



Interview

Samir Koleilat, président d'Acropolis Telecom

Acropolis lance son offre THD et « monte » vers les services à valeur ajoutée

Créé en 2002, bénéficiaire depuis 2006, Acropolis Telecom, qui s'est constitué une clientèle de PME grâce à la téléphonie sur IP, passe maintenant à la vitesse supérieure et aux services basés sur le très haut débit permis par la fibre optique. Une mutation de taille pourtant très bien gérée par cette société qui a réalisé en 2009 cinq millions d'euros de chiffre d'affaires.



Samir Koleilat, président d'Acropolis Telecom

Vous avez enregistré en 2009 une croissance importante (+ 25 % à 5 M€ de C.A.) et réalisé un bon résultat (200 K€). A quoi l'attribuez-vous ?

Ce résultat est la preuve que les technologies que nous avons vendues sont fiables et correspondent à la demande des clients. Nos 5 M€ de chiffre d'affaires équivalent à 10 M€ de C.A. en téléphonie traditionnelle. Nous avons apporté à nos clients entreprises 20 à 25 % d'économies sur leur consommation téléphonique mensuelle et beaucoup plus sur les investissements en matériel. Nous avons à peu près 50 000 terminaux en fonction chez nos clients, dont deux tiers en IP Centrex. Un tiers de nos clients sont des PME avec un panier moyen de 700 € par mois (ils payaient 1000 € avant) qui sont équipées d'IPBX. Maintenant, il faut passer à l'étape suivante. En 2009, nous avons expérimenté avec certains clients la fibre optique. En 2010, nous allons déployer notre offre.

Cette offre fibre « tout compris », à quel besoin correspond-elle, comment se compose-t-elle et quelle clientèle visez-vous ?

En 2012, les trois quarts des entreprises françaises auront besoin d'un accès en bande passante supérieur à 10 Mbit/s soit le double du débit moyen actuel. Le déploiement de la fibre optique n'est donc plus une question de confort, mais d'absolue nécessité. Notre pack de services de télécommunications unifiées Technopolis se compose de téléphonie sur IP d'accès Internet, de RVP/VPN, email, de vidéoconférence et téléprésence, de sauvegarde et restauration, de logiciels et services externalisés Saas, de Cloud interne/externe... La PME construit son propre

« En 2012, les trois quarts des entreprises françaises auront besoin d'un accès en bande passante supérieur à 10 Mbit/s soit le double du débit moyen actuel. Le déploiement de la fibre optique n'est donc plus une question de confort, mais d'absolue nécessité ».

pack sur mesure en choisissant parmi les services proposés. Notre offre commence à 1 699 € pour un débit de 10 Mbit/s, puis à 1 999 € pour 20 Mbit/s et va jusqu'à 1 Gbit/s, avec une promotion à 50 % de ces prix en phase de lancement.

Avec cette offre, vous « montez » de l'accès vers les services ?

Nous avons toujours fait des services, mais qui n'ont pas toujours été bien vendus ou bien achetés, parce que le comportement de la PME est toujours lié à ses besoins très concrets. Contrairement aux grands comptes, qui testent souvent en bêta les nouvelles technologies avant qu'elles sortent, nos PME en sont encore à la transformation du Numeris vers l'IP. Beaucoup de PME n'avaient pas remplacé leurs équipements analogiques par du SIP. La vente de l'abonnement Acropolis en IP n'avait de sens que si le client acceptait de remplacer son équipement téléphonique.

Vous avez encore beaucoup de clients

qui gardent le lien Numeris [l'offre numérique de France Telecom] ?

Le basculement full IP se fait chez les clients qui ont oublié qu'ils avaient cet abonnement en secours. Nous allons les joindre pour leur rappeler qu'ils continuent à payer des abonnements qui ne servent à rien. Quant on leur montre que sur un an, ils n'ont eu que trois quart d'heure de coupure, bien souvent la nuit, pour de la maintenance, ils disent OK, on résilie, même si ce n'est que 30 ou 60 € par mois. En termes de fiabilité, nous en sommes à 99,9985 %, c'est le taux du SDSL.

Comment la fibre va-t-elle changer votre métier ? On voit des opérateurs qui déploient, des DSP qui déploient les ZAC partout...

