Une sélection de mobiles adaptés à l'entreprise

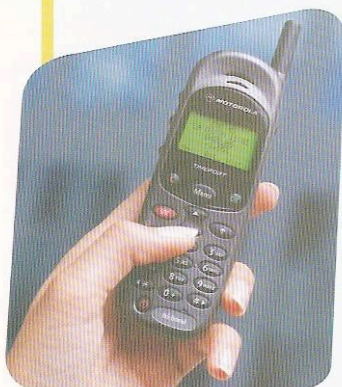
Depuis le 11 septembre, SFR Entreprises propose une gamme de terminaux élaborés spécifiquement pour les collaborateurs d'entreprises.

Avec l'accroissement constant de l'offre de terminaux mobiles, l'évolution rapide des technologies et des standards, les gestionnaires de flotte de téléphones mobiles en entreprise éprouvent de plus en plus de difficultés à sélectionner les terminaux les mieux adaptés à une utilisation professionnelle. Confrontés à la nécessité de rationaliser et d'homogénéiser une flotte souvent très disparate, ils expriment aujourd'hui avant tout un besoin de

transparence. C'est dans cette optique, sur la base d'études de marché et des remontées terrain, que SFR Entreprises met à leur disposition une sélection de 9 terminaux retenus par le LETEC, (Laboratoire d'Expertises Techniques et d'Evaluations Comparatives de SFR). Les gestionnaires pourront choisir le ou les mobiles les mieux adaptés à l'usage de leurs collaborateurs sur la base d'un catalogue disponible auprès des distributeurs SFR Entreprises et des ingé-

nieurs commerciaux. Classés en fonction des usages, cette gamme comprend 2 mobiles "Opportunité" garantissant le meilleur rapport qualité/prix, 3 valeurs sûres : "Les Classiques", 3 mobiles haut de gamme : les "First", dont un connecté à un Palm Pilot® par liaison infrarouge, et un mobile tout-terrain très robuste. L'occasion de mettre à niveau la flotte d'entreprise en toute sécurité et en garantissant l'évolutivité du parc. ●

www.cegetel-entreprises.fr



Le terminal Wap permet l'accès au système d'information de l'entreprise

Choisir l'offre de portails Intranet mobile de Cegetel, permet bien sûr l'accès des collaborateurs mobiles équipés de terminaux Wap aux données du système d'information de l'entreprise. C'est aussi bénéficier d'un environnement de communication et d'administration sécurisé. C'est également profiter d'outils de suivi performants, donnant les moyens aux gestionnaires de flotte d'optimiser l'utilisation du site pour les différentes populations de collaborateurs mobiles de l'entreprise. C'est enfin la possibilité d'évoluer vers les nouveaux réseaux mobiles en particulier GPRS sans remettre en cause

Portails Intranet mobile : le prolongement naturel de votre Intranet

l'investissement initial. Des arguments qui séduisent un nombre croissant d'entreprises déjà aguerries aux technologies de l'Internet. Les portails Wap apparaissent de fait comme le prolongement naturel de tout site Intranet. ●



Entreprises

Cegetel régions

Cegetel Centre - Pays de Loire

Proximité et solutions intégrées

La région Centre connue pour ses châteaux de la Loire, dispose d'un tissu économique diversifié, organisé autour de deux pôles principaux : Orléans et Tours, où sont implantées depuis 1998 les équipes régionales de Cegetel.

La région Centre dispose d'un éventail d'activités complet. Les secteurs de la pharmacie et de la cosmétique sont bien représentés, avec notamment les centres de production de Norgine Pharma, Guerlain et Shiseido, tout comme le secteur industriel traditionnel avec SKF, leader mondial des roulements à bille. Cependant, l'événement marquant de ces dernières années est sans conteste le fort développement des activités tertiaires.

Proximité maître-mot

"Des l'origine, nous avons joué la carte de la proximité et de la réactivité en créant une agence de 3 collaborateurs et en s'appuyant sur un réseau de 8 distributeurs régionaux, explique Frédéric Chereau, responsable de l'agence "grandes entreprises - région Ouest". Cette stratégie s'avère aujourd'hui gagnante. L'équipe Cegetel a su s'imposer progressivement en répondant aux besoins de grands comptes

tels que BRGM, STP dépannage ou Zuritel... et des PME régionales.

