

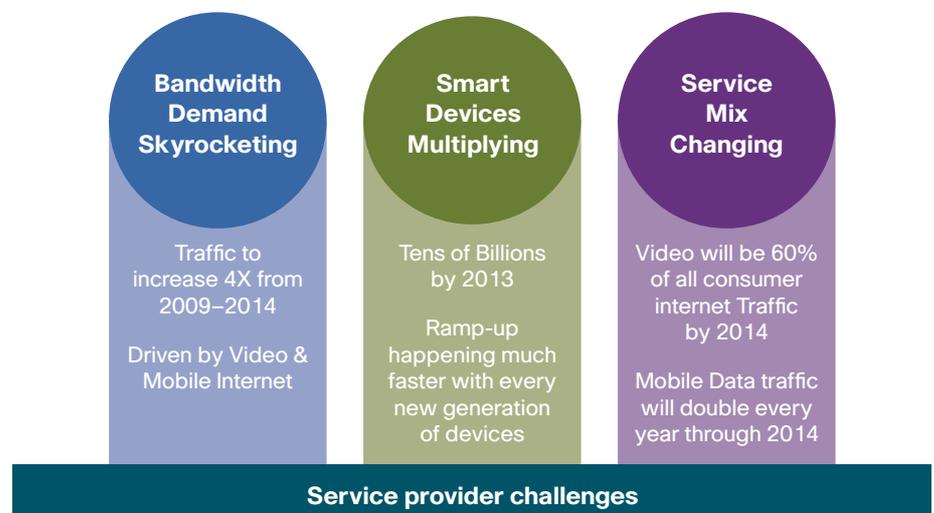
Les services Cisco facilitent la transformation des fournisseurs de services

Ce livre blanc décrit les principales problématiques auxquelles les fournisseurs de services sont confrontés dans leur quête visant à rendre possible la transformation afin de répondre aux besoins de la nouvelle génération de réseau, et identifie les solutions qui permettent de faire face à ces problématiques tout en accroissant l'excellence opérationnelle et la rentabilité de l'entreprise.

Les fournisseurs de services font face à des risques majeurs pour leur chiffre d'affaires et leur rentabilité, des risques qui ont un impact sur leurs stratégies et priorités, aussi bien au niveau des décideurs techniques que des décideurs commerciaux.

Ces risques se caractérisent au sein de l'environnement des fournisseurs de services par la nécessité de gérer des réseaux comportant une multitude de services, une croissance spectaculaire du trafic, de nombreux nouveaux services initiés par les opérateurs OTT, un nombre croissant de types différents de périphériques à prendre en charge, l'accélération du rythme des évolutions technologiques, et des risques issus d'autres sources.

Figure 1. Dynamiques du marché des fournisseurs de services



L'association de la croissance du trafic et de l'introduction de nouveaux services crée davantage de valeur ajoutée au sein du secteur, mais cette valeur ajoutée va aux opérateurs OTT et non aux fournisseurs de services. Concrètement, l'accès est en train de devenir une marchandise comme une autre, avec de fortes attentes en faveur de services gratuits ou à très bas prix. Le résultat pour le fournisseur de services est que le chiffre d'affaires par Gbit décroît de manière exponentielle par rapport au coût par Gbit transporté : la courbe de croissance du trafic n'est pas parallèle à celle du chiffre d'affaires.

Dans le secteur du mobile, par exemple, le chiffre d'affaires généré par le trafic vocal a diminué au fur et à mesure que les consommateurs aguerris passaient à des communications moins chères. Simultanément, la sophistication croissante des combinés augmente la demande en faveur de la vidéo mobile et du Web, ce qui fait grimper les coûts. Cependant, les fournisseurs de services ne sont pas encore parvenus à monétiser ce trafic de manière rentable.

La question est donc de savoir comment les décideurs commerciaux font face à leurs objectifs commerciaux et en matière de réseau. Une étude réalisée pour les services Cisco par Forrester Consulting en mai 2010 a révélé que les fournisseurs de services se concentrent sur trois objectifs globaux :

- Gestion des coûts
- Amélioration de l'expérience client
- Accélération du lancement de nouveaux services

Ces facteurs sont à l'origine de problèmes complexes que les fournisseurs de services doivent impérativement résoudre. Ce livre blanc décrit la manière dont les services Cisco travaillent en étroite collaboration avec les fournisseurs de services européens pour les aider à faire face à leurs problématiques en rendant possible la transformation essentielle du réseau et des services, et à réaliser les résultats commerciaux susceptibles de monétiser cet accroissement du trafic, d'optimiser leurs coûts et d'accroître la valeur ajoutée pour l'entreprise par l'innovation et l'excellence opérationnelle.

Figure 2. Priorités commerciales des fournisseurs de services



Il est important d'avoir bien conscience du fait que gérer chacune de ces problématiques de manière isolée n'est vraiment pas un gage de réussite, du fait qu'elles sont toutes étroitement liées. Il est par conséquent essentiel pour les fournisseurs de services d'adopter une vision holistique et de gérer ces problématiques de manière homogène afin de retirer de réels bénéfices pour l'entreprise. Les fournisseurs de services doivent se concentrer sur la situation dans son ensemble afin de rendre possible et d'accélérer leur réussite.

Optimisation des coûts - Faire face aux problématiques liées aux coûts

Pour survivre et préparer leur entreprise au futur, les fournisseurs de services doivent se fixer pour objectif d'accroître leur chiffre d'affaires et leur rentabilité. Cela s'avère difficile dans une période où le chiffre d'affaires existant se trouve déjà menacé par l'intensification des pressions concurrentielles et par la conjoncture difficile. Il en résulte qu'ils accordent davantage d'attention aux coûts afin de maintenir les marges et la compétitivité des prix de l'entreprise.

Simultanément, les évolutions des demandes des clients et le dynamisme du marché se traduisent par la nécessité de davantage de contenus, d'une qualité de service supérieure et d'une bande passante accrue. Les fournisseurs de services doivent par conséquent trouver le juste équilibre entre réduction des coûts et nouveaux services novateurs. La transformation du réseau effectuée en collaboration avec les services Cisco peut se révéler décisive pour trouver cet équilibre, car elle aide les fournisseurs de services à optimiser les dépenses d'investissement, à fournir de nouvelles capacités, à limiter les risques, à raccourcir les délais de commercialisation et à se positionner à des niveaux de prix plus compétitifs.

