

«Nous apprécions et respectons les compétences de nos partenaires»

Christian Pizza est depuis quelques mois responsable de SME Partner Channel au sein de cablecom business. BUSINESS FACTS a voulu savoir comment il concevait la collaboration avec les partenaires et les intérêts qui en résultaient pour les clients.

Monsieur Pizza, la collaboration avec les partenaires est bien ancrée dans le modèle commercial de cablecom business. Dans le cadre des activités de type «Carrier», quelle est la valeur créée par les partenariats en faveur des clients?

En tant que Corporate Network Carrier, cablecom business s'adresse en premier lieu aux petites et moyennes entreprises disposant de plusieurs sites en Suisse. Dans cet ordre de grandeur, la mise en réseau de sites est un travail sur mesure. Les projets WAN, MAN ou SAN accaparent différentes ressources du client et de cablecom pendant plusieurs semaines, voire plusieurs mois. A ce titre, la collaboration interdisciplinaire avec des partenaires internes et externes est une évidence. Dans un tel contexte il est important que cablecom business montre tout son savoir-faire et la routine nécessaires à la réalisation de tels projets. Nous savons comment poser des lignes en fibre optique et sommes en mesure de réaliser des services Gigabit à haute disponibilité partout en Suisse.

«Nous devrions au moins tripler notre organisation de vente et de service afin de pouvoir commercialiser directement ces produits.»

Le modèle de partenariat utilisé pour les PME est quelque peu différent. Là, nous démarchons des partenaires qui nous permettent de renforcer notre présence dans ce segment. Nous avons conçu pour les PME toute une série de produits avec un excellent rapport qualité-prix. L'offre pour PME couvre tous les besoins possibles et imaginables: Internet, téléphonie, VPN, sécurité, services hébergés (Hosted Services). Nous devrions

Portrait

Christian Pizza a suivi un apprentissage commercial au sein de Schmidlin AG avant d'exercer diverses activités dans la branche des télécommunications. Après un an de service comme Billing Administrator au sein de Cable & Wireless Global (Switzerland) AG, il a travaillé dans le département Sales Support de VTX Network Solutions SA de 2003 à 2006. Il est ensuite rentré chez cablecom business où depuis 2008 il est actif dans le Channel Management.

au moins tripler notre organisation de vente et de service afin de pouvoir commercialiser directement ces produits. Ce n'est pas judicieux à tous les niveaux. Il ne faut notamment pas oublier que de nombreuses PME exploitent leur infrastructure ICT avec le soutien d'un partenaire externe. Ces spécialistes de l'informatique et des télécommunications sont les premiers interlocuteurs des PME envisageant de nouvelles solutions. Une relation de confiance est déjà en place. Si nous parvenons à convaincre ces spécialistes de l'efficacité de notre offre pour leurs clients, nous bénéficierons d'un accès optimal aux PME.

En d'autres termes, vous souhaitez confier le segment des PME principalement à vos partenaires?

Oui. Ce modèle de partenariat présente un autre avantage: nos partenaires connaissent parfaitement la situation locale de leurs clients. Ils connaissent leur infrastructure et savent exactement ce dont chaque client a besoin et ce qu'il désire. Nous ne disposons pas de cette compétence primordiale qui va bien au-delà de l'aspect technique. Il nous serait impossible d'acquiescer cette compétence. Ce n'est pas non plus nécessaire. Pourquoi nous immiscer

dans les activités locales de nos partenaires? Un partenariat ne peut fonctionner à long terme que si toutes les parties en présence en profitent. Nous apprécions et respectons les compétences de nos partenaires. De par leur engagement sans faille, ils ont mérité la confiance de leurs clients. Nous voulons maintenant les aider à leur proposer de meilleurs produits de connectivité. C'est une situation gagnante pour tous: pour le client, le partenaire et nous-mêmes.

Quel sont les bénéfices pour les partenaires?

Nous leur permettons de bénéficier d'un chiffre d'affaires récurrent. S'allier à cablecom business est également intéressant à d'autres niveaux.