Les solutions convergentes fixe/data/mobile associées à une démarche commerciale professionnelle ont convaincu à ce jour 300 clients en téléphonie fixe et services data, et 960 entreprises en téléphonie mobile. ●



Le BRGM optimise ses coûts de télécommunication avec Cegetel

Le Bureau de recherches géologiques et minières (BRGM) est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) qui compte, avec sa filiale Antea, 45 implantations en métropole et dans les DOM-TOM. En 1999, le BRGM a confié ses appels fixes et mobiles à Cegetel.

40% : c'est l'économie réalisée par le BRGM en matière de télécommunications fixes depuis que Jean-Claude Labrot, Directeur de la logistique, a choisi Cegetel, suite à un appel d'offres. "Le transfert d'opérateur s'est effectué en toute transparence et sans dégradation de service, explique ce dernier. Par la suite, nous avons également choisi

Cegetel pour les télécommunications de nos 300 collaborateurs équipés de mobiles". Parallèlement, un contrat d'assistance technique a également été souscrit qui prévoit 60 jours par an d'intervention de consultants de Cegetel, afin d'aider le BRGM à optimiser ses installations techniques. Thierry Saussey, Ingénieur technico-

commercial, est ainsi intervenu dans le cadre de la préparation technique d'un appel d'offre de câblage d'un bâtiment, et intervient pour optimiser les ressources des réseaux. Se déclarant totalement satisfait des prestations, Jean-Claude Labrot a désormais pour priorité l'optimisation des flux de transmission de données, afin de

faciliter les échanges d'information des 1 000 collaborateurs du BRGM, répartis entre Orléans et ses autres implantations en France. "Nous nous recentrons sur notre métier, explique-t-il, et cherchons un partenaire qui puisse nous apporter une qualité de service avec garantie de résultat". ●

www.brgm.fr



Le BRGM, 45 implantations en métropole et dans les DOM-TOM

Valeo : la téléphonie comme **outil de compétitivité**

Valeo est l'un des leaders mondiaux de l'équipement automobile. Un marché où la réduction des coûts est absolument essentielle, y compris en matière de téléphonie. Valeo s'est tourné vers SFR pour engager une véritable rationalisation de sa flotte et de ses dépenses.



Christine Bénard,
Direction des Achats du groupe.

Des partenariats exigeants avec les prestataires

"Au sein du groupe Valeo, nous cherchons en permanence à améliorer nos performances, déclare Christine Bénard, de la Direction des Achats du groupe. Outre les actions de fond que nous menons en interne afin d'améliorer constamment notre compétitivité, nous développons en parallèle des partenariats exigeants mais équilibrés, sur une base "gagnant/gagnant", avec l'ensemble de nos sous-traitants et fournisseurs de services. Qu'il s'agisse de la production d'équipements ou de la fourniture de services généraux, notre objectif est simple : nous travaillons avec les prestataires les plus compétitifs et restons attentifs à l'évolution de la relation commerciale comme à la qualité des services rendus". La téléphonie n'échappe pas à cette règle, élément-clé pour l'équipementier afin de préserver et gagner des parts de marché.

Rationalisation des contrats...

En matière de téléphonie mobile, Valeo avait depuis 1997 choisi SFR et l'offre Efficience au niveau central. Le groupe laissait la latitude aux directions décentralisées, aux 11 branches et aux 26 sites français ainsi



Valeo, l'un des leaders mondiaux de l'équipement automobile.

qu'aux forces de vente, d'opter pour d'autres opérateurs.

"L'ensemble des utilisateurs se déclaraient globalement satisfaits des prestations de SFR, tant pour l'accès au réseau que pour la qualité des communications ou la gestion de comptes", explique Hicham Abbad, responsable de la négociation des contrats cadres concernant les frais généraux au sein de la Direction des Achats de Valeo.

L'équipementier a dû toutefois homogénéiser sa téléphonie. En effet, compte tenu de la structure de la consommation, marquée par une forte proportion d'appels internationaux et une croissance régulière des appels internes, l'entreprise a souhaité rationaliser ses dépenses télécoms et négocier un accord général plus adapté à ses besoins.