Optimiser les dépenses d'investissement

Les plans établis par les fournisseurs de services pour réduire les coûts se concentrent sur deux principaux domaines : l'optimisation des dépenses d'investissement et la réduction des frais d'exploitation. La plupart des fournisseurs de services indiquent qu'en matière de dépenses d'investissement, la situation est au statu quo, et qu'ils ne subissent pas de pression les incitant à remplacer les dépenses d'investissement par des frais d'exploitation. Toutefois, ils ont le sentiment que le processus d'approbation des dépenses d'investissement est devenu plus strict, ce qui nécessite des justifications commerciales plus sophistiquées et de nouveaux modèles d'approvisionnement.

Pour faire face aux exigences supérieures du processus d'approbation, l'analyse de rentabilisation doit être basée sur un retour sur investissement rapide. Les fournisseurs de services doivent pour cela élaborer un modèle économique démontrant que cet objectif sera atteint.

Pour développer l'analyse de rentabilisation, les fournisseurs de services doivent examiner les tendances et les besoins futurs, en évaluant l'impact qu'ils auront sur l'organisation et en identifiant la manière dont ces tendances peuvent être exploitées pour développer un avantage concurrentiel et l'accroître. Les services Cisco peuvent fournir une aide précieuse en tirant parti des nombreuses analyses de rentabilisation extrêmement sophistiquées qu'ils ont déjà développées, y compris des analyses spécifiques au secteur d'activité basées sur leur connaissance du marché et leur savoir-faire. De plus, les services de bancs d'essai proposés par les services Cisco pour le réseau et les opérations sont conçus pour aider les fournisseurs de services à appréhender où ils se situent par rapport à leur secteur d'activité et à choisir le modèle commercial approprié pour atteindre leurs objectifs. Ce type de données peut aider les fournisseurs de services à réduire le temps et le travail nécessaires à l'élaboration d'une analyse de rentabilisation, et à rendre celle-ci plus convaincante.

À toutes les étapes de la transition du fournisseur de services, de la vision et de l'analyse de rentabilisation initiale jusqu'à la mise en œuvre pratique, les services Cisco peuvent l'aider en lui fournissant le savoir-faire, le personnel et les outils nécessaires pour limiter les risques associés au projet, optimiser les dépenses d'investissement et rendre possible l'introduction de nouvelles capacités. Même s'ils ne disposent pas des ressources nécessaires pour gérer des projets de croissance supplémentaires, les fournisseurs de services peuvent travailler en collaboration avec les services

Cisco et leur confier certains projets. Le fournisseur de services norvégien Ventelo a par exemple travaillé en collaboration avec les services Cisco, auxquels il a demandé d'optimiser et de stabiliser ses réseaux, l'objectif étant que son personnel puisse se concentrer sur les projets en interaction directe avec les clients, sans avoir à supporter de coûts supplémentaires en termes d'embauche et de formation.

En plus de contribuer à justifier et à rendre possible de nouveaux projets impliquant des dépenses d'investissement, les fournisseurs de services doivent aussi porter une grande attention à la gestion des priorités en matière de dépenses d'investissement afin d'atteindre l'objectif clé que constitue l'accroissement de la capacité et de la disponibilité du réseau. Les services Cisco d'optimisation du réseau (NOS) peuvent se révéler utiles, car ils proposent un examen de l'état de santé actuel du réseau, un examen de sa conception et de son architecture, ainsi que des recommandations visant à améliorer les performances et la capacité du réseau. Cela se traduit par un accroissement des niveaux d'utilisation des investissements existants. À condition que l'infrastructure existante soit capable de gérer les demandes émergentes en matière de trafic, le fait de tirer le maximum des ressources peut véritablement transformer les capacités réseau, et ainsi permettre au fournisseur de services de se positionner sur un niveau de prix plus attractif, de limiter les risques et de réduire les délais de commercialisation. En matière d'optimisation du réseau, les services Cisco adoptent une approche basée sur des évaluations visant à identifier les améliorations incrémentielles, qui nécessitent moins de financement tout en délivrant des bénéfices significatifs au niveau des opérations et des services. Selon des études réalisées au sein du secteur, une augmentation de seulement 5 % du niveau d'utilisation de l'infrastructure a un impact direct sur le bénéfice, en plus d'accroître la capacité et la disponibilité.

Réduire les frais d'exploitation

Bien que l'optimisation des dépenses d'investissement soit considérée comme un aspect important, au fur et à mesure que le chiffre d'affaires par Gbit de trafic décline, il devient essentiel pour les fournisseurs de services de réduire le coût du trafic transporté. Alors que le niveau élevé du coût par Gbit constituait à l'origine un problème pour les opérateurs mobiles ne possédant pas une infrastructure IP de bout en bout, ce problème affecte désormais également les opérateurs de téléphonie fixe.

Les initiatives de réduction des frais d'exploitation visent un certain nombre de domaines clés :

- Réduire les coûts liés à la gestion de la complexité du réseau
- Équilibrer les exigences de capacité
- Contrôler les coûts de rétention des clients
- Réduire le coût et l'impact des pannes

Réduire les coûts liés à la gestion de la complexité du réseau

Nombre de fournisseurs de services sont confrontés à une explosion de leurs coûts d'exploitation réseau suscitée par les trois facteurs suivants :

- Duplication des coûts découlant de l'utilisation de plusieurs réseaux pour assurer la prise en charge de services d'une diversité croissante
- Coûts liés à la gestion de la complexité croissante du réseau pour répondre aux évolutions des modèles de trafic
- Coûts élevés liés à la prise en charge des réseaux hérités

Faire migrer les services vers un réseau IP unique capable d'exécuter plusieurs services peut éliminer les coûts élevés qui découlent de l'utilisation de plusieurs réseaux dédiés. Pour en retirer tous les bénéfices, les fournisseurs de services doivent accomplir la transformation de leur réseau dans les délais et dans les budgets convenus. Les Services Cisco peuvent leur fournir une assistance en

accélérant la migration et en raccourcissant le délai d'adoption tout en réduisant les risques, ainsi qu'en offrant davantage de prévisibilité et en évitant toute perturbation aux clients. Les Services Cisco parviennent à accomplir cela grâce à leur capital intellectuel exclusif incorporé à leurs outils, ainsi que sur leurs décennies d'expérience de l'environnement des fournisseurs de services.