La fibre, évidemment, va apporter quelque chose au-delà de la visio-conférence, de la téléphonie et de l'IP. Elle va apporter de nouveaux services. Elle



va favoriser le Cloud Computing, le Saas (Software as a Service), elle va favoriser la délocalisation du stockage. Il faudra r+souder, au cours des prochaines années, les réticences psychologiques qu'auront les chefs d'entreprise à changer de modèle pour passer de l'achat d'un serveur à la location de sa suite Office chez un intégrateur qui gèrera toutes ses sauvegardes. Mais il voudra connaître l'identité de cet intégrateur et sa localisation.

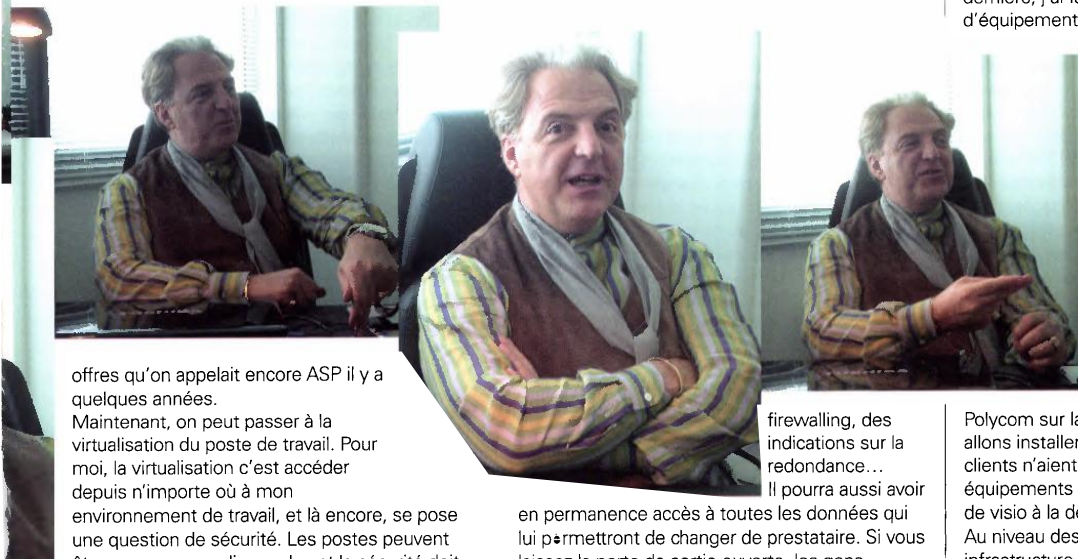
La fibre pour nous va pousser les responsables d'entreprises à aller vers des solutions rapides, économiques, productives, parce qu'elle va éliminer cet obstacle qu'était la capacité du lien entre le poste de travail et celui qui propose des

spécialité et le ticket d'entrée est très élevé. Il faut compter 8 M€ pour 2000 m2 tout équipés. Aujourd'hui, nous louons des espaces chez Telehouse et chez Telecity. Mais quand on parle du THD, peu importe où nous nous trouvons. Il se peut que nous investissions sur le « cloud infrastructure » à destination des PME ayant déjà un spécialiste de l'informatique qui va leur acheter les logiciels et qui s'occupera de l'infogérance. Il pourra ensuite venir l'héberger chez nous, parce que nous allons assurer la sécurité du transport de données et parce que nous allons fournir – c'est dans notre cahier des charges – le nom et le CV de nos employés, l'emplacement du lieu de stockage, tout le

définie, nous avons un revenu immédiat, sans avoir à amortir des investissements lourds. Toutefois, si la demande nous pousse à le faire, nous trouverons l'argent et les compétences pour le faire. Si nous sommes bénéficiaires depuis quatre ans, c'est que nous n'avons pas suivi les anticipations de consommation des PME annoncées par les sociétés d'études. Nous nous sommes contentés de répondre à une demande très explicite de la part des PME, sans aller plus vite que ce que les PME ont compris. Si nous nous sommes lancés dans la téléphonie, c'est parce que nous étions obligés de proposer un bouquet de services, demandé par nos clients, au sein duquel nous pouvions être sûrs que toutes les applications allaient bien fonctionner ensemble. Maintenant, Orange et SFR font la même chose, à partir d'un T2, avec des offres jugées opaques par les installateurs téléphoniques. Aujourd'hui, Orange prend 4 affaires sur 5 face aux vendeurs de PABX qui n'ont pas bien réfléchi à leur solution. L'année dernière, j'ai fait 600 K€ de vente d'équipements ; ces équipements auraient pu être vendus par des installateurs.