«Pourquoi nous immiscer dans les activités locales de nos partenaires?»

Lesquels?

Citons par exemple le contact personnel. Nous ne nous retranchons pas derrière une centrale anonyme. Nous recherchons la proximité avec nos partenaires et voulons développer avec eux de bonnes solutions pour les clients. Nous travaillons avec passion dans le cadre d'une approche axée sur les solutions. Il s'agit là d'une sorte de privilège. Nous ne sommes pas un colosse de bureaucratie. Nos structures sont transparentes. Nous accordons une grande importance à l'échange d'informations avec les partenaires. Chacun d'eux dispose d'un interlocuteur personnel au sein de mon équipe. Notre équipe est également présente dans les régions. Lorsque nous disons que nous voulons aider nos



Christian Pizza:
«Nous recherchons de manière ciblée des intégrateurs VoIP et ICT à succès.»

partenaires, nous le pensons vraiment. Dans notre modèle de partenariat, le partenaire est presque «notre client». Nous devons tout d'abord convaincre le partenaire de notre prestation. Si nous n'y parvenons pas, nous ne vendons rien. Le partenaire doit donc être enthousiasmé par notre travail.

Finalement, les utilisateurs doivent être enthousiasmés par l'offre. Dans quelle mesure est-il intéressant pour les partenaires de vendre des produits de cablecom business?

Vous avez raison. L'enthousiasme doit se répercuter jusqu'au bout de la chaîne et doit donc être ressenti également par la PME. Nous devons franchir deux obstacles. Aucun problème en ce qui concerne les produits de cablecom business. Ils sont conçus pour répondre sur mesure aux besoins des PME et sont très fiables dans la pratique. La technologie ne représente qu'un des aspects à prendre en compte. Il y a aussi la confiance. Toute personne achetant un pro-

duit induisant une relation à long terme avec un fournisseur ne veut pas avoir confiance que dans le produit mais également dans le fournisseur de services. Cablecom business est-elle digne de confiance? A cette question, je réponds oui, sans hésiter! Les activités pour les clients professionnels n'ont rien à voir avec les problèmes liés à la clientèle résidentielle. Au cours de ces dernières années, cablecom business n'a cessé de prouver qu'elle méritait la confiance de ses clients. Lors du BILANZ Telecom Rating 2008, nous avons obtenu les meilleures notes dans toutes les disciplines dans la catégorie «Corporate Networks». Autrement dit: c'est l'offre de cablecom business qui satisfait le mieux les clients professionnels de toute la Suisse. Depuis de nombreuses années, nous comptons parmi nos clients des banques, des assurances, des groupes industriels, des hôpitaux, des groupes médiatiques et des administrations publiques. Nous ne pouvons pas nous permettre de commercialiser des produits qui ne seraient pas arrivés à maturité ou de faire fuir les clients.

Vous espérez donc que les clients feront la différence entre le service à la clientèle pour particuliers et le domaine professionnel?

J'espère qu'une telle différenciation sera inutile et que la marque cablecom sera en général à nouveau garante de qualité novatrice à des prix équitables. Je ne peux que recommander aux partenaires et clients professionnels potentiels d'analyser nos offres et nos références avec attention. Nous avons gagné la confiance de plusieurs entreprises très importantes.

Aujourd'hui, votre recherche de partenariat se concentre-t-elle davantage sur certains domaines spécifiques?

Oui, nous recherchons de manière ciblée des intégrateurs VoIP et ICT. Le Voice over IP, à savoir l'intégration de la téléphonie dans le réseau de données, est une technologie mûre pour le marché de masse. Cablecom a d'ailleurs fait office de pionnier dans ce domaine avec digital phone. Nous avons entre-temps perfectionné cette technologie et pouvons aujourd'hui proposer aux entreprises des services VoIP de haute qualité. De plus en plus d'entreprises découvrent

les avantages de cette technologie pionnière et souhaitent remplacer leurs centraux téléphoniques de vieille génération. Nous disposons de solutions d'avenir à la fois flexibles et hautement attractives. Nous avons maintenant besoin de spécialistes locaux et de professionnels capables d'installer et de configurer correctement les nouveaux systèmes dans toute la Suisse.

