



Les attentes de l'économie numérique par les entreprises « grands comptes » de Nouvelle-Calédonie

**Axes de travail et résultats (2007-2009)
Feuille de route 2010**

Club de DSI grands comptes OPT

Février 2010



**Enjeux du développement de l'économie numérique
en Nouvelle-Calédonie**

Enjeux en Nouvelle-Calédonie

L'économie et l'aménagement numérique en Nouvelle-Calédonie

Quelques constats

■ A l'échelle du monde

- Les télécoms en Nouvelle-Calédonie sont parmi les plus chers en terme de tarifs d'accès

■ A l'échelle du milieu insulaire (cf: lettre de l'ARCEP*)

Taux de pénétration de l'Internet moyen débit

- Nouvelle-Calédonie : 30% (512kbits=75€ lignes ADSL)
- Guadeloupe: 34% (2Mbits + tel illimitée =49,9€/mois)
- Martinique :35% (1Mbits =46-50€)
- Guyane : 40% (2 Mbits +tel + TV=64,9€)
- Ile de la Réunion: 37% (1Mbits =30 €)

Diversité des services : entre 3 et 6 FAI

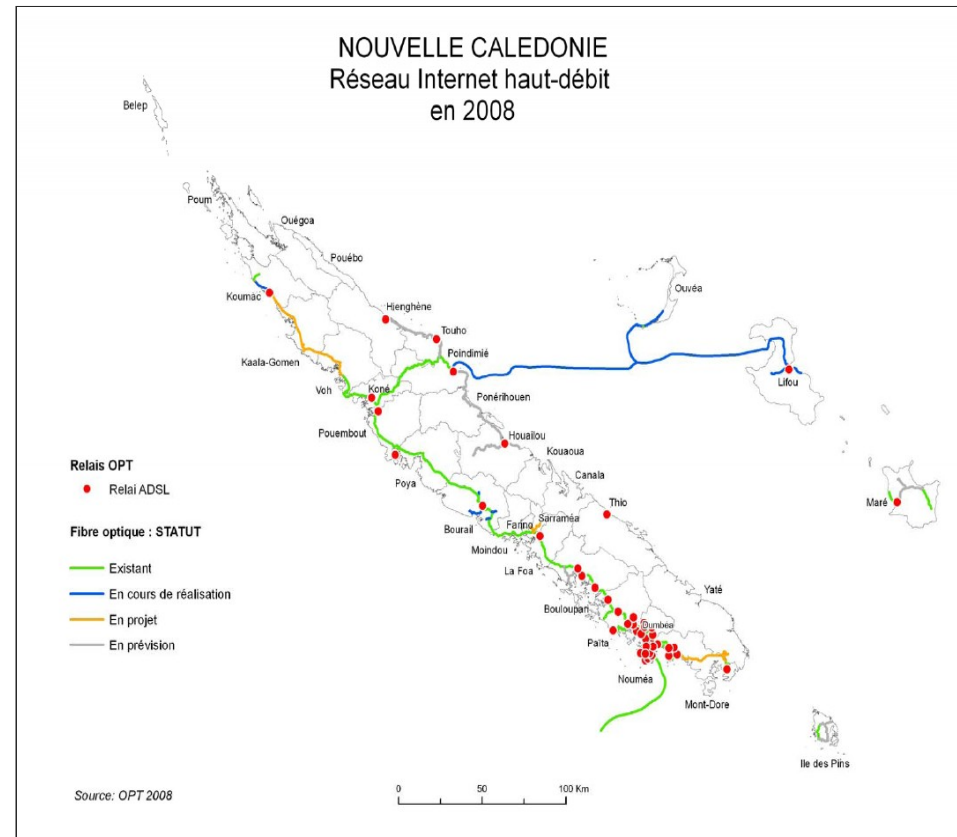
Services multiple play
Concurrence sur les services

■ Les entreprises en Nouvelle-Calédonie (Cf: NC2025)

Entreprises et administrations

- 43 107 entreprises privées dénombrées en Nouvelle-Calédonie en 2007 qui représentent à elles seules près de 55 000 emplois salariés sur un total de 78 000 salariés
- 8 000 entreprises relèvent de l'IS
- Le secteur public représente à lui seul 26 655 personnes soit 34,9% de l'emploi salarié total, ce qui en fait le premier employeur de Nouvelle-Calédonie.

*Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.



