

sofrecom

consulting in telecommunications

dossier de presse - juin 2011

Contact presse

Francia Nichols, communication manager
+33 (0)1 57 36 46 90
francia.nichols@sofrecom.com
24, rue du Petit Parc
94307 Vincennes Cedex

Sommaire

- Leader mondial du conseil en télécommunications
- Trois grands domaines d'expertise
- Des solutions innovantes, flexibles et évolutives
- Coach numérique sur les 5 continents
- Un réseau mondial de partenaires
- Anticiper le futur des télécommunications

Leader mondial du conseil en télécommunications

Sofrecom, filiale du Groupe France Télécom - Orange, est un leader mondial du conseil et de services en télécommunications.

Sa vocation est d'accompagner sur les **5 continents** les principaux acteurs des télécommunications dans **leurs projets de transformation**, notamment sur les marchés en forte croissance.

- Sofrecom est ainsi le partenaire-conseil du Groupe France Télécom - Orange dans sa stratégie de conquête de nouveaux marchés en Afrique et au Moyen-Orient. Depuis les années 90, il a joué un rôle clé dans l'internationalisation des activités de l'opérateur français et son évolution vers la convergence des services.
- Par ailleurs, Sofrecom conseille, à hauteur de 50% de son chiffre d'affaires (118 millions d'euros en 2010), de nombreux clients dans plus de **100 pays** en Afrique, au Moyen Orient, en Asie, en Amérique du Sud et en Europe.

Des solutions créatrices de valeur

Les **1 200** consultants de Sofrecom dans le monde s'appuient sur **44** années d'expériences croisées pour apporter un savoir-faire unique et des solutions créatrices de valeur aux opérateurs télécoms (fixes, mobiles, fournisseurs internet, MVNOs...), autorités de régulation, gouvernements, investisseurs et bailleurs de fonds internationaux, grands comptes et entreprises.

Ils interviennent sur **trois activités** « cœur de métier » de Sofrecom :

- le conseil
- les réseaux & services
- les systèmes d'information

Les experts de Sofrecom proposent des **solutions transverses** cohérentes et pérennes, quels que soient les challenges à relever, dans tous les domaines :

- analyse stratégique et intelligence de marchés matures et émergents
- gestion de grands projets (déploiement de réseaux, migration...)
- reprise, lancement et déploiement d'opérateurs
- contrat de gestion de services
- amélioration de la qualité de services mobiles, de la relation client, des performances globales de l'entreprise
- construction d'une offre innovante (m-payment, IPTV, services multiplay...)
- conduite du changement
- ressources humaines et transfert de savoir-faire

Sofrecom dispose d'une **expertise technologique** (broadband, backbones) et d'un **portefeuille de services** (VoIP, IPTV, Mobile TV, multiplay, m-payment, audience) à la pointe des enjeux de la convergence et des **réseaux innovants** (NGN, WiMAX, 2G-3G, LTE 4G).

Plus de 200 clients sur les 5 continents

Travaillant au plus près de ses clients, Sofrecom est présent sur les 5 continents au travers de ses réalisations et de 9 filiales implantées en Algérie, en Argentine, à Dubaï, en Indonésie, en Jordanie, au Maroc, en Pologne, en Thaïlande et au Vietnam.

Certifications

Sofrecom est certifié :

- Qualité ISO 9001 version 2008
- CMMI niveau 2
- Ethic Intelligence 2011 : respect des règles éthiques de l'OCDE et engagement dans la prévention de la corruption



Sofrecom en chiffres

- **44 ans** d'expérience
- **1 200** consultants et experts de plus de **30** nationalités
- Plus de **200** clients sur **5** continents
- CA 2010 : 118 M€
- **20 %** du chiffre d'affaires dédiés à l'innovation, la R&D et la formation
- Une solution SI intégrée : Gaïa, qui gère **40** millions de clients d'opérateurs à travers le monde

« Sofrecom bénéficie de trois forces concurrentielles sur son marché mondial :

- **L'expertise et la passion de ses 1 200 consultants.** Les compétences pluridisciplinaires et plurisectorielles des femmes et des hommes de Sofrecom, leur savoir-faire, leur connaissance des métiers de l'opérateur et, surtout, leur passion pour les projets et pour le grand international sont des atouts pour nos clients.
- **Son appartenance au Groupe France Télécom - Orange.** Nous y trouvons les ressources nécessaires à la réalisation de très importants projets pour nos clients.
- **Sa taille internationale.** Notre connaissance approfondie des problématiques et des attentes des acteurs des grands marchés locaux, acquise au sein de nos 10 filiales mondiales, nous ouvre les portes de grands contrats. »

Jacques Moulin, Directeur Général de Sofrecom



Trois domaines d'expertise

Sofrecom accompagne ses clients dans leurs **projets de transformation** en réponse à des problématiques diversifiées. Sa parfaite connaissance des métiers de l'opérateur et des TIC ainsi que ses nombreuses références et son réseau mondial de partenaires en font un conseiller incontournable.