...et confirmation par appel d'offres de SFR

En mars dernier, l'équipementier lance donc un appel d'offres auquel ont répondu les principaux opérateurs. SFR est retenu. "Après une analyse en profondeur des profils des utilisateurs et surtout du trafic, nous avons proposé une offre adaptée aux besoins de Valeo, sur la base d'Evidence et de Convergence, explique l'Ingénieur commercial en charge du compte. Cette offre comprend un abonnement minimal avec une tarification au compteur variable selon la destination de l'appel, une tarification privilégiée pour les appels internes, des remises sur les appels internationaux et numéros spéciaux. Elle propose différents services : présentation du numéro, option trans-Europe,

et définition de profils utilisateurs dans une optique de maîtrise des coûts des communications."

Le plan de numérotation interne qui fait la différence

Au-delà des considérations tarifaires, l'un des critères déterminants ayant permis d'emporter la décision est sans conteste la proposition de mise en place d'un plan de numérotation globale. Cette offre permet l'utilisation de numéros abrégés identiques fixe/mobile pour l'ensemble des collaborateurs du groupe. Elle est couplée à une réduction du coût des appels depuis un téléphone fixe vers un mobile. De plus, les employés du Groupe et des filiales ont désormais accès à un annuaire d'entreprise général par message texto. Christine Bénard déclare rester vigilante sur cet accord-cadre : "nous avons des objectifs de productivité forts, et demanderons à SFR de nous proposer des évolutions en termes de nouveaux services comme en matière tarifaire", explique-t-elle. Du côté de SFR, le message est bien reçu, et l'on envisage déjà des évolutions à moyen terme permettant de tirer parti des avancées technologiques. ●

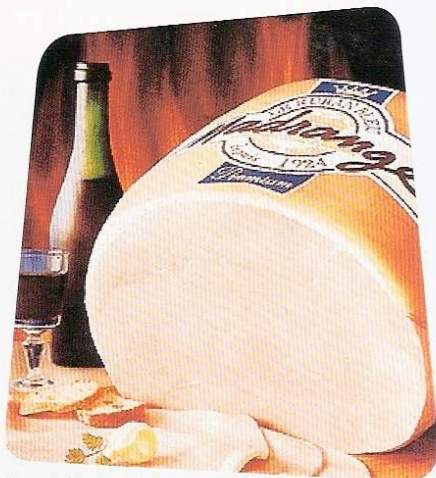
www.valeo.com

La demande :

Rationaliser ses contrats téléphoniques pour assurer une homogénéisation des budgets et de la qualité, facteurs de sa compétitivité

La réponse :

Evidence et Convergence pour l'ensemble de sa flotte de mobiles SFR



Un savoir-faire charcutier depuis 1924.

Madrangle avait des besoins très précis en matière de gestion de ses télécoms. La collaboration initiée depuis un an et demi avec Cegetel a répondu à ses attentes en matière de téléphonie mobile, et s'est intensifiée progressivement en s'intéressant à la téléphonie fixe.

Madrangle est l'un des leaders français de la charcuterie, disposant de deux sites de production en Haute-Vienne. Ayant opté depuis un an et demi pour l'offre Parc Service de SFR Entreprises en matière de téléphonie mobile, la société a ensuite intensifié le partenariat avec Cegetel en lui confiant la gestion de la téléphonie fixe par le 7 Entreprises, et en optant pour l'offre Convergence.

Jean-Jacques Lafaye occupe une fonction de "Compte-clé" au sein de la Direction commerciale de l'entreprise. Il explique : "60% des utilisateurs de téléphonie mobile chez Madrange sont des commerciaux, et ce sont de très gros consommateurs :

jusqu'à 25 heures par mois pour certains d'entre-eux. Les coûts étant affectés au budget commercial, nous avons au départ simplement cherché à diminuer notre facture globale de téléphonie mobile. Nous avons donc opté pour l'offre de SFR Entreprises, car elle était la plus optimale dans sa globalité (coûts et services). SFR Entreprises nous fait bénéficier également d'outils de suivi adaptés et performants, tout en nous permettant d'offrir à nos partenaires, clients et fournisseurs, un meilleur service commercial".