Enjeux en Nouvelle-Calédonie

L'économie et l'aménagement numérique en Nouvelle-Calédonie

Quelques tendances et chiffres clés

■ 2005-2007 : De nouveaux services numériques

téléphonie

- 118 relais GSM assurent la couverture du territoire
- 130 000 comptes de téléphonie mobile, dont 80% sont des cartes prépayées
- 50,11% des ménages ont un accès téléphonique

Internet

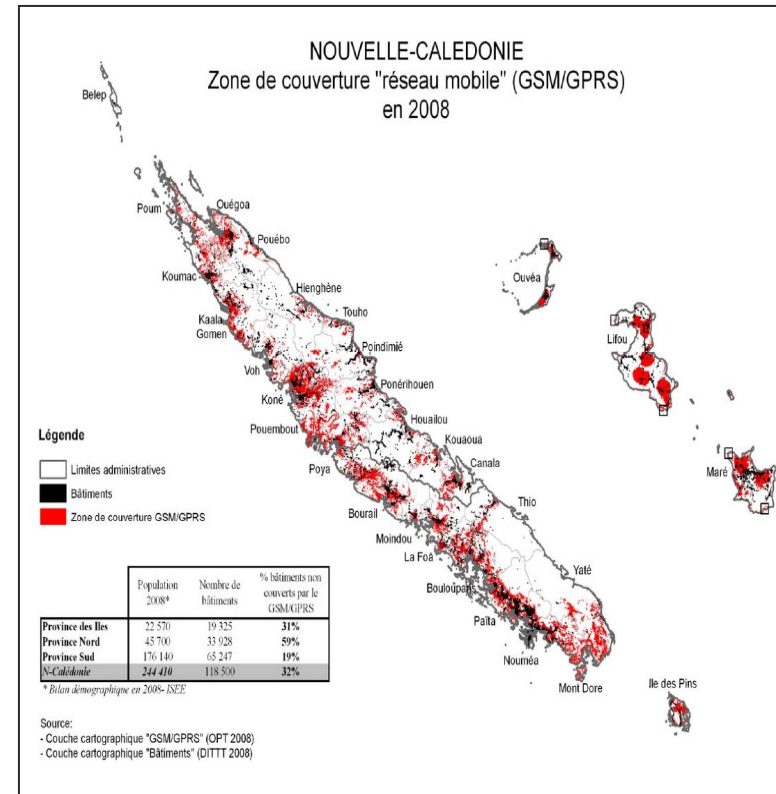
- 6,68% utilisent l'Internet à bas débit (en RTC).
- Le parc ADSL compte 19 715 lignes pour couvrir l'ensemble des ménages (67941) sur 33 communes, ce qui signifie que seulement 29% des ménages sont couverts par une offre Internet à moyen débit, et 32% si on rajoute les connexions bas débit.
- 36% de la population possède un ordinateur
- Flotte Entreprise GSM

■ 2007 – 2008 : Accès à internet et fracture numérique

- Arrivée du câble sous-marin en 2008
- Près d'un tiers des ménages possède un abonnement Internet
- Arrivée d'une offre « éco-ADSL » pour un tarif de 3999 Cfp (2888 OPT +1111 Canl).

■ 2009- 2010: vers la construction d'une économie numérique

- Début 2009, le nombre d'abonnés à l'ADSL est de 26 500 dont + 75% avec du 500 Kbits.
- L'OPT s'engage à étendre le réseau de fibres optiques, à fournir un point d'accès ADSL au minimum dans chacune des 33 communes de l'île et équiper 100% des centraux téléphoniques en ADSL d'ici la fin 2009 (aujourd'hui 52 sur 109)
- Désignation d'une compétence « économie numérique » au sein du Gouvernement
- Volonté de définir un schéma de l'économie numérique
- Un futur projet de câble est en cours (projet SPIN) sur près de 7000 km
- Préparation des jeux du pacifique en 2011



Enjeux généraux

L'économie numérique, moteur de croissance

■ Constats

- 25% de la croissance mondiale est liée à l'économie numérique

■ Objectifs du Plan numérique 2012 de la France

- Réduire la fracture numérique Outre-mer
- Développer la production et l'offre de contenus et de services en ligne
- Adapter les formations aux besoins de l'économie numérique
- Accélérer la compétitivité et la croissance des entreprises par le numérique