Toutefois, au fur et à mesure que le nombre de services déployés s'accroît, chacun ayant ses propres modèles de trafic, même un réseau unique peut être confronté à une augmentation des coûts de gestion opérationnelle et à une baisse de productivité. Il est donc nécessaire de se concentrer sur la réduction du coût total de fonctionnement. Les services Cisco peuvent fournir une assistance de deux manières :

- en tirant parti de l'intelligence intégrée au réseau pour accroître les niveaux d'utilisation, ou
- en aidant les fournisseurs de services à automatiser de nombreux processus et à simplifier la gestion des opérations.

Les réseaux hérités peuvent se révéler de véritables gouffres pour les ressources du fournisseur de services, en générant des coûts de maintenance continue élevés lorsqu'ils sont opérationnels. Les fournisseurs de services cherchent par conséquent à accélérer la désaffectation des réseaux hérités afin de réduire les coûts de maintenance continue. Dans les cas où les réseaux hérités continuent à générer du profit, ils doivent être rationalisés et optimisés. Les services Cisco peuvent aider les fournisseurs de services à faire face à ces problématiques par l'intermédiaire de services de transformation.

Équilibrer les exigences de capacité

L'accroissement des niveaux de trafic crée des problèmes de capacité réseau. Une capacité trop importante constitue une utilisation inefficace du capital et se traduit par une sous-utilisation des ressources. Une capacité insuffisante peut conduire à des pannes et à une instabilité du réseau, avec les coûts et l'impact sur l'expérience client associés. Cela peut également ralentir le provisionnement des nouveaux clients ou le déploiement de nouveaux services.

Les services Cisco peuvent fournir une assistance par l'intermédiaire des offres Cisco Assurance Services, qui proposent la prise en charge de la gestion de la capacité du réseau encadrée par des SLA ainsi que de l'optimisation de l'utilisation des réseaux existants et de la simplification de l'infrastructure. Cela est à son tour susceptible de diminuer le coût par Gbit grâce à des améliorations des processus et de l'infrastructure.

Contrôler les coûts de rétention des clients

L'une des problématiques majeures des fournisseurs de services réside dans les coûts d'acquisition et de rétention des clients. Confrontés à des coûts d'acquisition élevés, les fournisseurs de services peuvent contrôler et réduire leurs coûts en accroissant la rétention des clients par l'amélioration de la qualité de l'expérience client et la minimisation des risques au moment de la migration des clients vers de nouveaux services.

La rétention des clients est une préoccupation particulièrement importante pour les opérateurs mobiles. Comme les abonnés changent régulièrement d'opérateur mobile, la qualité de l'expérience client et l'introduction de nouveaux services est essentielle pour les retenir. Cependant, les clients mobiles demandent des services plus gourmands en bande passante tels que les livres et les journaux numériques, et il est par conséquent essentiel de trouver le bon équilibre entre objectifs de rétention des clients et coûts supplémentaires en bande passante. L'accroissement massif du trafic, particulièrement du fait de la vidéo, exerce des pressions sur la capacité réseau, alors que les évolutions des modèles de trafic rajoutent de la complexité, ce qui peut conduire à une augmentation des pannes qui aura un impact sur les coûts et sur l'attrition des clients.

« Recourir aux services Cisco d'optimisation du réseau et d'assistance technique High-Touch fait partie des meilleures décisions que nous ayons jamais prises. En réalité, je ne me souviens même pas de la dernière fois où nous avons eu un incident sérieux au niveau du cœur de réseau. »

Vidar Moen, responsable informatique chez Ventelo Networks

Il est clair que pour faire face aux demandes de bande passante, les fournisseurs de services doivent accroître les capacités d'accès en investissant dans des technologies telles que le LTE et la fibre. Ils doivent aussi désaffecter leurs réseaux hérités et consolider leurs nombreux réseaux au fonctionnement coûteux. Toutefois, cela présente des risques majeurs en termes de service client. Un fournisseur de services a rapporté avoir perdu 10 % de ses clients à la suite d'une migration difficile.

Par conséquent, les fournisseurs de services doivent réduire les risques et les coûts liés aux perturbations affectant les clients, et renforcer le contrôle sur leurs coûts. Les services Cisco peuvent les aider à minimiser les risques et à réduire le nombre et le coût des visites supplémentaires nécessaires au cours d'une migration en assumant la responsabilité des tests, de la validation, de la conception et de la mise en œuvre par l'intermédiaire de toute une gamme de services de déploiement. Ce service tire parti d'un ensemble d'outils sophistiqués qui incorporent le capital intellectuel découlant de l'expérience accumulée par les services Cisco à la suite de la multitude de migrations réseau qu'ils ont gérées dans le monde entier.

Récemment, un fournisseur de services de premier plan a fait appel aux services Cisco pour mettre à niveau son infrastructure. Il s'est alors avéré qu'il rencontrait des difficultés pour gérer les vieilles configurations accumulées au fil des années au niveau de ses points de présence. Le service de migration et les outils personnalisés proposés par les services Cisco ont permis d'effectuer la migration de manière efficace et sécurisée, avec un impact minimal sur les clients et d'immenses bénéfices au niveau de la souplesse de l'entreprise. On estime que les gains d'efficacité découlant de la migration ont permis de réaliser des économies de ressources équivalentes à jusqu'à 15 années-homme.

Réduire le coût et l'impact des pannes

Il est également important pour les fournisseurs de services de réduire le coût des pannes qui ont un impact sur les niveaux de rétention des clients ainsi que la portée des pénalités liées aux SLA auxquelles ils peuvent s'exposer. Par conséquent, il est essentiel qu'ils disposent en interne du personnel d'assistance, des outils et des processus nécessaires pour surveiller les éventuels problèmes et y réagir.