Réactivité commerciale

En choisissant l'offre de mutualisation Parc Services de SFR Entreprises, Madrange a vu baisser le coût des minutes de consommation et des minutes en dépassement de forfait, "ce qui représente environ 19% d'économie par rapport aux dépenses annuelles en téléphonie mobile", reprend Jean-Jacques Lafaye. Par ailleurs, le CD-ROM Parc vision, transmis chaque mois à Madrange par SFR Entreprises, permet d'effectuer un véritable suivi des consommations, et d'ajuster au mieux l'achat des minutes de communication pour toute l'entreprise en fonction de ses besoins réels.

Sur le plan de la réactivité commerciale et du service, Jean-Jacques Lafaye a apprécié le

Madrangle optimise sa gestion des télécoms

dynamisme des équipes de SFR Entreprises. Il souligne le très bon travail de suivi effectué par le distributeur local SFR Entreprises implanté à Feytiat, près de Limoges, qui assure assistance et proximité, deux éléments essentiels à ses yeux.

Intensification du partenariat

Compte tenu de la qualité du partenariat mis en place, Jean-Charles Bares, Directeur des Achats, a jugé souhaitable d'aller plus loin avec l'opérateur. Depuis un an, Madrange a donc également confié la gestion de sa téléphonie fixe à Cegetel, en optant pour l'offre 7 Entreprises, toujours dans une optique de réduction des coûts et de qualité de service. Madrange a également choisi l'offre Convergence qui permet de joindre chaque collaborateur grâce à un numéro abrégé. Et l'entreprise est actuellement en phase de réflexion afin d'optimiser les échanges de documents entre collaborateurs. ●

www.madrangle.fr

La demande :

Réduire ses coûts de téléphonies mobile et fixe

La réponse :

Mutualisation des forfaits grâce à l'offre SFR Entreprises, et Convergence pour une complémentarité efficace entre téléphonie fixe et mobile



La nouvelle Peugeot 607, la voiture communicante.

Centre de Contact Client **Peugeot** : Fidélisation à l'échelle européenne

La 607, dernier modèle de la gamme Peugeot est considérée comme l'une des premières "voitures communicantes".

En pressant un simple bouton sur le tableau de bord, le conducteur peut en effet être mis en relation avec le Centre de Contact Client de la marque. Explications.

À l'occasion du lancement du modèle 607, Peugeot a inauguré son Centre de Contact Client, dont la vocation est de répondre 24 h/24 et 7 j/7 à toute demande des consommateurs de plusieurs pays européens. "Quelle que soit la question qu'ils se posent, les clients français de Peugeot et tous ceux qui s'intéressent à la marque, peuvent appeler le 0825 120 120 depuis mars dernier, explique Lionel Tasse, responsable du programme Centre de Contact Client de la marque. Mais nous souhaitons également offrir cette possibilité aux consommateurs d'autres pays, en lien avec notre stratégie marketing européenne". Aujourd'hui, cette possibilité est déjà offerte aux consommateurs belges, luxembourgeois et néerlandais, et sera prochainement étendue à l'Allemagne et à l'Espagne.

Dans chacun de ces pays un numéro d'appel spécifique est mis en place.

Nouveau mode de relation client

Qu'ils émanent d'un téléphone fixe, d'un mobile ou bien sûr d'une 607, les appels passés depuis les pays concernés sont automatiquement re-routés de manière intelligente vers la plate-forme téléphonique du constructeur, basée à Lyon.

"L'origine de l'appel est prise en compte afin que le consommateur soit mis en relation avec l'un des conseillers clientèle parlant sa langue, précise Lionel Tasse. Nous souhaitons en effet disposer d'un plateau unique afin de maîtriser la qualité du service offert, de garantir une prestation homogène au niveau européen, mais aussi centraliser les informations recueillies afin de

mieux connaître nos clients".

À la suite d'un appel d'offre lancé auprès de différents opérateurs, Peugeot a opté en décembre 1999 pour la solution de Cegetel. Outre la souscription à l'offre de numéro 800 à coût partagé pour les appels entrants, le constructeur bénéficie également de l'offre 7 Entreprises Premium sur boucle locale Cegetel pour les appels sortants, prévus à moyen terme. Enfin, pour les appels internationaux, la solution s'appuie sur l'offre Concert Inbound Services, commercialisée par Cegetel, et permettant le routage intelligent des appels vers les conseillers clientèle concernés.

