

stay connected

Magazine d'actualités pour les sociétés de téléseaux • 01/2007


finecom
BROADBAND ACCESS



03

SQS: Fibres optiques de Finecom pour la technologie VoIP



04

DOCSIS 3.0
Le no 1 de la communication à larges bandes



06

Interview avec Marcel Eheim, GAW



L'union fait la force



Chers lecteurs,

Un magazine voué à la transmission par câble TV? Eh oui, et cela pour différentes raisons: En premier lieu, la nécessité d'une coopération dans ce secteur devient toujours plus éminente.

Deuxièmement, tous les acteurs du marché de la télécommunication par câble émettent les mêmes revendications ou presque: être capables de proposer de larges bandes à plus haut débit et une offre de téléphonie fixe à plus bas prix, ou encore trouver des réponses aux questions (et aux envies) que font naître les nouvelles technologies.

Troisièmement, tous sont soumis aux mêmes conditions précaires de ce marché très convoité. Les services d'internet et de téléphonie constituent depuis longtemps un univers où seuls ceux qui sont en mesure de se tailler leur part de gâteau survivront. Swisscom même, en s'immisçant aussi dans le secteur de la communication télévisée, cherche à nous faire de l'ombre en ralliant de nouveaux clients.

Et en dernier lieu, la rapidité à laquelle les différents opérateurs de téléseaux en Suisse seront capables de collaborer entraînera une rapide baisse des prix des produits. C'est donc le moment ou jamais pour eux d'entamer une vraie collaboration!

Notre nouveau magazine «stay connected» s'adresse donc à vous, opérateurs du marché suisse de télécommunication par câble. Il aimerait vous présenter les services que proposent Finecom et Besonet ainsi que les nouveautés technologiques, les produits tendance actuels, les solutions pensées pour les PME et quelques infos supplémentaires à notre sujet. Bien entendu, vos commentaires sont les bienvenus!

Restez branché... avec la première édition de «stay connected»!

Amicalement vôtre,
Reto Bertschi



SQS: fibres optiques Finecom pour la technologie VoIP

L'association Suisse pour les systèmes de qualité et de gestion SQS est active au plan international pour tout ce qui concerne les contrôles de qualité et les certifications; sur le marché Suisse, elle est le number one. Quiconque mise, comme elle, sur la qualité, exige aussi de ses prestataires qu'ils placent haut la barre des standards.

SQS a un effectif de 140 collaborateurs répartis en Suisse, en France, en Italie et au Liechtenstein. La plupart du temps, nombreux d'entre eux se rendent chez leurs clients pour effectuer des audits. Pour le client, une connexion téléphonique sûre et un accès au système ERP en dépit du lieu de travail ainsi qu'un accès Internet toujours disponible, sont les conditions primaires pour travailler en toute sérénité.

Le chef du service IT de SQS, Hans-Jürg Hofer, déclare: «La téléphonie VoIP est une nouvelle technique de communication. Nos processus d'affaires nécessitent une infrastructure de communication sûre, disponible et efficace à 100 %. Nous avons par conséquent opté pour une connexion-câble à fibre optique qui permet la transmission de différents services de communication en utilisant une large bande très performante». Ce projet comprend surtout la mise à disposition de nouveaux services de téléphonie décentralisés comptant jusqu'à 60 accès individuels et le service après-



Le chef du service IT de SQS, Hans-Jürg Hofer, déclare: «La téléphonie VoIP est une nouvelle technique de communication».

vente, service garanti par la gestion des accès depuis le siège central à Zollikofen.

La centrale téléphonique est dotée des services les plus modernes, tels un contrôle automatique de la présence d'appels en ligne, ou l'intégration du téléphone dans le paysage des logiciels utilisés; ainsi, un numéro de téléphone peut être activé depuis le programme Word et déclenche un appel par simple clic. En outre, la centrale est branchée au système ERP de SQS et permet ainsi la gestion de fiches clientèle. Il est possible d'émettre des appels téléphoniques à partir du PC ou d'un téléphone IP. Finecom assure en outre la disponibilité des quelques 90 connexions VoIP des collaborateurs SQS travaillant à dis-

tance. Ces postes de télétravail seront progressivement raccordés à la centrale téléphonique VoIP.