«Dans notre modèle de partenariat, le partenaire est presque notre client.»

Quelle est la taille actuelle du réseau de partenaires et quels sont vos plans pour l'avenir?

Nous comptons aujourd'hui en Suisse plus de 100 partenaires actifs. Un petit groupe coopère surtout avec nous dans le domaine

L'équipe SME Partner Channel

L'équipe SME Partner Channel de cablecom business encadre de petites et de moyennes entreprises originaires de toute la Suisse, spécialisées dans les prestations informatiques et de télécommunications (ICT) pour PME. L'équipe se compose des personnes suivantes:

Direction: Christian Pizza
Tél. 043 343 65 86
christian.pizza@cablecom.ch



Channel Manager Est:
Clive Gumede
Tél. 043 343 65 91
clive.gumede@cablecom.ch



Channel Manager Ouest:
Larry Estevez
Tél. 043 343 67 56
larry.estevez@cablecom.ch



Channel Manager Romandie:
David Dürrenmatt
Tél. 024 423 36 77
david.duerrenmatt@cablecom.ch



Channel Assistant:
Roxana Rölli
Tél. 043 343 66 45
roxana.roelli@cablecom.ch

de l'externalisation informatique. La grande majorité nous aide à développer les activités liées aux PME. A l'avenir, nous aimerions poursuivre l'extension de notre réseau de partenaires. Pour ce faire, nous allons continuer à collaborer de manière neutre avec tous les partenaires.

Qu'entendez-vous par «neutre»?

Je veux dire par là que nous nous concentrons sur la construction et l'exploitation de réseaux d'entreprise et de plateformes vocales et que nous ne nous immisçons pas dans les activités locales de service et d'intégration des partenaires.

Qui peut devenir partenaire de cablecom business?

Les prestataires ICT disposant d'un solide savoir-faire en intégration et service sont toujours les bienvenus chez nous. La taille de l'entreprise n'a aucune importance. Chaque société présente des forces qui lui sont propres. Chaque partenariat recèle des opportunités particulières.

**«cablecom business
est-elle digne de confiance?
A cette question, je réponds
oui, sans hésiter!»**

Comment peut-on se qualifier pour le programme de partenaires?

C'est seulement avec un entretien personnalisé qu'on peut répondre à cette question. Nous partons du principe que les candidats

réussissent dans leurs activités ICT et sont ouverts à des solutions alternatives.

Comment soutenez-vous vos partenaires dans le cadre de la vente de produits cablecom business?

Nos partenaires bénéficient d'une solide formation sur notre portefeuille. Nous les aidons également lors de leurs activités de marketing par exemple pour les publi-postages ou les manifestations destinées aux clients. Nos Channel Managers s'engagent personnellement pour garantir un échange d'informations régulier. Nous voulons savoir comment le marché réagit à nos produits afin de pouvoir les améliorer en conséquence. A l'inverse, nos partenaires doivent être les premiers à connaître la planification de nos produits. C'est pourquoi il est si important de dialoguer en permanence avec nos partenaires. Nous organisons au besoin de grandes manifestations destinées à nos partenaires.

Quels sont les engagements liés à un partenariat avec cablecom business?

Nos partenaires s'engagent en principe à conseiller avec compétence leurs clients sur les produits de cablecom business; cela requiert une formation continue permanente. Par ailleurs, nous attendons de nos partenaires qu'ils assurent le contact régulier avec le client.

Vous êtes jeune et travaillez depuis plus d'un an au sein de Partner Channel. Que pensez-vous de cette période?

Pendant cette période, j'ai déjà pu suivre et réaliser de nombreux projets exigeants avec nos partenaires. La plupart du temps, ces projets ont donné naissance à des amitiés professionnelles qui renforcent la confiance mutuelle et simplifient le contact personnel. J'aime la tâche qui m'est confiée et me réjouis de pouvoir continuer à contribuer à l'élargissement de notre réseau de partenaires.