Satisfait, Lionel Tasse insiste sur la qualité du service offert. "La solution a été déployée en trois mois, déclare-t-il. Très intéres-

sante au plan économique, ayant fait la preuve de son efficacité fonctionnelle, elle renforce encore notre volonté de coopération avec le Groupe Vivendi dans le cadre de l'élaboration de nouveaux services liés à la mobilité ?

Sans action publicitaire d'envergure – le numéro d'appel a été indiqué au réseau et est mentionné sur les documents de bord – le Centre monte régulièrement en charge. Pour la France, ce sont désormais 600 appels par jour qui sont traités, un tiers d'entre eux correspondant à des demandes sur la gamme de produits et de services Peugeot. Le Centre gère par ailleurs plus de 2000 e-mails reçus chaque mois sur le site Peugeot France, ainsi que sur le site institutionnel de la marque. "À terme nous souhaitons leur proposer de poser leurs questions indifféremment par le téléphone ou le Net, conclut Lionel Tasse. Nous réfléchissons d'ailleurs à la création d'un portail Wap à moyen terme. Le Centre de Contact représente donc pour nous la première brique, essentielle d'une relation client entièrement nouvelle, basée sur la transparence et la disponibilité". ●

www.peugeot.com

La demande :

Doter la voiture communicante d'une interactivité avec le service clients Peugeot

La réponse :

Un centre de relations clients complet doté d'un numéro 800 à coût partagé et de l'offre Concert Inbound Services, et l'offre 7 Entreprises Premium

Manpower modernise son réseau d'entreprise

Avec 900 implantations en France, parmi lesquelles 800 agences de proximité, les échanges d'information et de documents par le biais du réseau d'entreprise sont essentiels pour Manpower, l'un des leaders du travail temporaire.

Le réseau d'agences de proximité est au cœur de l'activité de Manpower. Les agences ont en effet la charge du recrutement et du placement des intérimaires, mais également la gestion administrative des contrats et des payes pour les 150 000 collaborateurs effectuant quotidiennement des missions d'intérim avec Manpower. Le système d'information, par lequel elles échangent entre elles et avec le siège, joue un rôle essentiel dans le fonctionnement de l'entreprise. Jusqu'alors, Manpower disposait d'un réseau Transpac X25 qui autorisait des liaisons à 64kB/seconde maximum. "Compte tenu des évolutions technologiques constantes, et d'une utilisation accrue de nouvelles applications informatiques nécessitant une bande passante de plus en plus élevée, nous avons décidé, en 1999, de moderniser notre réseau",



Avec l'offre IRE, Manpower a multiplié par 6 ses possibilités de transmission.

explique Bertrand Amilhat, Directeur Informatique et Télécoms de Manpower.

Déploiement maîtrisé

En octobre 1999, Manpower opte pour l'offre de réseau d'entreprise IRE Frame Relay de Cegetel. "Avec cette nouvelle infrastructure, nous avons multiplié par 6 nos possibilités de transmission, tout en générant des économies et en préservant notre capacité d'évolution, souligne Bertrand Amilhat. Mais ce sont aussi et surtout les garanties apportées par Cegetel en matière de gestion du déploiement qui ont orienté notre choix". Achevée en juin dernier, cette phase de déploiement s'est déroulée sur six mois, soit environ 50 agences connectées par semaine. Un rythme soutenu grâce à la coordination des équipes internes de Manpower et celles de Cegetel. Bertrand Amilhat se déclare satisfait et demeure attentif à la qualité du service. La réactivité de la hotline, mise à la disposition des chefs d'agence retient son attention. La gestion et la mise à jour du réseau concentre également son intérêt : avec près de 150 ouvertures et fermetures d'agences

Manpower par an, la réactivité de l'opérateur est mise à l'épreuve.