Mais c'est le client qui veut un guichet unique.

« Si nous sommes bénéficiaires depuis quatre ans, c'est que nous n'avons pas suivi les anticipations de consommation des PME annoncées par les sociétés d'études. Nous nous sommes contentés de répondre leur demande ».



offres qu'on appelait encore ASP il y a quelques années.

Maintenant, on peut passer à la virtualisation du poste de travail. Pour moi, la virtualisation c'est accéder depuis n'importe où à mon environnement de travail, et là encore, se pose une question de sécurité. Les postes peuvent être avec ou sans disque dur, et la sécurité doit être assurée. Nous nous positionnons comme une autorité de certification et un tiers de confiance grâce à un brevet de sécurité (Identité Digitale Fixe) dont nous détenons les droits d'exploitation et dont on parle beaucoup en ce moment (il s'agit d'IdéNum, pour identité numérique, une démarche présentée par Nathalie Kosciusko-Morizet le 1 février dernier, NDLR).

La fibre ouvre toutes les portes à ces applications qui débarquent.

■ On voit l'intérêt pour le client entreprise de transformer son Capex serveur en Opex services. Vous, en tant qu'opérateur, quel est votre raisonnement ? Allez-vous investir dans des data centers ou louer des capacités ?

Nous transportons déjà les données de nos clients jusqu'aux fermes de serveurs, mais monter des data centers, ce n'est pas notre

firewalling, des indications sur la redondance...

Il pourra aussi avoir en permanence accès à toutes les données qui lui permettront de changer de prestataire. Si vous laissez la porte de sortie ouverte, les gens rentrent plus volontiers. Nous n'en sommes qu'au début, nous avons intégré une centaine de liens à 5, 10, 20 Mbit/s qui ont été installés en 2009, mais je pense que cette année, je dépasserai les 1 500 à 2 000 clients.

■ Beaucoup d'intégrateurs deviennent opérateurs et vice-versa. Comment vous vous positionnez dans cette mouvance ? Jusqu'où irez-vous dans les services que vous pourrez proposer et intégrer ?

Nous n'avons pas toujours les moyens de faire ce que nous voudrions. Lorsque nous avons les moyens en argent, nous n'avons parfois pas les compétences. Je pense qu'un opérateur doit intégrer un nombre croissant de services à valeur ajoutée, mais notre prudence nous pousse à vérifier si nous en avons les moyens financiers et les compétences humaines. Par ailleurs, si nous prenons l'option de louer de l'espace machine, si les compétences sont là et l'offre est bien

■ Des projets de croissance externe ?

Je suis en discussion pour reprendre de vieux installateurs, un à Paris, un dans le Sud, leur parc de clients m'intéresse beaucoup.

■ Quels sont vos partenaires technologiques ?

Nous travaillons beaucoup avec Mitel pour les IPBX, et nous avons aussi pris un accord avec

Polycom sur la visio et la téléprésence. Nous allons installer un pont opérateur, pour que nos clients n'aient plus à prendre que les équipements terminaux. Nous ferons un service de visio à la demande.

Au niveau des opérateurs, nos fournisseurs en infrastructure sont Orange et Completel, qui couvrent près de 70 % du territoire national. Nous sommes également connectés à des DSP telles que Covage dans toutes les enclaves qu'ils couvrent. Nous travaillons aussi avec Eiffage dans l'ouest de la France, avec Irisé sur le 93. Nous commençons à rentrer dans les ZAC en fibre noire.

■ Quid de la mobilité, dans votre approche guichet unique ?

Nous n'avons aucun accord opérateur, c'est un handicap en termes d'image. Mais cela ne nous a pas empêché de progresser sur notre marché. Nos logiciels sont accessibles via un smartphone, tout est synchronisable.

En cas de demande spécifique, nous mettons nos clients en contact avec Coriolis. Nous ne perdons pas espoir qu'un opérateur permette la création d'une offre de MVNO pour des opérateurs comme nous plutôt que de rester cramponnés aux offres pour les supermarchés. ■