



Crossing Telecom, l'Opérateur de Télécommunications Luxembourgeois dédié aux entreprises, met à votre disposition un large panel de services haut de gamme, économiques et sur mesure, quelle que soit la taille de votre entreprise et votre secteur d'activité:

- ✓ Etude gratuite et personnalisée
- ✓ Réduction et optimisation des coûts
- ✓ Suivi Client professionnel et de proximité
- ✓ Lignes et communications téléphoniques à très bas tarif
- ✓ xDSL, voies louées, VoIP...
- ✓ Audio / Video / Web conferencing
- ✓ Solutions mobiles
- ✓ ModuloBox®, Webdesign, Hébergement
- ✓ Référencement, Webmarketing

Rencontre avec Stéphane RIVEZ, Directeur Général Crossing Telecom

“Chez Crossing Telecom, le client n'est pas qu'un simple numéro”

Pourriez-vous résumer les activités de votre groupe?

Crossing Telecom est un opérateur de Télécommunications alternatif actif sur la place de Luxembourg, issu de la fusion de deux opérateurs: CrossComm, créé en 1994 et Crossing Telecom créé en 2002. A l'origine CrossComm était opérateur alternatif de téléphonie fixe dédié aux PME, et Crossing Telecom opérateur alternatif de téléphonie fixe dédié aux Grands Comptes. L'évolution du marché et des demandes des clients au cours des dernières années a entraîné la fusion des deux entités, les exigences des clients PME s'étant fortement rapprochées des exigences des grandes entreprises. La fusion s'est donc réalisée en 2008 et a permis le développement de nouveaux services, avec pour objectif principal d'offrir les mêmes services aux petites entreprises que ceux habituellement réservés aux grands comptes, sans en altérer le niveau de qualité, mais en les rendant économiquement et pratiquement accessibles aux PME.

Avec le temps et les évolutions technologiques, Crossing Telecom a étoffé son panel de services, en gardant toujours comme point de décision les besoins exacts des entreprises. Aujourd'hui Crossing Telecom est un opérateur de télécommunications au sens large, offrant outre les services voix classiques, des solutions de lignes téléphoniques, d'accès internet haut débit et très haut débit, des solutions de création, d'hébergement et référencement de sites web (avec une solution spécifique unique pour les entreprises ne disposant pas de budget dédié), de communications en voix sur IP, de téléconférences audio/vidéo/web, de conseil (gratuit) en matière de dimensionnements d'infrastructures, de réduction des coûts en matière de téléphonie mobile, etc., c'est-à-dire le panel complet de services liés

aux télécommunications indispensables à toute entreprise, avec toujours un objectif: conseiller et suivre le client en permanence afin qu'il puisse toujours optimiser l'ensemble de ses coûts en matière de télécommunications. Crossing Telecom s'affiche aujourd'hui comme le leader sur son segment de marché au Luxembourg.

Qu'est-ce qui vous différencie de vos concurrents?

Tout simplement depuis toujours notre approche du client et la relation de proximité que nous établissons. La dimension humaine de notre entreprise nous permet d'établir des liens privilégiés avec l'ensemble de nos clients professionnels, et de leur garantir toujours à tout instant un point de contact unique, une écoute sérieuse de ses besoins, et une réponse rapide parfaitement adaptée. C'est ce qui nous différencie de l'image de grands groupes, pour lesquels de par leur structure logique de fonctionnement, bien souvent le client n'est plus réduit qu'à un simple numéro, dont les desideratas ne seront traités que s'ils rentrent dans le moule pré-établi.

Notre politique est justement de nous placer entre ces grands groupes, qui ne peuvent bien souvent gérer efficacement les exceptions, et le client final, qui a des besoins spécifiques. A nous de constituer les solutions adaptées aux clients, quelle que soit leur taille, en faisant la jointure entre leurs demandes spécifiques et les solutions globales disponibles auprès de l'ensemble de nos grands fournisseurs. Je pense que l'ensemble du marché a tout à gagner avec notre approche, tant les clients pour lesquels nous nous efforçons d'apporter les solutions adaptées, que nos concurrents et fournisseurs qui de par leur structure peuvent difficilement répondre avec des solutions sur mesure, aux

demandes spécifiques des clients finaux, et pour qui, nous apporter des solutions plus généralistes afin que nous les adaptions, leur permet de toucher indirectement ces clients. Notre expérience de 16 années dans le secteur sur le marché Luxembourgeois nous a permis de maîtriser l'ensemble des besoins des entreprises au Luxembourg, et de comprendre comment y apporter une réponse parfaitement adaptée. 2011 sera d'ailleurs une année riche en nouveaux services spécifiques.