Pour atteindre cet objectif, les équipes opérationnelles doivent maintenir la qualité de service au niveau approprié, et améliorer les performances et la disponibilité des services. Les services Cisco peuvent fournir une assistance pour maintenir le réseau optimisé par l'intermédiaire des offres Cisco Assurance Services, qui assurent la prise en charge de la gestion des pannes, de la disponibilité, de la capacité et des performances, la prestation étant encadrée par des SLA. Cela peut aider les équipes opérationnelles à maintenir la qualité de service au niveau approprié, et à améliorer les performances et la disponibilité des services. Simultanément, cela fournit un soutien direct à la réalisation des SLA entre le fournisseur de services et ses clients, ce qui permet de générer davantage d'économies et d'améliorer la productivité.

Les services Cisco assurent cette démarche en adoptant une stratégie Cisco Smart Services. Il n'est désormais plus pertinent de s'appuyer uniquement sur une assistance de type « panne/réparation », et c'est pourquoi les services Cisco ont développé des services proactifs et des outils de diagnostic qui permettent de renforcer la prévisibilité, de minimiser les risques et de réduire les coûts. Ces services ont été développés en se basant sur l'immense capital intellectuel accumulé par les services Cisco au fil des années dans le cadre des services d'assistance qu'ils ont fournis à une multitude de clients.

Une étude réalisée pour les services Cisco par Forrester Consulting illustre les économies potentielles. Cette étude combine les conclusions issues d'un certain nombre de clients ayant eu recours aux services Cisco afin de créer une société composée représentative. Elle montre comment cette société composée a réalisé un retour sur investissement sur trois ans de près de 200 % grâce à une combinaison d'économies de personnel et de coûts évités suite à l'amélioration des performances du réseau.

- Les pertes financières causées par les temps d'arrêt ont baissé de plus de 65 % par l'intermédiaire des coûts évités par rapport aux pertes de chiffre d'affaires et à la restauration des services, générant ainsi une économie d'environ 430 000 \$
- L'exposition aux pénalités liées aux SLA a été réduite de 80 % par la standardisation du réseau et l'amélioration de sa surveillance, générant ainsi une économie d'environ 1,5 million de dollars.
- Les frais de personnel ont baissé de plus de 1,6 million de dollars grâce à l'accélération de la résolution des problèmes et au raccourcissement des délais de configuration et de mise en œuvre des nouveaux projets.

Les conclusions de l'étude sont récapitulées dans le tableau ci-dessous.

Avantages	Valeur actuelle ajustée au risque
Coûts évités - Pertes de chiffre d'affaires causées par les temps d'arrêt	436 443 \$
Coûts évités - Pénalités liées aux SLA	1 489 724 \$
Économies de personnel	1 646 191 \$
Total	3 572 357 \$
Coût des services professionnels Cisco	1 203 636 \$
Total (VAN)	2 368 721 \$

Accroissement du chiffre d'affaires généré par Gbit

En plus de réduire leurs coûts, les fournisseurs de services doivent focaliser leur attention sur l'innovation afin de générer de la valeur ajoutée et d'accroître le chiffre d'affaires par Gbit. Plus spécifiquement, ils doivent traduire la croissance du trafic en chiffre d'affaires, particulièrement dans des secteurs tels que la vidéo, dans lesquels des services très gourmands en bande passante peuvent ronger les marges.

Les services Cisco travaillent dans une perspective commerciale, et ils peuvent collaborer avec les fournisseurs de services pour identifier les opportunités de monétisation du trafic, d'amélioration de la compétitivité et de création de valeur ajoutée. En les aidant à monétiser leur trafic et à optimiser leur réseau pour des services qui sont sources de perturbations tels que la vidéo, les services Cisco peuvent permettre aux fournisseurs de services de trouver l'équilibre optimal entre contrôle des coûts et croissance du chiffre d'affaires. Si un fournisseur de services lance un nouveau service, les services Cisco peuvent identifier les coûts initiaux qui devront être supportés avant que le flux de chiffre d'affaires résultant ne soit généré, et lui proposer des offres de financement permettant d'aligner les paiements sur le chiffre d'affaires attendu.

Le lancement de nouveaux services générateurs de chiffre d'affaires est décrit de manière plus détaillée dans une section ultérieure de ce livre blanc.

« Nous devons faire passer l'expérience client à un niveau sans précédent. Cela impliquait de résoudre toute une série de complexes problématiques opérationnelles sous-jacentes. »

Vidar Moen, responsable informatique chez Ventelo Networks

Excellence opérationnelle - Améliorer l'expérience client

Dans le but de protéger et d'accroître leur chiffre d'affaires, les fournisseurs de services se sont fixés pour deuxième objectif global d'améliorer l'expérience client. Il est essentiel qu'ils puissent offrir des niveaux de service garantis aux grandes entreprises, aux PME et aux particuliers afin de se démarquer de la concurrence. Les services Cisco peuvent les aider à lier la qualité de service, la sécurité et le réseau afin de limiter les risques et de fournir des résultats plus sûrs qui serviront de base à l'amélioration de l'expérience client.

Les services Cisco considèrent que les fournisseurs de services disposent de deux avantages compétitifs majeurs au niveau de la gestion et du contrôle des relations avec les clients et de l'expérience client :

- Ils ont une base d'abonnés, et non un groupe d'utilisateurs.
- Ils possèdent le réseau.

Pour tirer parti de ces avantages, les fournisseurs de services doivent s'efforcer de protéger leur base existante en améliorant la qualité de service et en offrant de nouveaux services novateurs, tout en utilisant des services de premier ordre pour séduire de nouveaux clients.

L'expérience du fournisseur de services scandinave Ventelo illustre bien les avantages de cette double approche. L'objectif de Ventelo était de devenir le plus grand acteur du marché des télécommunications en Norvège en accroissant sa couverture et sa base de clientèle. Cependant, des difficultés opérationnelles causées par la fusion d'un certain nombre de réseaux incompatibles empêchaient l'entreprise de se concentrer sur ses objectifs stratégiques. Les services Cisco ont collaboré avec l'équipe de Ventelo pour stabiliser le réseau, ce qui a contribué à l'amélioration de l'expérience client. Cela a également permis à Ventelo de déployer de nouveaux services générateurs de chiffre d'affaires plus rapidement et de manière plus sûre, au lieu de simplement réagir aux problèmes rencontrés en interne.