Monsieur Pizza, merci de nous avoir accordé cette interview et meilleurs vœux de succès!

Interview: Guido Biland, alphetext.com

Photo: Iris Stutz, Zurich

Partenaires de cablecom business

Partenaires Solutions d'infogérance

Abraxas Informatik AG
Achermann Consulting AG
AC-Services (Schweiz) AG
Altea Business Services SA
API SA
bâldata
Bedag Informatik AG
CrimaNet Sagl
Econis AG
EDS Information Business GmbH
Equinix (Switzerland) AG
Exel Informatique SA
fenaco Informatik
ICT-Center AG
In4U AG
Interxion (Schweiz) AG
iSource AG
NETLAN AG
PGV Communications SA
redIT AG
RTC Real-Time Center AG
Swiss Data Safe AG
Swisspro
SWISSVAULT AG
Talus Informatik AG
Turnkey Communications AG
WAGNER AG Informatik Dienstleistungen
Würth ITensis AG

Partenaires Produits pour PME

3rd Level AG
Accessible Sàrl
Adarna Schweiz GmbH
a-exe
AIM Consulting SA
Anderegg AG
arctix GmbH
Aregger Hans AG
ARGOnet SA Network Engineering
Asset Logic Ltd.
Atel Gebäudetechnik AG
Bambus EDVConsulting GmbH
Baumann Koelliker AG
BB COM
bb konvergenz GmbH
Charrière et Fils SA

Citovox S.A.
Constel SA
Cybersystems GmbH
Cytec Informatik GmbH
Eccotrust Solutions AG
Edifice Communications SA
Electro-Contact Sàrl
Elektro Ammann
Elektro Gisi
Elektro Maag AG
Elektro Rüegg
Elektro Schäfer AG
Elektro Schmidlin AG
Elektro Spielmann AG
Elektro-Rüeggger GmbH
Elina AG
Enforce AG
Enkom Ingenys AG
Entec Efficient New Technology AG
Erhart Computer GmbH
Expert Détraz
Frei Elektro-Unternehmungen AG
FROEHLI-ELEKTRO.CH GmbH
Future-Planet GmbH
Gerber Consulting
GrischaVision AG
Habicom Habrock Communication
HEINZ SCHNEIDER-ELEKTRO + CO.
Hustech AG
IBAArau AG
i-community St.Moritz GmbH
iGeeks GmbH
Ingenieurbüro Yanar & Götsch AG
Internet Online AG
IQ Solutions GmbH
IT Worx GmbH
iXion Services
Jost Baden AG
Käser AG
Kasper Walter AG
KellerKom AG
Kolb AG
Kronenberg Elektro-Telecom AG
Lancom AG
Lehmann A. Elektro AG
Leuthold Computer Services
Linder & Lötscher AG

Mediacom Durmus AG
Metelcom AG
Michel Miéville Sàrl
MLS Communications Sàrl
Mobile4business AG
MoonTEC GmbH
MoPoM Sagl
Moresi.Com
MTF Thörishaus AG
MU Telematique Services
Murer Systems AG
Newday GmbH
Nexanet GmbH
ons ag
Open Systems AG
Opticom Network GmbH
Optimo Service AG
PAC Communication AG
Philsam SA
Phirents GmbH
Phonet Suisse SA
PV Computing AG
Q Company
Rechsteiner Consulting
Recordon Télécom
Ruckstuhl Elektrotech AG
Saphir Group Business Technologies AG
Sapin SA
SATSYSTEM SA
Schneider-Elektro + Co
Schultheis-Möckli AG
Schweizer K. AG
SITC-Services for IT & Communication AG
SmartBrain AG
Streamline AG
SwissMediaPartners
SWL Energie AG
T&N Telekom & Netzwerk AG
TechCom electro ag
TECHNOPRINT AG
Telefonbau Schneider AG
Valentin-Tools
Walther Hans-R.
Win-Lux GmbH
Zubler & Partner AG