Manpower teste par ailleurs de nouvelles applications métiers, consommatrices en bande passante, qui devraient être généralisées à partir du mois de janvier 2001. L'entreprise a non seulement souscrit à l'offre IRE de Cegetel, mais également gère une flotte de 1 500 mobiles SFR Entreprises. ●

www.manpower.fr

La demande :

Favoriser les échanges entre tous les collaborateurs de son réseau d'agences et s'adapter aux changements rapides de l'interne

La réponse :

Développement d'un réseau d'entreprise IRE Frame Relay

LEXIQUE

PABX

(Private Automatic Branch Exchange) : standard téléphonique, assurant l'interface entre les postes téléphoniques de l'entreprise et le réseau téléphonique. Permet à un groupe d'utilisateurs de communiquer entre eux et avec des réseaux extérieurs. La taille de ces installations peut atteindre plusieurs milliers d'abonnés. Une multitude de raccordements sont possibles : téléphones analogiques ou numériques, terminaux informatiques, postes multimedia. Le PABX gère plusieurs fonctions (attentes, rappel, transfert,...)

Routeur

Équipement gérant l'aiguillage et le transport des paquets de données sur les réseaux télécoms. Les routeurs installés en entreprise sont les points d'entrée et de sortie des données vers le réseau privé de l'entreprise et vers le réseau Internet.

Customer Relationship Management**ou Relation clients**

Gestion des relations qu'une entreprise entretient avec ses clients et prospects. La relation clients recouvre des contenus divers : informer sur ses produits, assister une installation, répondre à une réclamation, anticiper un acte d'achat. Elle requiert des outils multiples très liés aux télécoms : une hot line, un centre d'appels (via des numéros 800), ou un site Internet par exemple.

Référencement d'un site Internet

Opération consistant à décrire un site web par des mots clés et à indexer ces mots auprès des annuaires et moteurs de recherche. Cette opération est cruciale pour faire connaître le site et y générer du trafic. La liste des mots clés doit être régulièrement mise à jour, suivant l'évolution du site lui-même.

XDSL (DIGITAL SUBSCRIBER LINE)

Technologie permettant d'augmenter le débit des lignes téléphoniques "traditionnelles" composées d'une paire de fils de cuivre et d'avoir un accès rapide à l'Internet à partir de toutes les prises téléphoniques.

Vous aussi vous avez des questions à nous poser, contactez-nous

Comment organiser dans un centre d'appels, unique ou multi-pays, la réception d'appels émanant de l'étranger ?



Laure
HAZIZA
répond,

En complément des numéros 800, Cegetel propose aux entreprises l'offre CIS (Concert Inbound Service), permettant d'optimiser la réception et le traitement des appels en provenance de plusieurs pays. Grâce à CIS, des numéros libre appel ou à coût partagé peuvent être mis en place simultanément dans 52 pays. Les appels passés depuis l'étranger sont alors acheminés de manière intelligente, vers un ou plusieurs centres d'appels situés en France, et bien sûr vers les télé-opérateurs parlant la langue du pays. Le service est en mesure de prendre en compte l'ensemble des critères nécessaires au routage personnalisé des télécommunications vers la plate-forme adéquate. Cegetel joue ainsi le rôle d'interlocuteur unique, permettant à l'entreprise cliente de lancer par exemple des actions marketing simultanées et coordonnées sur plusieurs pays.

laure.haziza@cegetel.fr

Qu'apportera le dégroupage aux entreprises ?



Céline
LAZARD
répond,

Avec l'arrivée du dégroupage, toutes les entreprises, quelle que soit leur situation géographique, vont avoir accès aux services hauts débits. Le dégroupage permet aux opérateurs alternatifs l'utilisation du fil de cuivre de l'opérateur historique pour connecter des clients à leur réseau. Grâce aux nouvelles technologies, notamment les méthodes de transports de données xDSL de type ADSL, les entreprises peuvent bénéficier d'une multitude de services télécoms plus économiques avec des débits réellement adaptés à leurs besoins. Ces capacités supplémentaires répondent parfaitement aux nouvelles applications "gourmandes" en ressources tels que les logiciels de Gestion de la Relation Clients (CRM). Outre la vitesse et les économies, elles se verront proposer une qualité de service optimale, jusqu'à présent réservée aux seules entreprises situées à proximité d'une Boucle Locale en fibre optique.

celine.lazard@cegetel.fr

Comment faire coexister, sur un même réseau télécoms international, des applications stratégiques et des intranets de messagerie ?