Quels partenariats ou acquisitions avez-vous réalisés ces dernières années?

- 2001: Rachat de RSL, GTS, et Studionet ;
- 2007: Signature d'un accord de partenariat avec l'opérateur Cegecom ;
- 2008: Signature d'un accord de partenariat avec Datacenter Luxembourg ;
- 2009: Signature d'un accord de partenariat avec l'opérateur voipGate.

Quelles sont les craintes actuelles de vos clients?

La crise financière a engendré un changement de comportement, principalement au niveau des grandes entreprises, qui sont parties à la chasse aux gaspillages. Malheureusement je pense que dans bien des cas ceci est passé par une approche de centralisation des décisions, le plus souvent transférées à l'étranger. L'impact direct est bien évidemment la perte d'une vision locale, tellement nécessaire au Grand Duché de Luxembourg. Ceci a eu un impact direct sur le business en général dans le pays, les petites entreprises qui avaient établis des liens commerciaux avec d'autres plus grandes ont, pour certaines, perdu ces liens et l'impact économique a été immédiat. Et c'est ce discours similaire que nous entendons encore actuellement de la part de nombre de nos clients: le transfert des déci-

sions à l'étranger qui mènent à des situations où il devient difficile d'établir des contacts privilégiés, et où les décisions sont prises parfois à contre-sens des réalités luxembourgeoises. La conséquence à terme étant la disparition d'un certain nombre de petites entreprises au profit d'autres situées à l'étranger. C'est en tous les cas le sentiment très présent sur le segment des PME, constituant pourtant le cœur du tissu économique, pour lequel un grand nombre ne savent pas s'ils existeront toujours demain, même si ces derniers mois un regain de confiance en l'avenir pointe son nez.

Le comportement d'une partie du secteur bancaire, qui bien souvent n'a pas soutenu, (sans obtenir des garanties difficiles à apporter par un directeur de PME en échange), les PME au moment où elles en avaient le plus besoin pour redémarrer efficacement, n'a en outre pas forcément arrangé les choses. Les entreprises cherchent aujourd'hui comment relancer efficacement la machine, et il y a lieu de les aider par tous les moyens disponibles. Nous développons donc en permanence de nouveaux services qui permettent d'aider ces clients à mettre en place des solutions qui leur permettront de voir l'avenir plus sereinement.

Comment évolue le marché de la VoIP sur le marché luxembourgeois?

Trop lentement... La technologie est là, la qualité est maintenant au rendez-vous, mais l'aspect coûts n'est pas toujours en faveur de la VoIP. En effet, le coût de la bande passante nécessaire pour les clients est encore et toujours beaucoup trop élevé, rendant dans bien des cas la VoIP encore peu attractive économiquement, sauf dans les cas où l'ensemble des services à valeur ajoutée liés à la VoIP sont indispensables. Ce problème de coût tendra à s'amenuiser dans les prochains mois et années notam-

ment avec le développement du réseau fibre sous l'impulsion du Gouvernement. Un autre point est la méfiance par rapport à la sécurité des communications. Technologiquement cela n'a pas de sens, en tous les cas pas plus qu'en téléphonie classique. Il est vrai que certains prestataires internationaux n'ont aucune contrainte d'opérateur de téléphonie, et n'ont dès lors aucune garantie de confidentialité à apporter, ni aucune garantie de qualité. Libre au client de vendre son âme au diable en utilisant de tels services.

Cependant, Crossing Telecom, tout comme ses partenaires, est un opérateur téléphonique, et a donc un ensemble de contraintes à respecter en matière de sécurité et confidentialité. Les services de VoIP que nous offrons respectent dès lors les mêmes contraintes à ce niveau que celles imposées à l'ensemble des opérateurs enregistrés auprès de l'Institut de Régulation pour l'ensemble des services offerts en téléphonie classique.

Enfin, un dernier point reste que les clients ont bien souvent une image de gratuité totale lorsqu'on parle de VoIP, ceci parce que certains prestataires de services pratiquent de la VoIP de basse qualité gratuitement. Or dans la réalité, un service VoIP de qualité n'est pas gratuit, et dans bien des cas cela constitue un point de blocage dans les décisions des clients de basculer ou non en VoIP. Je pense que d'une manière générale il y a une fausse idée sur ce qu'est réellement la VoIP, et qu'il y a un réel manque de diffusion d'une information claire et précise. De notre côté nous avons développé un ensemble de services liés à la VoIP, correspondant à des nouvelles demandes de la part de nos clients, et qui seront disponibles début 2011. Ceci permettra petit à petit de changer l'approche des entreprises par rapport à la VoIP.