Améliorer les niveaux de service proposés aux clients

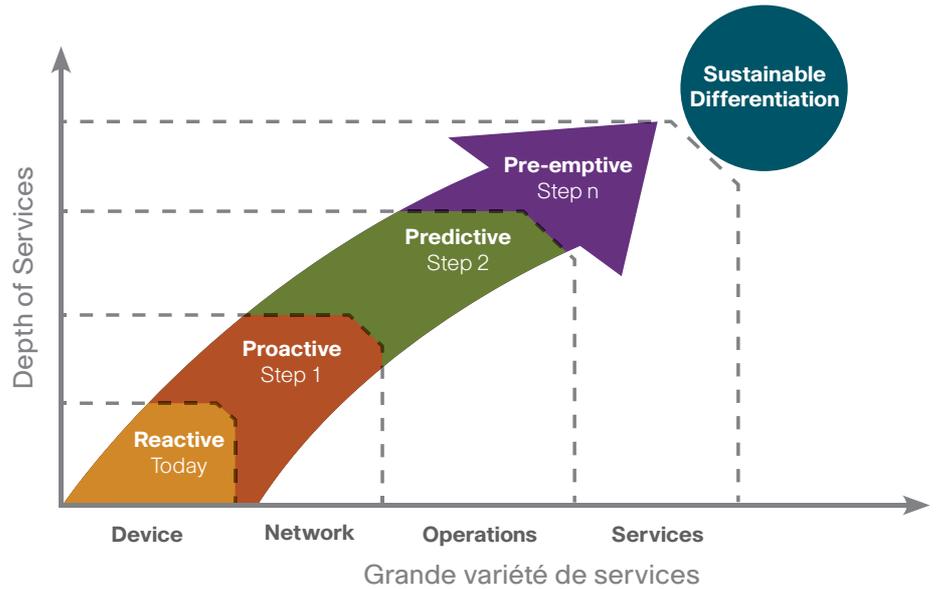
Un réseau peu fiable et des pannes fréquentes ont un impact majeur sur l'expérience client. Cela rend difficile de garantir les SLA des clients et peut se traduire par une augmentation de l'attrition des clients. Il y a également des implications en termes de coûts, notamment du fait des risques de pénalités et des coûts internes liés à la surveillance et à la maintenance des services.

Les services Cisco disposent des outils, processus et plates-formes nécessaires pour aider les fournisseurs de services à améliorer leurs niveaux de service et de productivité en rendant leurs réseaux plus faciles à gérer. Ces outils et processus sont alignés sur des normes sectorielles telles que ITIL et eTOM, ce qui répond aussi aux besoins des fournisseurs de services en matière d'objectifs de gouvernance.

« Cisco nous a aidés à évaluer notre situation actuelle, puis nous a guidés au travers d'une série d'étapes logiques, en appliquant les meilleures pratiques à chaque niveau. »

Per Magne Olsen, responsable de l'approvisionnement au niveau du groupe chez Ventelo Networks.

Figure 3. Capital intellectuel, outils et plate-forme Cisco
Une meilleure prévisibilité pour des résultats garantis



Ces outils assurent des performances prévisibles au sein des réseaux complexes et permettent d'identifier et de résoudre les problèmes avant qu'ils ne surviennent. Au cœur de cet environnement, on trouve la stratégie Cisco Smart Services, qui vise à incorporer des services proactifs afin d'accroître la prévisibilité du réseau. Du fait qu'ils ont travaillé avec un très grand nombre de clients, les services Cisco disposent d'un capital intellectuel important qu'ils peuvent appliquer à leurs outils d'assistance. Ils aident ainsi plus efficacement les fournisseurs de services à garantir leurs niveaux de service à leurs clients.

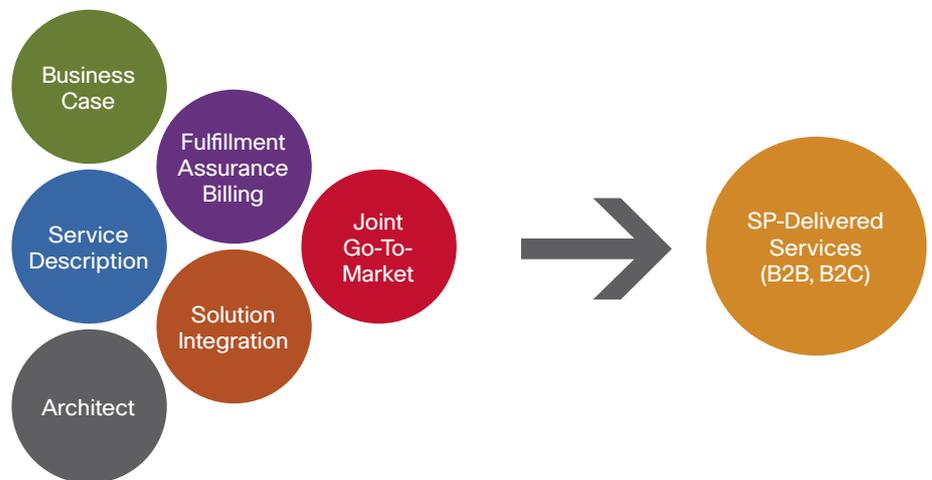
Dans le but d'évaluer leurs propres performances et d'identifier des opportunités d'amélioration pouvant générer du profit, les fournisseurs de services doivent se soumettre à un banc d'essai pour se comparer à leurs pairs. Les services Cisco disposent d'une grande expérience de la collaboration avec les fournisseurs de services du monde entier et peuvent fournir une assistance pour réaliser les activités de banc d'essai, avec des domaines d'amélioration identifiés.

Innovation et monétisation - Lancer de nouveaux services plus rapidement

Le troisième objectif majeur des fournisseurs de services est d'accélérer l'introduction de nouveaux services visant à protéger le chiffre d'affaires et à l'accroître, aussi bien avec les clients existants qu'en attirant de nouveaux. Bien que de plus en plus de valeur ajoutée soit créée dans le secteur, elle va aux opérateurs OTT et n'atteint pas les fournisseurs de services. La situation est d'autant plus compliquée que nombre de services deviennent des marchandises et que les clients ont des attentes croissantes vis-à-vis des services gratuits. Voyant leur chiffre d'affaires mis sous pression par la concurrence, les fournisseurs de services doivent trouver de nouvelles sources de recettes, telles que les boutiques d'applications et la téléprésence, sur le marché des particuliers comme sur celui des entreprises.