Alain
BUCHSER
répond,

La coexistence d'applications aussi différentes conduit les entreprises à développer des réseaux distincts, solution coûteuse notamment à l'échelle internationale, ou à achever de façon indifférenciée les flux sur un même réseau. Cela pénalise la dimension stratégique de certaines applications. La solution réside dans les VPN IP internationaux qui allient la sécurité et la performance des technologies traditionnelles à la souplesse de la technologie IP. Ils offrent des services de priorisation qui permettent la cohabitation souple de flux selon leur importance stratégique. Rappelons en ce sens que l'offre Concert IP Select que lance Cegetel en cette fin d'année 2000 est une offre de type VPN IP, destinée aux entreprises à la recherche d'une solution d'interconnexion économique, souple et performante pour leurs sites dans le monde. Reposant sur un réseau IP privé mondial, Concert IP Select propose 4 classes d'applications assorties d'engagements de service. Ce service global est particulièrement adapté à la constitution de multi-VPN, d'intranets, d'extranets, et de communautés d'intérêts pour l'échange de flux de données et multimedia.

alain.buchser@cegetel.fr

à vos questions



redaction@cegetel.fr



Cegetel entreprises
Rédaction "entreprises.com"
7, allée de l'Arche
92677 Courbevoie Cedex

Rappeler la référence suivante :
cegetel entreprises.com n°13

Comment organiser une réunion sur le web ?

**Quels seront les bénéfices
du GPRS et de l'UMTS
pour les entreprises ?**



**Pierre-Yves
RALLET**
répond,

“ Les collaborateurs sont de plus en plus souvent en situation de mobilité dans l'entreprise. Ils peuvent alors téléphoner, mais peuvent rarement accéder au système d'information de leur entreprise. Des solutions techniques permettent aujourd'hui un tel accès à partir de passerelles Wap. Toutefois, ces solutions sont "bridées" par le débit "data" lent du réseau GSM. Le GPRS et l'UMTS vont respectivement multiplier ce débit par 15 et par 200. Le collaborateur mobile aura alors accès à l'Intranet, aux Extranets et aux bases de données de son entreprise dans les mêmes conditions de qualité et de rapidité que le collaborateur fixe. L'augmentation du débit va diminuer le temps de réponse aux requêtes adressées par les collaborateurs mobiles, et donc favoriser l'usage des applications informatiques en situation de mobilité. ”

pierre-yves.rallet@cegetel.fr



**Coralie
AMIOT-KLAJNY**
répond,

“ Le WebMeeting offre désormais la possibilité de réunir à distance des collaborateurs, fournisseurs, partenaires et clients grâce à deux moyens de télécommunication simultanés : le téléphone pour se parler, et l'Internet pour visualiser les documents-supports de la réunion. Il suffit à l'organisateur de la réunion de souscrire au service WebMeeting en appelant le 0 805 805 805. Il recevra alors gratuitement une carte personnelle WebMeeting indiquant son numéro privé de téléconférence (une salle de réunion virtuelle en quelque sorte) et son mot de passe (la clef de la salle), qui seront utilisés pour toutes ses réunions. Les participants invités à la réunion à distance composent à l'heure prévue le numéro libre appel 0 800 970 801, puis saisissent, sur le clavier de leur téléphone, le numéro de téléconférence que l'organisateur leur aura préalablement communiqué. En parallèle, ils se rendent sur Internet à l'adresse www.cegetel-entreprises.fr, et cliquent sur "Commencer un WebMeeting". En saisissant ce même numéro de téléconférence, ils sont alors connectés aux documents PowerPoint, supports de la réunion préparés par l'organisateur. Simple, rapide, et avec une tarification à l'usage, le WebMeeting évite les déplacements, peut mobiliser l'intégralité d'une équipe ou les seuls partenaires d'un

projet, en un temps réduit, et n'exige aucun équipement spécifique dans l'entreprise. Enfin, la téléconférence peut être enregistrée et donc visualisée ultérieurement par de nouveaux partenaires ou des retardataires... ”

coralie.amiot-klajny@cegetel.fr



Cegetel
entreprises.com
A chaque entreprise ses télécoms

est une publication de Cegetel

Cegetel entreprises - Rédaction "entreprises.com"
Tour Cèdre - 7, allée de l'Arche 92677 Courbevoie Cedex
Tél : 0 805 805 805 - Fax : 0 800 970 700
(appels gratuits depuis un poste fixe)
S.A. au capital de 45 037 500 euros - 409 710 225 RCS
Nanterre ISSN : 1288-7455