Les experts de Sofrecom abordent chaque projet en mettant en perspective l'évolution des marchés, les problématiques métiers, l'intensification de la concurrence et les technologies d'avenir. Ils interviennent dans les trois domaines « cœur de métier » de Sofrecom :

1. Le conseil en stratégie de développement

enjeux L'évolution rapide de la technologie (l'IP, la convergence, le FTTH...) et l'intensification de la concurrence entre opérateurs créent une dynamique forte tout en exerçant une pression à la baisse sur les prix. Dans le même temps, les clients diversifient leurs usages, attendent plus de confort en mobilité et réclament davantage de qualité de services. Autant de nouvelles règles du jeu auxquelles les acteurs des télécoms doivent s'adapter.

interventions Les consultants de Sofrecom aident leurs clients à faire leurs choix stratégiques. Ils les accompagnent dans l'analyse de marchés matures comme d'économies émergentes et dans la construction et la mise en œuvre opérationnelle de plans stratégiques. Ils leur fournissent les clés de compréhension d'un environnement en perpétuelle évolution.

services Lancement d'opérateur ; stratégie (études de marché, stratégie TIC gouvernement, politique de marque, montage industriel/partariat...); contrat de gestion ; marketing ; innovation (m-payment, IPTV...) ; business intelligence (veille, prospective et analyse stratégique des enjeux et évolutions du secteur).

2. Les réseaux (fixes, mobiles) et les services

enjeux Les opérateurs mobiles sont focalisés sur l'amélioration continue de la qualité de service car elle impacte directement la croissance de leur trafic et de leurs revenus comme la conquête et la fidélisation de leurs clients.

Les entreprises cherchent à créer de la valeur à travers les performances prévisibles et fiables de leurs réseaux, une visibilité complète du trafic et une maîtrise des coûts.

Tous ces acteurs ont besoin de prestations de planification, d'ingénierie, de déploiement et d'intégration de solutions d'accès haut-débit filaires (xDSL) et sans fil (WiFi, WiMAX).

interventions Sofrecom accompagne ses clients à chaque étape du développement, de l'exploitation et de l'optimisation de leurs réseaux et services (migration vers les réseaux de nouvelle génération ; mise en place de la convergence entre les réseaux fixes, sans fil et internet), dans leurs choix d'investissements et dans les opérations associées.

De par leur culture « opérateur » et leur maîtrise de l'accélération du cycle de vie des technologies -filaires et sans fil- comme des contraintes opérationnelles, les ingénieurs de Sofrecom apportent des méthodes, des outils et un savoir-faire technologique des réseaux mobiles, haut débit et multiplay.

Ces experts en technologies - radio, IP, cœur de réseau, RI, NGN, xDSL, WiMAX, Wifi, 2G, GPRS, 3G, DVBH - participent à des projets de grande envergure et bénéficient du soutien du Groupe France Télécom - Orange en toute indépendance des constructeurs (Alcatel, Lucent, Huawei, ZTE, Ericsson, Aperto, RedLine...).

services

Expertise technologique ; conception et ingénierie réseaux ; conseil en ingénierie R&D ; gestion de projet ; conseil en gestion de qualité de service.

Les domaines d'excellence de Sofrecom

La mondialisation du secteur des télécoms a stimulé la concurrence et l'émergence de nouveaux acteurs (investisseurs...) venus d'univers différents. La plupart ont besoin de conseil et d'assistance pour gérer, relancer ou transformer des opérateurs de télécoms. Les consultants de Sofrecom ont acquis une grande expertise dans le support à :

- la **création et la reprise d'opérateurs** au travers du lancement de filiales Orange : en République Centrafricaine, en Tunisie, au Kenya, au Niger, en Ouganda, en Arménie...
- la **transformation** d'acteurs locaux en opérateurs de classe internationale : TeleYemen, Almadar en Libye, PTCL au Pakistan, ETC en Ethiopie...
- la **gestion de grands projets** : déploiement du réseau NGBN en Libye, migration de Syrian Telecom vers des architectures IP...