Grâce aux câbles en fibre optique, l'installation est modulaire et évolue avec l'entreprise: jusqu'à 200 collaborateurs supplémentaires peuvent être intégrés sans problèmes à la solution actuelle.

SQS a mis l'accent sur une fiabilité et une stabilité garanties même en cas d'utilisation extrême, car la connexion téléphonique est d'une importance vitale pour chaque entreprise. Hans-Jürg Hofer précise: «Finecom est pour nous un partenaire doté de grandes compétences en matière de nouvelles technologies, et nous lui faisons entièrement confiance».

• **«Nous faisons confiance à Finecom et son savoir-faire.»**

Hans-Jürg Hofer



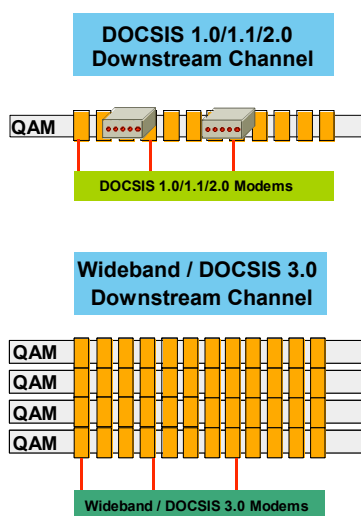
Regroupement des canaux pour un haut débit pouvant atteindre plusieurs centaines de Mbits.

DOCSIS 3.0: le numéro un en matière de larges bandes

Fincom a testé pour Cisco la nouvelle version de DOCSIS; les résultats sont extrêmement prometteurs.

L'extension du débit jusqu'à 45 Mbits, promue dernièrement par Swisscom avec son VDSL, a provoqué une certaine nervosité chez les sociétés de téléseaux. Et pourtant, un produit concurrent est déjà lancé: il s'agit de la nouvelle version de DOCSIS, qui repousse les limites actuelles du câble coaxial et redistribue les cartes sur le marché du Triple Play. En regroupant divers canaux, les sociétés de réseaux de câble TV pourront sous peu enclencher le turbo et offrir à leurs clients un haut débit pouvant atteindre des centaines de Mbits.

La société Cisco, numéro un sur le marché, a mis au point les périphériques capables d'utiliser la technologie



Présentation de Docsis 1.x à 2.0 et Docsis 3.0.

DOCSIS. La toute dernière version de DOCSIS (3.0) «apprend» au câble de télévision comment regrouper les diffé-

rents canaux, en exploitant à fond les fréquences disponibles. En outre, les utilisateurs vont disposer d'un plus haut débit. Pour les particuliers, cette évolution est synonyme d'une meilleure efficacité pour tous les transferts de données par câble (Internet, télévision et téléphone). Cette infrastructure ne manquera pas, en outre, de séduire les clients professionnels, pour lesquels une connexion DSL est insuffisante et qui n'ont pas les moyens d'investir dans leur propre connexion en fibres optiques.

La rapidité de transmission n'est qu'un des nombreux avantages que présente DOCSIS 3.0. La sécurité est améliorée grâce à cette nouvelle technologie qui

prend aussi en charge les standards IPv6 et Multicast (un protocole Internet de la nouvelle génération).

Désormais, l'investissement initial élevé ne représente plus un obstacle: grâce aux nouveaux systèmes Cisco et à un Backbone bien conçu, l'infrastructure peut être centralisée et les différents téléreseaux peuvent se connecter à un réseau commun.

Proposer le partage de ces prestations pour un même réseau est possible grâce à une bonne planification et à une architecture de réseau judicieuse d'une société expérimentée telle Finecom. Sa riche expérience dans la transmission par câble – en fibre optique ou coaxial – lui accorde une légitimité particulière pour l'installation et l'application de DOCSIS 3.0.

Finecom a misé aussi sur DOCSIS 3.0

Au printemps prochain, la gamme de produits distribués par Finecom sera renouvelée pour être ensuite proposée aux clients QuickLine de la première heure. Grâce à la puissance constamment en hausse du haut débit, il sera bientôt possible de proposer de nombreux nouveaux services et produits de grande qualité aux particuliers les plus exigeants.