Directeur de la publication : O. Huart - **Éditeur délégué** :
M. Laporte - **Comité de rédaction** : C. Lazard, F. Maréchal,
M. Mercier, S. Selle, V. Tuzi, J.-M. Vandendriessche

Responsable du projet et coordination : F. Maréchal
assistée de E. Jolivel

Réalisation : QuatreBis

Rédaction : Tilder Associates

Photos : Th. Beghin, S. Ephraïm, L. Fau, HA Segalen,
E. Simonnet, Studio Pons

Illustration : Kim Dumousseau

Impression : La Galiote

Tirage : 60 000 exemplaires.

Les informations contenues dans ce document ne sont pas contractuelles. Toute reproduction est interdite sans l'autorisation de l'éditeur.

Cegetel **pratique**

Les rendez-vous **Salons**

Du 7 au 9 novembre 2000

NetWorld+Interop
Paris Expo - Pte de Versailles -
Hall 1, Stand M38

Premier événement européen des Télécommunications, Internet et Réseaux, NetWorld+Interop est en l'an 2000 le rendez-vous de plus de 550 exposants, présentant les innovations technologiques et les dernières solutions entreprises. C'est une occasion unique pour les décideurs de toutes les entreprises, grands comptes et PME, décideurs techniques et décideurs fonctionnels, de mieux comprendre les enjeux techniques et stratégiques des nouvelles technologies, vecteurs essentiels de développement. L'édition 2000 de NetWorld+Interop s'interroge sur tous les thèmes d'actualité : la réalité du WAP, les économies apportées par les ASP, les perspectives du e-business,

le nouveau management lié aux nouvelles technologies, tout comme l'impératif de sécurisation des systèmes.

www.interop.fr

Le prochain grand rendez-vous se tiendra

du 24 au 26 janvier 2001

au CNIT Paris - La Défense
La Semaine de la Relation Clients 2001

Seule manifestation dédiée au Marketing Relationnel et au CRM On & Off Line, l'édition 2001 de la SRC se prépare à accueillir 22 000 décideurs de directions marketing, commerciales et communication.

www.semaine-client.fr

Les livrets "Ouverture"

Retrouvez toutes les problématiques des PME et de l'Internet dans la dernière édition du guide "Ouverture sur les télécoms". Un point clair et concis y est fait sur l'intégration de l'Internet, les étapes à suivre, les coûts et les contraintes. Pour toutes les entreprises qui s'interrogent sur l'optimisation de l'Internet désormais outil de leur compétitivité.



La collection des guides.

CONTACT ENTREPRISES

0 805 805 805

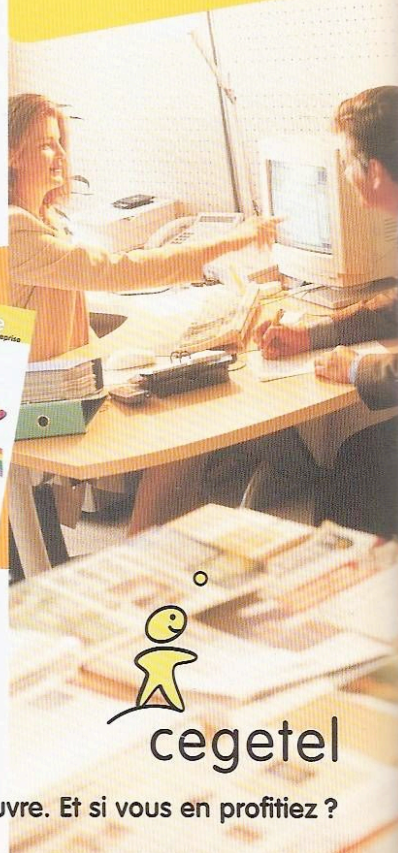
appel gratuit depuis les mobiles

www.cegetel-entreprises.fr

Prochain numéro

février-mars 2001

2001,
l'année
du haut débit
pour toutes
les entreprises



cegetel

Le monde s'ouvre. Et si vous en profitez ?