Figure 4. Transformation des services

Une offre complète pour réduire les délais de commercialisation



Augmentez votre chiffre d'affaires et accélérez la croissance de l'activité grâce à de nouveaux services et modèles de monétisation.

Les fournisseurs de services n'ont plus un modèle commercial simple basé sur la vente de minutes d'appel vocal. Au lieu de cela, des opportunités de croissance de l'activité se présentent à eux par l'intermédiaire d'une multitude d'offres complexes. La problématique pour le fournisseur de services consiste à déterminer les offres qui seront les plus efficaces. Pour cela, il est nécessaire de disposer des outils et des compétences permettant d'explorer les données en profondeur. Les services Cisco peuvent vous aider à établir le profil de différents types de flux de trafic, ces informations servant de base pour gérer le trafic plus efficacement et le monétiser.

La transformation des services revêt une importance vitale, mais fait naître des risques dans trois principaux domaines :

- **Risque de marché** : le nouveau service générera-t-il un bon retour sur investissement ?
- **Risque opérationnel** : le fournisseur de services dispose-t-il des personnes, des compétences, de l'infrastructure et des processus appropriés pour assurer une expérience utilisateur de qualité ?
- **Risque technique** : cela fonctionnera-t-il ?

Pour accroître leurs chances de réussite, les fournisseurs de services cherchent à confier une partie des risques et des responsabilités à des sous-traitants.

En collaborant avec eux, les services Cisco peuvent les aider à accroître leur compétitivité par rapport aux opérateurs OTT en se concentrant sur leurs points forts, notamment le fait qu'ils possèdent le réseau, contrôlent la qualité de service et ont accès à une base d'abonnés bien établie. En tirant parti de notre grande expérience du marché des fournisseurs de services, nous sommes également en mesure de réduire les risques à toutes les étapes de la transition du fournisseur de services, de la vision et de l'analyse de rentabilisation initiale jusqu'à la mise en œuvre pratique.

Identifier de nouvelles opportunités de services

La première étape consiste à identifier quels nouveaux services lancer sur le marché. Cisco peut fournir une assistance pour l'analyse de rentabilisation et la validation commerciale, en recherchant les tendances et besoins futurs, en montrant l'impact qu'ils auront sur l'organisation et en exposant la manière dont le fournisseur de services peut développer un avantage concurrentiel. L'activité des services Cisco est alignée sur les marchés stratégiques des fournisseurs de services, avec une compréhension en profondeur des marchés de la vidéo pour les grandes entreprises, les PME et les particuliers. Les services Cisco ont déjà élaboré des analyses de rentabilisation sophistiquées, y compris des supports spécifiques au secteur d'activité basés sur leur connaissance du marché, ce qui peut réduire significativement le temps nécessaire à la préparation d'une analyse de rentabilisation exhaustive et solide. Réduire le délai de commercialisation implique de disposer de la bonne stratégie : l'assistance des services Cisco évite aux fournisseurs de services d'avoir à partir de zéro.

En ce qui concerne le marché de la vidéo, les fournisseurs de services peuvent tirer parti de l'expérience approfondie de Cisco dans ce secteur pour introduire des services à valeur ajoutée qui monétisent le trafic et permettent de faire face à la marchandisation des services OTT en s'appuyant sur l'avantage concurrentiel que constitue leur propre réseau, ce dernier servant de point d'accès unique à une multitude de services et offrant une qualité homogène de bout en bout sur l'ensemble des services. Cependant, il est essentiel d'optimiser le réseau pour le trafic vidéo, car le chiffre d'affaires par Gbit de trafic vidéo est faible par rapport à son coût. Les services Cisco peuvent réaliser une évaluation de la préparation de la vidéo et mettre en œuvre les éventuelles modifications afin de garantir la meilleure expérience possible aux utilisateurs finaux.

Il existe également des opportunités intéressantes dans le domaine de la mobilité, générées par la croissance massive de l'utilisation des téléphones intelligents. Cisco peut offrir aux fournisseurs de services la possibilité de voir ce qui arrive au trafic des données mobiles dans le cœur de réseau, et d'utiliser ces informations pour élaborer des solutions capables de monétiser ce trafic. Cette connaissance du secteur peut également se révéler précieuse pour les fournisseurs de services qui veulent pénétrer de nouveaux marchés, en fournissant au personnel du fournisseur de services les compétences nécessaires pour être en mesure d'innover sur le marché et de limiter les risques liés au lancement de nouveaux services. Cela est susceptible de raccourcir les délais de commercialisation et d'accroître les chances de réussite.

Opportunités liées au nuage et aux services gérés

Bien que les opérateurs OTT aient fait des tentatives initiales dans la prestation de services par l'intermédiaire du nuage, les fournisseurs de services ont l'opportunité d'offrir une vaste gamme de services gérés basés sur le nuage bien mieux alignés sur les besoins des entreprises et sur les normes. En combinant la puissance du réseau IP de nouvelle génération (IP-NGN) à un centre de données virtualisé et orchestré tel que Cisco Unified Services Delivery (USD), les fournisseurs de services deviennent en mesure d'offrir des capacités de niveau production avec un contrat de niveau de service de bout en bout. Cela constitue une évolution significative par rapport aux environnements de test et de développement non essentiels proposés par les opérateurs OTT et les fournisseurs de services de centres de données. Cela permet aux fournisseurs de services de réduire les besoins en capital de leurs clients et de leur proposer des portails personnalisés offrant une expérience utilisateur plus proche des exigences organisationnelles propres à chaque client.