Il serait souhaitable d'attirer l'attention des agences immobilières ainsi que des propriétaires de nouveaux bâtiments sur les nouvelles possibilités offertes par la télécommunication. En effet, nombreux sont ceux qui reconnaissent l'envie des particuliers d'avoir un plus haut débit, et qui en tiennent compte.



Grâce à des infrastructures partagées, DOCSIS reste accessible et rentable aussi pour les PME.

DOCSIS EN QUELQUES MOTS

DOCSIS est l'abréviation de «**Data Over Cable Service Interface Specification**». Il s'agit d'une norme internationale de transmission de données par câble, utilisée par nombreux opérateurs de téléseaux.

Cette norme a été développée par CableLabs, un consortium américain de recherche et de développement à but non lucratif. Les normes présentent principalement deux avantages: elles assurent la compatibilité et contribuent à un gain de rentabilité.

Déjà près de 70 millions de modems DOCSIS ont été installés. DOCSIS a pour principale mission d'établir un canal IP stable entre les nœuds du réseau et le modem câble du particulier. Pour cela, tout le système s'articule autour du CMTS (Cable Modem Termination System).

Passage de Cablecom à Finecom

La SARL GA Weissenstein est l'opérateur de réseaux de câbles TV régional présent dans 32 communes des cantons de Soleure et de Berne. Depuis mars 2007, l'entreprise installe la gamme de produits QuickLine de Finecom pour la réception d'internet, de téléphonie et de TV numérique. Marcel Eheim, directeur général de GA Weissenstein, parle dans cette interview du passage de Cablecom à Finecom.

Finecom: Un opérateur de réseaux câblés ne change pas de provider à cœur léger. Quelles ont été les raisons qui vous ont poussé à prendre cette décision?

Marcel Eheim: Ce changement était pleinement justifié. Auparavant, Cablecom nous livrait toutes les prestations dont nous avons besoin, à l'exception de la télévision analogique, et nos clients étaient sous contrat chez Cablecom. C'est pour cela que notre société n'était pas très connue. La priorité d'une entreprise étant toujours sa clientèle, il est donc impératif de fournir à nos clients des services de première qualité. En même temps, nous voulions obtenir une meilleure position au niveau régional, car sans contact direct avec nos clients Triple-Play, nous risquions de perdre notre «raison d'être» et de devenir uniquement un opérateur de réseaux câblés. Et troisièmement, le ROI pour les investissements futures était trop petit. Les revenus n'auraient pas suffi à développer durablement notre clientèle, ce qui aurait limité nos possibilités en matière d'extension du réseau. À l'ère de la transmission numérique, notre configuration n'était plus assez moderne, et le passage à un autre provider fut donc une conséquence logique. Désormais, la relation client joue un rôle prépondérant, et nous pouvons proposer un produit de qualité à un prix compétitif.



Marcel Eheim, PDG de GA Weissenstein: «Les clients recherchent un partenaire local en permanence à leur disposition».

Comment se déroule la migration d'un système à l'autre?

Nous avons partagé notre réseau en quatre secteurs, et depuis le mois de mars, nous avons migré nos clients par étapes vers le nouveau système. Ce procédé a bien fonctionné. Lors de la première étape, nous avons pu identifier quelques problèmes et apporter des améliorations pour la deuxième étape qui vient de s'achever fin juillet. D'ici début 2008, tous nos clients seront branchés sur QuickLine. Cablecom s'est montré coopératif dans ce projet.

Êtes-vous satisfait de votre nouveau fournisseur de services Finecom?

Nous avons entamé une bonne collaboration, voire un bon partenariat. Nous aurons à traiter de nouveaux sujets prochainement: par exemple l'intégration du marketing ciblé du produit dans une vision marketing globale. Et pour cela, Finecom nous est d'une grande aide. Parallèlement, notre société se repositionne en tant qu'opérateur de communication, et nous devons informer la clientèle de ce changement.

Y a-t-il des choses que vous feriez autrement, aujourd'hui?