■ Actions clés pour la Nouvelle-Calédonie

■ Les réseaux

- Backbones sous-marins, boucles locales, derniers kilomètres
- Sécurité des réseaux (redondance)
- Réseaux haut débit mobile - 3G - WiMax

■ Les services

- Commande publique : e-administration, e-education, e-santé, etc.
- Commande privée: services en ligne
- FAI: rationalisation des responsabilités
- Service Mobile connecté – pushmail ex: Blackberry
- Ouverture partenariat internationaux - ex: BT, Orange

■ Les pratiques

- Entreprises : pôles de compétitivité et consolidation de filières (internationalisation des services)
- Administrations : développement de services interactifs
- Grand public: apprentissage et nouveaux métiers
- Derégulation



Comment répondre aux attentes des entreprises grands comptes?

Attentes et orientations 2010

Enjeux des acteurs privés

Les entreprises grands comptes réunies au sein du Club des DSI

- **Le club des Directeurs des Systèmes d'Informations (DSI)** de Nouvelle Calédonie existe depuis fin 2005 et se réunit tous les trimestres
- **Membres privés** Aircalin, EEC groupe Suez, OPT, SIC, SLN, Sofinord, Vale Inco Nouvelle-Calédonie, **et publics:** CAFAT, CCI, CSB, DTSI, province Sud
- En 2007, un groupe de travail s'est constitué pour identifier les axes d'amélioration de l'offre télécoms et service de l'OPT et des FAI pour les grands comptes:
 - **Objectif 1 : comprendre la stratégie marketing et commerciale de l'OPT**
 - Réalisation d'un catalogue télécom pour les entreprises
 - Présentation de la stratégie de l'OPT en termes de déploiement, de tarifs et de services (Internet, téléphonie, etc.)
 - **Objectif 2 : développer des services pour les entreprises grands-comptes**
 - Contractualisation des niveaux de services (débits, disponibilité, performance, bande passante, qualité de service)
 - Monitoring et supervision des réseaux et des lignes des clients grands comptes
 - Gestion des incidents et des coupures (anticipation, alerte, suivi, maintenance)
 - Réalisation d'un portail internet qui permette aux clients d'avoir accès à des services généraux et personnalisés en ligne
 - **Objectif 3 : améliorer les relations entre opérateurs et utilisateurs**
 - Réalisation d'une enquête de satisfaction des clients « grands-comptes »
 - Demande d'organisation d'un séminaire annuel pour les professionnels TIC

Objectif 1 : Comprendre la stratégie marketing et commerciale de l'OPT

Les réponses de l'OPT

Nlles offres orientées «Gds Comptes»

Animateur: Philippe GERVOLINO
Interlocuteur DSI : Philippe CAVROT

Objectif: Répondre aux besoins des clients Gds Comptes dans l'ensemble des domaines de Télécom. Prix / Services

Réalisé :

- Baisses de tarifs mobiles 15 mai 09
- Commercialisation Celeris Ethernet Internationales (juin 09)
- Evolution du système de remise sur trafic et FMS (juil 09)
- Les forfaits GPRS et la baisse de l'abt data pro (15 juil 09)

Action en cours :

- RDV échanges sur le sujet avec P Cavrot (7/9/9)
- Révision en mars 2010 de l'offre Celeris Ethernet + Multipoint de secours + Liaison de synchronisation.
- Etude sur les Forfaits Flotte Globaux.
- Etudes sur le 2plays Pro (Ip centrex, Trunking IP)

Internet

Animateur: Philippe GERVOLINO
Interlocuteur DSI : Jean-Michel PLANCADE

Objectif: Améliorer les Débits Locaux, Internationaux, déploiement des technologies d'accès au haut débit.

Réalisé :

- Ouverture commerciale câble sous marin Gondwana (Sept 08). Bande passante internationale x3 (900MB/s) depuis le lancement.
- Débit locaux ADSL up to 2Mb (Sept 08). Tarif unique OPT.
- Densification et Equipement progressif de la NC en ADSL (76 centraux équipés sur 110).
- Accès à Internet via VSAT (Juin 2009).