Les services Cisco peuvent aider les fournisseurs de services à développer des offres attractives sur l'ensemble des services basés sur le nuage, notamment :

Infrastructure as a Service, couvrant les éléments suivants :

- Continuité des activités
- Nuage d'appoint
- Informatique en tant que Service
- Virtualisation des postes de travail

Services de collaboration hébergés, couvrant les éléments suivants :

- Unified Communications en tant que Service
- TelePresence en tant que service
- Webex

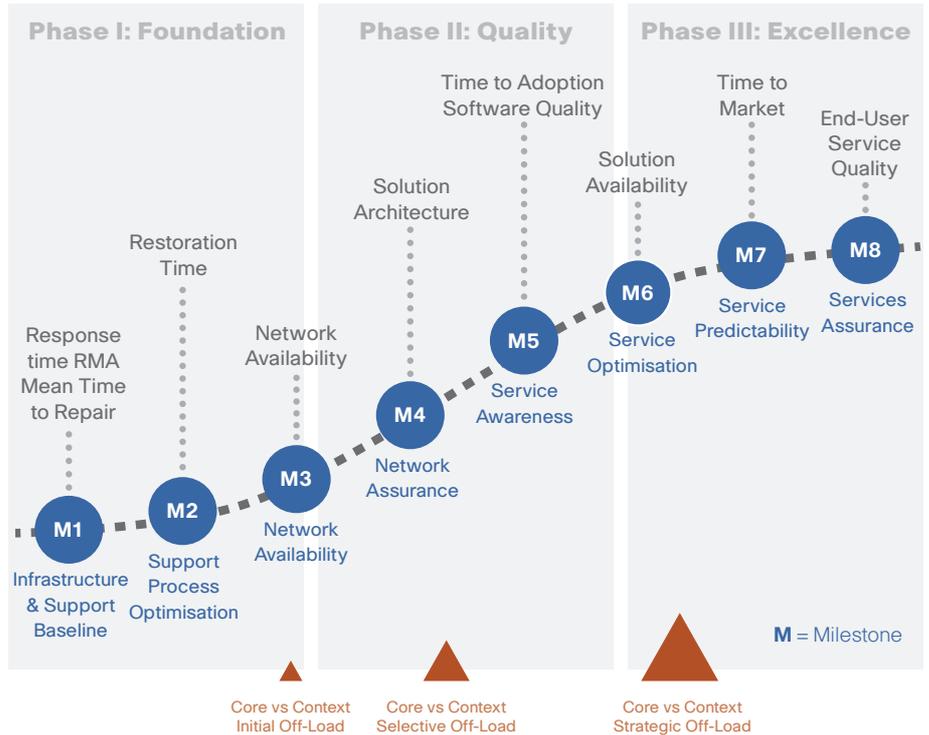
Les services Cisco peuvent aider les fournisseurs de services à accélérer le lancement de nouveaux services infonuagiques leur permettant ainsi de générer du chiffre d'affaires plus rapidement en réduisant les délais de commercialisation, tout en diminuant les risques et en améliorant l'expérience client. Par exemple, les services Cisco ont aidé récemment une grande société du secteur des télécoms à pénétrer le marché de la téléprésence, en lui fournissant la solution sous la forme d'un service géré et en la rendant opérationnelle en seulement neuf mois.

Identifier les besoins en ressources des nouveaux services

Les fournisseurs de services possèdent des compétences approfondies et matures dans les services et les technologies traditionnels. Toutefois, s'ils prévoient d'introduire de nouveaux services, il devront investir dans la formation et le développement des compétences pour atteindre le même niveau de maturité. Cela peut également rallonger la période de lancement et retarder le moment où du chiffre d'affaires sera généré. Les services Cisco peuvent contribuer à résoudre les problèmes de ressources à l'aide d'une série d'options d'assistance et de modèles commerciaux flexibles (Construire-Opérer-Transférer (BOT), Construire-Intégrer-Transférer (COT), services hébergés ou Marque blanche encadrés par des SLA, etc.). Les services Cisco peuvent assumer la direction de la mise en œuvre, puis rendre le contrôle des opérations au fournisseur de services, ce qui permet à celui-ci d'acquérir les compétences à son propre rythme, le service étant déjà disponible et générant du chiffre d'affaires. Cela limite les risques liés au lancement du service tout en faisant passer le degré de maturité des compétences du fournisseur de services au niveau supérieur.

En utilisant la feuille de route Cisco de garantie de service, les fournisseurs de services peuvent évaluer le degré de maturité de leurs opérations, puis utiliser les services Cisco pour progresser par « sauts de puce » vers des niveaux supérieurs de maturité pour de nouvelles offres qu'ils seraient amenés à commercialiser.

Figure 5. Contrats basés sur les résultats



Nouveaux modèles de consommation

Dans les cas où l'aspect financier constitue un problème, de nouveaux modèles de consommation peuvent se révéler appropriés. Ces modèles peuvent refléter le modèle de facturation du fournisseur de services, par exemple en adoptant une facturation par utilisateur et par mois pour un service de communication hébergé. Avec ce type de modèle, il devient possible de lancer le service sans avoir à effectuer de dépenses d'investissement ainsi que de synchroniser le chiffre d'affaires et les dépenses, améliorant ainsi la trésorerie et la gestion des budgets. Par exemple, un modèle avec facturation par utilisateur a permis à un fournisseur de services de lancer un service de communications unifiées sans avoir à réaliser un investissement estimé à 80 millions. Pour développer ces nouveaux modèles de consommation, les services Cisco collaborent avec certains fournisseurs de services pour développer des programmes pilotes, puis transforment l'expérience acquise en modèle commercial pouvant être répliqué.