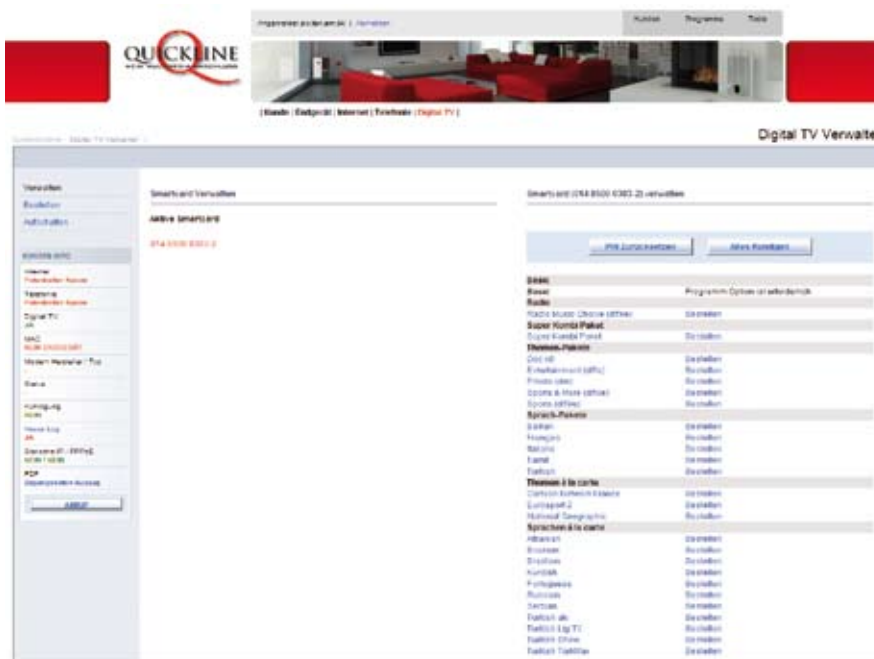
En ligne générale, nous suivrions la même démarche. Dans ce marché, on rencontre toujours des difficultés, mais aucun problème ne reste sans solution. C'est normal pour un projet de cette ampleur! Grâce à notre progression par étapes, nous avons pu corriger des facteurs posant problème au fur et à mesure. Il serait possible, en rétrospective, que nous renoncions à migrer simultanément des clients de services internet et de téléphonie et des clients de la télévision numérique. La migration de ces derniers a entraîné beaucoup plus de contacts clientèle que prévu, car la population étrangère était un peu lésée au niveau de la compréhension. Nous avons prévu une facturation trimestrielle des frais de base en ce qui concerne l'internet et la téléphonie. Mais étant donné que les clients de Cablecom recevaient d'habitude une facture mensuelle, les réactions n'ont pas manqué. Grâce à l'outil OS d'Agis, nous avons cependant pu réagir rapidement et facturerons désormais également au mois. Nous avons toutefois prévu d'effectuer un sondage auprès de notre clientèle au début de l'an prochain afin d'optimiser le processus de facturation. À ce niveau, QMC, la plate-forme de gestion de QuickLine et l'outil-clé de Finecom, nous est d'une grande aide puisque les données clients, y compris les abonnements, y sont regroupées. Nous devons rester flexible et être en mesure de fournir un service personnalisé, car les clients recherchent un partenaire local à leur disposition en permanence.

SARL GA Weissenstein

Rötistrasse 17, 4502 Solothurn
Tél. 032 9 429 429
www.ga-weissenstein.ch

Plate-forme de gestion et compatibilité à la TV numérique

Comptez vous déjà parmi les Triple Players et proposez vous des services d'internet, de téléphonie et de TV numérique aux particuliers ? Finecom est à vos côtés avec son savoir-faire, ses capacités techniques et avec un logiciel de gestion développé sur mesure pour couvrir vos besoins. Car Finecom a acquis des années d'expérience au sujet de l'IP et de la TV câblée.



TV numérique: la plate-forme de gestion permet d'intégrer sans problème des chaînes Pay-TV aux particuliers qui tout à coup n'ont plus d'accès à Internet ou, alors, qui passent une commande par téléphone.

Le logiciel de gestion conçu par Finecom est parfaitement adapté aux besoins des opérateurs de réseaux câblés et tient compte des évolutions techniques. Installation, gestion des clients, service-client et facturation des services d'internet, de téléphonie ou/et de TV numérique: tous les processus techniques et commerciaux sont regroupés au sein d'une même plate-forme informatique. Le logiciel repose sur une base de données centrale appelée QMC (QuickLine Management Console) et installée chez tous les partenaires QuickLine. Finecom la propose avec une architecture neutre ou individualisée sous le nom de KIM (Kabel Infrastruktur Manager) aux opé-

rateurs de réseaux câblés indépendants.