Actions à venir :

- Enquêtes (sept 09): quantitatif (satisfaction, test des concepts des Nlles Offres) / qualitatif (10 experts locaux dont DSI: Quel Internet demain en NC?)
- Baisse tarif accès ADSL + coût RF IP (dec 09)
- Expérimentation GPON sur NUMBO (fin 2009)
- Equiper tous les centraux en ADSL (mi 2010).
- Wimax utilisé pour des zones non éligibles en ADSL (mi 2010)
- Accès ADSL up to 4Mb (sept 2010)
- Haut débit Téléphonie Mobile - Edge, opportunité 3G (2011).

Objectif 1 : Comprendre la stratégie marketing et commerciale de l'OPT

Les attentes des clients grands comptes

1. Nouvelles offres orientées grands comptes : Réalisation d'un catalogue télécom pour les entreprises

- Types de services : Internet, téléphonie, services, maintenance, etc.
- Débits entrant/sortant; débits garantis
- Tarif de l'abonnement et évolution tarifaire dans le temps
- Durée d'engagement minimale
- Autres frais

➤ Nouvel échéancier OPT à clarifier

2. Internet : Présentation de la stratégie de l'OPT en termes de déploiement, de tarifs et de services (Internet, téléphonie, etc.)

- Présentation des résultats d'études, d'expérimentation et d'enquêtes
- Présentation des perspectives d'évolutions du déploiement télécom en NC (réseaux, services commerciaux, pratiques) sur la période 2010-2013
- Présentation des nouvelles offres orientées grands comptes : tarifs et services

➤ Nouvel échéancier OPT à clarifier

Objectif 2 : développer des services pour les entreprises grands-comptes

Les réponses de l'OPT

Niveaux de services

Animateur: Alain LEFEBVRE
Interlocuteur DSI : Philippe CAVROT

Objectif: Définir et Formaliser les niveaux de services

Projet jugé moins prioritaire que les projets 2007-01 "Gestion des incidents et coupures programmées" et 2007-04 "Monitoring et supervision ».

Monitoring et supervision

Animateur: Auxence FAFIN
Interlocuteur DSI : Bertrand LACROIX

Objectif: mettre en place des outils de supervision afin d'améliorer la rapidité de traitement des dysfonctionnements

Réalisé :

- Supervision du Réseau Fédérateur Internet.
- Rencontre avec des intégrateurs d'outils de supervision afin de définir le périmètre.

Action en cours :

- Rédaction du CCTP.

Objectif 2 : développer des services pour les entreprises grands-comptes

Les attentes des clients grands comptes

1. Niveaux de Services : Besoin de mettre en place une contractualisation des niveaux de services

- Débits garantis
- Taux de disponibilité du téléphone (99%, 24/24h)
- Suivi des performances
- Evolution des capacités de la bande passante
- Qualité de service
- Maintenance

- Définition des niveaux de services
- Proposition de contrats types
- Nouvel échéancier OPT à clarifier

2. Monitoring et supervision des réseaux et des lignes des clients grands comptes

- Suivi des paquets d'information
 - Taux d'utilisation en temps réel de la bande passante louée
 - Diagnostic en ligne en cas de dysfonctionnement
 - Historique et suivi de la qualité de service
-
- Finalisation du cahier des charges
 - Organisation et moyens pour que l'OPT partage l'information avec ses clients
 - Nouvel échéancier OPT à clarifier

Objectif 2 : développer des services pour les entreprises grands-comptes

Les réponses de l'OPT

Gestion des incidents & coupures programmées

Animateur: Hervé Girault
Interlocuteur DSI : Thierry ROUSSEL

Objectif: informer les clients GC des coupures programmées et des incidents du réseau télécom.

Réalisé:

- Saisie des contacts technique dans le SI.

Action à venir:

- Finalisation Cahier des charges pour une gestion automatisée de la diffusion des coupures programmées (email).

En attendant le développement:

- faire paraître les coupures programmées dans le journal.
- Poursuite du traitement individualisé (manuel)

Portail Client "Grands Comptes"

Animateur: Jean-Claude KEROUREDAN
Interlocuteur DSI : Bertrand LACROIX

Objectif: permettre au client d'accéder en ligne à des infos Administratives, Commerciales, d'exploitation (monitoring) et de Marketing.

Réalisé AEL du Fixe:

Cahier des charges pour la phase 1 d'une Nlle AEL du Fixe (présentation plus adaptée aux clients Gds Comptes).