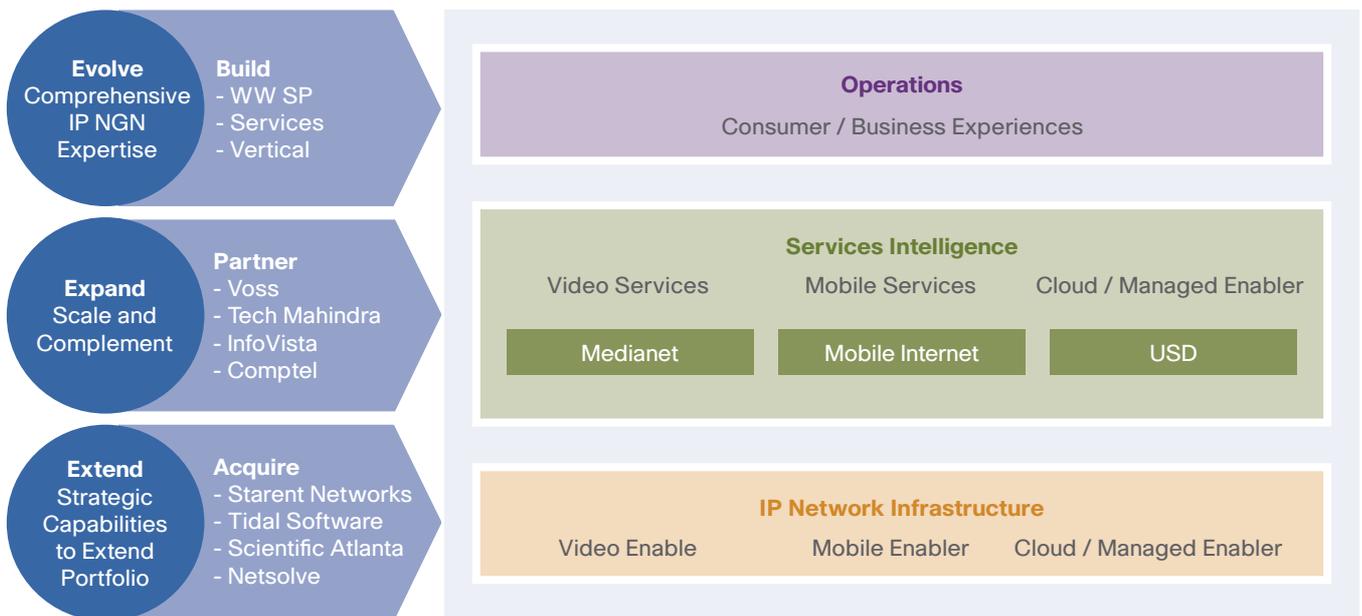
Vers une transformation de l'activité commerciale

Les services Cisco rassemblent les personnes, les processus, les outils et les partenaires nécessaires pour permettre et accélérer la réussite des fournisseurs de services en tirant parti de leur plate-forme architecturale IP-NGN.

Les services Cisco se concentrent sur la génération de résultats commerciaux par l'intermédiaire de la transformation du réseau, des services et des opérations. Par le biais d'une approche collaborative et de contrats personnalisés, les services Cisco peuvent contribuer à raccourcir les délais de commercialisation, à limiter les risques, à réduire les coûts en améliorant l'efficacité opérationnelle et à garantir la qualité de l'expérience utilisateur.

L'approche et le facteur de différenciation des services Cisco découlent d'un héritage étoffé de capacités réseau et d'une expérience éprouvée de la fourniture de solutions aux fournisseurs de services dans le monde entier et dans tous les secteurs. Cet héritage s'illustre par les plus de 20 années de présence de Cisco sur le marché, avec des services et des solutions alignés d'un point de vue stratégique sur ceux du fournisseur de services. Les services Cisco se sont également massivement investis dans la recherche et le développement en faveur de la communauté des fournisseurs de services, en développant des feuilles de route et des solutions novatrices pour les aider à maintenir leur avance sur la concurrence.

Figure 6. Cisco – Capacités d'évolution des services
Construire, acquérir et s'associer à un partenaire pour réussir



Pour bénéficier d'une assistance pour gérer la complexité de leurs réseaux et les optimiser afin d'accroître la rentabilité de leurs services, les fournisseurs de services peuvent tirer parti de l'expérience sans pareille de la mise en réseau IP dont disposent les services Cisco ainsi que du capital intellectuel qu'ils ont accumulé en gérant les réseaux de milliers d'organisations du monde entier. Les services Cisco comptent plus de 2 900 experts IP agréés qui disposent d'une expérience sans équivalent sur le marché. Grâce à leur solide implantation aux quatre coins du globe, les services Cisco peuvent aider les fournisseurs multinationaux à offrir à leurs clients un standard de service homogène et prévisible où qu'ils soient dans le monde et quelles que soient les ressources locales disponibles. Un écosystème de partenaires agréés fournit des spécialisations essentielles pour rendre possible une véritable approche de bout en bout.

Le capital intellectuel accumulé par les services Cisco sert de base à leurs outils de diagnostic et de gestion, processus, plates-formes de prestation et capacités d'automatisation conçus pour réduire les risques et améliorer la productivité des fournisseurs de services en rendant leurs réseaux plus faciles à gérer.

Les services Cisco disposent d'un positionnement exclusif pour aider les fournisseurs de services à atteindre leurs objectifs commerciaux et en matière de réseau avec des solutions exhaustives de bout en bout leur permettant d'adopter une approche holistique de la transformation de l'entreprise.

Pour en savoir plus

Pour plus d'informations, contactez votre **équipe de compte Cisco**.



Siège social pour les Amériques

Cisco Systems, Inc.,
170 West Tasman Drive,
San Jose, CA 95134-1706
États-Unis
www.cisco.com
Tél : +1 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax : +1 408 527-0883

Siège social en Asie-Pacifique

Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapour 068912
www.cisco.com
Tél : +65 6317 7777
Fax : +65 6317 7799

Siège social en Europe

Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
Pays-Bas
www-europe.cisco.com
Tél : +31 0 800 020 0791
Fax : +31 0 20 357 1100

Cisco possède plus de 200 agences dans le monde : les adresses, numéros de téléphone et numéros de fax sont répertoriés sur le site de Cisco, à l'adresse www.cisco.com/go/offices.

 © Cisco Systems, Inc., 2009. Tous droits réservés. CCVP Le logo Cisco et le logo Cisco Square Bridge sont des marques commerciales de Cisco System, Inc. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn est une marque de service de Cisco System, Inc. Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCD, CCDP, CCIP, CCIE, CCNA, CCNP, CCSP Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Cisco Unity, Enterprise/solver, EtherChannel, EtherFast, EatherSwitch Fast Step, Follow me Browings, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/IV, IQ Expertise, IQ Net Readiness, Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, PIX, ProConnect, RateMUX, Scriptshare, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, et TransPath sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays.

Toutes les autres marques mentionnées dans ce document ou sur le site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique pas de relation de partenariat entre Cisco et une autre entreprise (0609R).