Fort de ce savoir-faire, Sofrecom a développé des offres de partenariats de gestion modulables en fonction des besoins :

- **management de transition** : mise à disposition de cadres supérieurs pour remplacer du personnel ou gérer un projet spécifique
- **conduite du changement** : assistance aux cadres dirigeants conjuguée à la mise en place d'un programme de changement sur une période longue (2 ans)
- **contrat de gestion** : transfert des postes-clés de l'opérateur chez Sofrecom pour une période supérieure à 2 ans.

3. Les systèmes d'information

- enjeux** Pour les opérateurs de télécommunications (fixe, mobile, IP) et les industriels, investir dans un système d'information doit contribuer à créer de la valeur, développer la relation client et améliorer la performance globale.
- interventions** Sofrecom accompagne ses clients dans la définition et la mise en place des solutions de Systèmes d'Information les mieux adaptées à leur challenges dans tous les domaines (CRM, OSS/BSS, médiation, supervision) pour un déploiement optimal « time to market ». Les progiciels Gaïa et les offres d'intégration de Sofrecom constituent des solutions « clefs en main » efficaces et opérationnelles. Ils forment la synthèse de la culture opérateur et de l'expérience internationale de Sofrecom en Systèmes d'Information.
- services** Conseil et expertise IT ; intégration et développement de solutions OSS/BSS :
- **Gaïa billing & customer care** pour une gestion cohérente de l'ensemble des processus métiers (catalogue des produits et services, gestion de la relation client, de la facturation et du recouvrement).
 - **Gaïa global mediation** pour la collecte des données d'usage (CDR, IPDR), la validation et la distribution dans le système d'information ainsi que l'activation automatique de services.
 - **Gaïa interco** pour la gestion des interconnexions et des facturations interopérateurs fixe, mobiles ou convergents, nationaux et internationaux.

Sofrecom crée de la valeur pour les opérateurs grâce à :

- un savoir-faire à la pointe des technologies et de services
- des solutions innovantes pour opérateurs multiservices
- des solutions opérationnelles, sur mesure et indépendantes des constructeurs
- une connaissance approfondie :
des réseaux fixes, mobile, internet et IP acquise auprès des équipes R&D de France Télécom
de l'ingénierie, du déploiement et de l'optimisation de réseaux à travers le monde
- une compréhension des enjeux des opérateurs : multiplay, revenue assurance, relation client, performance
- des partenaires industriels et stratégiques de premier plan

Des solutions innovantes, flexibles et évolutives

De l'analyse de nouveaux concepts à l'implémentation de solutions, Sofrecom est présent dans toutes les disciplines de son activité. Ses consultants délivrent à leurs clients des solutions pratiques à forte valeur ajoutée pour améliorer leurs performances et leurs résultats au sein d'un marché très concurrentiel.

Focus sur quelques savoir-faire de Sofrecom

- **Gérer les enjeux de l'interconnexion de tout opérateur (nouvel entrant ou opérateur historique)** : réussir son interconnexion - génératrice de trafic pour les opérateurs tiers et internationaux et de trafic roaming pour les opérateurs mobiles - avec les réseaux existants ou les réseaux futurs.
- **Anticiper l'arrivée de l'IP dans les réseaux de collecte mobile pour faire du haut débit une réalité** : optimiser le coût de mise en place des solutions « tout IP » permettant aux opérateurs mobiles d'offrir de nouveaux services et applications consommateurs.
- **Garantir à l'opérateur une gestion efficace de l'exploitation et de la maintenance de son réseau** : améliorer sa réactivité dans le traitement des dysfonctionnements ; assurer une surveillance permanente de la performance de ses services.
- **Business roaming international** : sécuriser ou augmenter le revenu du roaming international, un marché émergent porteur pour les opérateurs mobiles.
- **Assurer la maintenance et le support de Systèmes d'Information**
- **Manager la relation client** : pour se différencier et fidéliser ses clients.
- **Mettre en place une stratégie pour l'IPTV**, relais de croissance pour les opérateurs.
- **Optimiser la qualité de service** : mesurer, évaluer et améliorer la qualité des réseaux et des services mobiles, fixes et Internet.