Quels avantages pour les sociétés de téléseaux ?

Vous gérez vos clients de manière simple et pouvez optimiser vos processus.

Cette plate-forme vous aide à régler de manière efficace les problèmes techniques; si, par exemple, un client de vos services de téléphonie ou de TV numérique n'a tout à coup plus de connexion à internet, la société de réseau de câble peut facilement et rapidement commander et mettre à sa disposition des chaînes Pay-TV ou d'autres services.

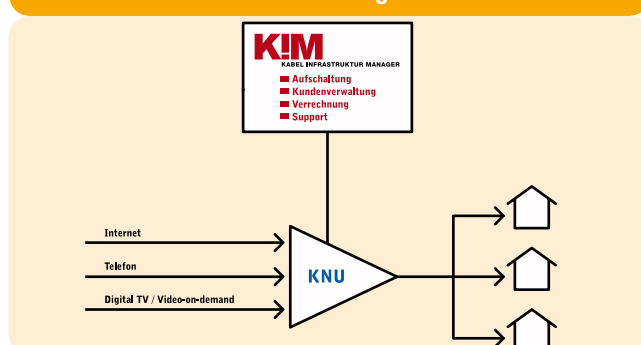
Quelle utilité pour les particuliers ?

Les particuliers gèrent de manière plus autonome – directement en ligne – leurs abonnements. Ainsi, ils peuvent par exemple actualiser eux-mêmes leur abonnement internet, configurer des comptes de messagerie ou installer des filtres anti-spam. En quelques clics, les particuliers abonnés à vos services peuvent commander aussi de nouveaux produits (p.ex. téléphonie ou TV numérique), ce qui vous fait gagner du temps en tant qu'opérateur.

Application Providing

Les ingénieurs de système Finecom sont chargés de la maintenance de l'ensemble des services. Ils procèdent à des mises à jour régulières et garantissent un fonctionnement sans faille; le système est sous surveillance 7 jours/7, 24 heures/24 et 365 jours par an.

KIM – Kabel Infrastruktur Manager



Le dernier arrivé ● Le point final ●



Marco Goetschi, Channel Marketing

J'ai rejoint l'équipe de Finecom à la mi-juin en qualité de Channel Marketing, un service tout nouveau. Ma mission consiste à renforcer le canal de ventes indirect des produits QuickLine. Nous aimerions observer une plus grande présence des produits QuickLine dans le commerce spécialisé, ce qui entraînerait automatiquement une notoriété plus grande pour la marque. La coordination de toutes les activités liées au commerce spécialisé – notamment la communication, le service après-vente, le marketing et la supervision – se fait de manière centralisée chez Finecom. En déléguant les activités de développement de marché à Finecom, les sociétés de réseaux de câbles peuvent se concentrer sur leurs activités principales: l'exploitation, le service après-vente et l'élargissement du réseau câblé et des installations chez les particuliers. De plus, cette répartition des tâches engendre une meilleure réactivité aux évolutions du marché. Personnellement, je me suis intéressé à cette fonction marketing car celle-ci, et tout spécialement le secteur ventes, constituent le «moteur» de chaque entreprise. Ce qui me passionne le plus, c'est d'avoir à relever chaque jour de nouveaux défis, car ceux-ci ne manquent jamais dans ce domaine. Pour cela, je compte largement sur les contacts et les échanges d'informations réguliers avec nos partenaires commerciaux.

8 | stay connected

La der du helpdesk...



IMPRESSUM

Éditeur	Finecom Telecommunications SA
Rédaction	Reto Bertschi Jacqueline Bühlmann Barbara Schwede
Concept/création	Masciadri communication & design SA
Saisie	Sandra Baumgartner
Impression	Ritz SA Print et Media
Tirage	500 ex., paraît trois fois l'an


finecom
BROADBAND ACCESS

Finecom
Telecommunications SA
www.finecom.ch

Rue M. Chipot 15
CH-2501 Bienne
Tél. +41 (0)32 559 99 99
Fax. +41 (0)32 559 99 90