Action à venir AEL du Fixe:

- Possibilité d'avoir une facture 100% dématérialisée pour le 1er nov 2009 sur AEL existante (plus de facture papier).
- AO à lancer pour Nlle AEL ph 1. Réalisation Fin 2010

Objectif 2 : développer des services pour les entreprises grands-comptes

Les attentes des clients grands comptes

1. Gestion des incidents et des coupures

- Définition de procédure internet à l'OPT
 - Définition de procédure d'alerte et d'information vers l'externe
 - Définition de moyens de suivi, de réparation et de maintenance
-
- Cahier des charges d'un plan de gestion des incidents et coupures : contacts, procédures, canaux d'alerte (mail, téléphone, autre), scénarios, réponses
 - S'inspirer des bonnes pratiques locales : EEC
 - Mettre en place un document de l'historique des incidents et coupures
 - Nouvel échéancier OPT à clarifier

2. Réalisation d'un portail internet qui permette aux clients d'avoir accès à des services généraux et personnalisés en ligne

- Services généraux
 - Services personnalisés
-
- Présentation du cahier des charges
 - Nouvel échéancier OPT à clarifier

Objectif 3 : Améliorer les relations entre opérateurs et utilisateurs Les réponses de l'OPT

Enquête clients « Gds Comptes »

Animateur: Philippe GERVOLINO
Interlocuteur DSI :

Objectif: Enquête de satisfaction et de détermination des besoins clients « Gds Comptes ».

Actions à venir :

- Finaliser Cahier des charges de l'appel d'offre
- Lancement appel d'offre
- Réalisation de l'étude en Mars 2010

Séminaire Annuel

Animateur: Jean François GATIMEL
Interlocuteur DSI :

Objectif: Informer les clients Gds Comptes de la Stratégie OPT.

Actions à venir :

- Doit avoir lieu Fin Oct 2009 suite CA de début Oct.
- Contenu:
 - Bilan / Perspectives (Internet, Mobilis, évolution des offres Fixe)
 - Intervention Extérieures (DSI, ACTIC, SPIN, OPT PF?)

Objectif 3 : Améliorer les relations entre opérateurs et utilisateurs


Les attentes des clients grands comptes

1. Réalisation d'une enquête de satisfaction des clients « grands-comptes »

- Cahier des charges et appel d'offre (en cours)
- Soumission du cahier des charges aux associations socioprofessionnelles pour avis et recommandations
- Présentation des résultats et plans d'actions
- Nouvel échéancier OPT à clarifier

2. Organisation d'un séminaire annuel pour les professionnels TIC

- Mise en place d'un séminaire annuel présentant les tendances du marché et du développement de l'économie numérique en Nouvelle-Calédonie
- Organisation du programme
- Rétroplanning 2010
- Nouvel échéancier OPT à clarifier



Pour aller plus loin...

Pour aller plus loin...

Feuille de route 2010 - Mobiliser les acteurs publics et privés

Mise en place d'un agenda de travail 2010

- **Objectif 1 : comprendre la Stratégie Marketing et commerciale de l'OPT – Date .././10**
 - Réalisation d'un catalogue télécom pour les entreprises
 - Présentation de la stratégie de l'OPT en termes de déploiement, de tarifs et de services (Internet haut débit & FAI, téléphonie 3G-Blackberry, Internationalisation des services etc.)
 - Préparation Dérégulation

- **Objectif 2 : développer des Services Grands-Comptes – Date .././10**
 - Contractualisation des niveaux de services (débits, disponibilité, performance, bande passante, qualité de service)
 - Monitoring et supervision des réseaux et des lignes des clients grands comptes
 - Gestion des incidents et des coupures (anticipation, alerte, suivi, maintenance)
 - Réalisation d'un portail internet qui permette aux clients d'avoir accès à des services généraux et personnalisés en ligne

- **Objectif 3 : améliorer la Communication entre opérateurs et utilisateurs – Date .././10**
 - Réalisation d'une enquête de satisfaction des clients « grands-comptes »
 - Demande d'organisation d'un séminaire annuel pour les professionnels TIC

- **Objectif 4 : Gouvernement développer des synergies avec le Plan « Economie Numérique » - Date .././10**
 - Intégration du Club des DSI dans le Plan « Economie Numérique » du Gouvernement
 - Synergie entre les attentes des Grands Comptes, la feuille de route de l'OPT et le Plan Economie Numérique
 - Forum triangulaire Club DSI – OPT – Gouvernement:
 - Plan à court terme feuille de route grands comptes
 - Plan à moyen terme