Les solutions Sofrecom

sof'network : une solution d'inventaire réseau permettant de visualiser, d'optimiser et d'exploiter son réseau et ses plateformes de service. Elle améliore la performance des équipes techniques. La réduction des temps de dérangements fidélise les clients existants. Les réponses instantanées des études de faisabilité en attirent de nouveaux.

sof'vision : une solution de gestion géographique des éléments réseaux réduisant le nombre d'applications requises, utilisée par tous les métiers internes de l'opérateur. Elle permet d'exploiter et de concevoir les infrastructures réseaux ; d'accéder aux données par profil métier ; de partager via internet/intranet l'ensemble des données à tous les niveaux de l'entreprise ; d'optimiser les réponses aux clients et prospects ; de communiquer facilement avec les autres applications du Système d'Informations.

m-payment : il regroupe toutes les solutions de paiement via le mobile pour faciliter les échanges économiques des populations non bancarisées dans les pays émergents. Il constitue une réelle opportunité de génération de trafic et de fidélisation de la clientèle pour les opérateurs mobiles, mais le choix du modèle économique adéquat requiert une réelle expertise.

Coach numérique sur les 5 continents

Sofrecom est présent sur les 5 continents où ses 1 200 ingénieurs, experts et consultants contribuent chaque jour à la réalisation d'un Nouveau Monde d'ouverture et d'échanges au travers des TIC. Sofrecom s'appuie sur un réseau de filiales et succursales pour conseiller au mieux ses clients.

Les interventions marquantes

- **déploiement des réseaux** des filiales du Groupe France Télécom - Orange en Europe, en Afrique et au Moyen-Orient ; d'un réseau NGBN (plus de 10 000 km de fibres optiques) en Libye ; d'un réseau national de fibres optiques et de faisceaux hertziens en Thaïlande
- **assistance à un opérateur** réseau fixe en Syrie (Syrian Telecom) pour migrer vers de nouvelles architectures IP
- **accompagnement** du Ministère de l'Information et de la Communication vietnamien dans sa restructuration et la formation de son personnel
- **implémentation du système d'information Gaïa** auprès de Sonatel, Algérie Telecom, Jordan Telecom, Mobinil, Telcom, Telecom Salvador, Telkom Indonésie
- **développement de l'opérateur** mobile algérien Mobilis, de l'opérateur Ethiope ETC, de l'opérateur mobile libyen Almadar ; **lancement des opérateurs** mobile GSM libyen Libyana Mobile Phone, et iranien Tamin Telecom
- **développement de l'offre d'IPTV** de Sonatel, Mauritius Telecom
- **contrats de gestion** d'opérateurs : au Yémen, en Libye, en Egyptien, en Ethiopie
- **audit technique** complet du réseau et de l'organisation de l'opérateur pakistanais PTCL
- **migration d'applicatifs** vers le système Oracle pour Peugeot PSA en Argentine
- **animation du séminaire e-Gouvernement** de Mauritanie
- **accompagnement de la stratégie NEXt** de France Télécom Orange (marketing stratégique) et des unités de R&D.

Sofrecom à l'international

- Sofrecom Algérie
- Sofrecom Argentina
- Sofrecom Dubaï
- Sofrecom France (siège)
- Sofrecom Indonésie
- Sofrecom Jordanie
- Sofrecom Maroc
- Sofrecom Polska
- Sofrecom Thaïlande
- Sofrecom Vietnam

Un réseau mondial de partenaires

Afin de renforcer ses positions et de soutenir ses actions sur les marchés internationaux, Sofrecom s'appuie sur des réseaux de partenaires : éditeurs de logiciels, équipementiers, cabinets de conseil... Ces derniers garantissent aux clients de Sofrecom les solutions complètes les plus pointues du marché.



IPTV partners



Anticiper le futur des télécommunications

Dans la continuité de ses activités de conseil, Sofrecom partage son analyse des enjeux du secteur et sa vision du futur des télécommunications. L'entreprise publie une collection de livres blancs sur des problématiques structurantes de l'évolution de son métier. Chaque numéro, téléchargeable en ligne sur le site www.sofrecom.com croise, de façon complémentaire ou décalée, le regard d'un spécialiste du thème traité (Idate, Bearing Point, HEC, Kea & Partners, Télécom ParisTech...) avec celui de Sofrecom.

La collection des livres blancs

- La relation client : les enjeux de demain.
- Le haut-débit et le multiplay : une nouvelle modernité pour la ligne fixe
- Les partenariats improbables : la coopération au cœur des modèles d'affaire
- Pays émergents : les usages ouvrent les marchés
- L'évolution des réseaux vers le tout IP : une transformation inévitable

