

Identifier et comprendre le rôle des différents acteurs du marché télécoms pour les entreprises

Le marché des télécommunications comprend **quatre grandes familles de prestataires**, chacune ayant un rôle spécifique. En fonction de vos besoins, vous aurez à faire appel à l'un ou plusieurs de ces acteurs.

Savoir caractériser le profil d'un fournisseur, par sa clientèle (grandes entreprises, PME, TPE), son périmètre d'intervention (local, national, international) et son périmètre d'activité, peut s'avérer utile pour faire un choix éclairé.

– Les opérateurs télécoms

- Proposent une gamme variée de services, incluant notamment des services de téléphonie mobile (voix et données), de téléphonie fixe, d'accès internet et de réseau privé virtuel (VPN).
- Leur palette de services peut grandement varier d'un opérateur à l'autre, certains se spécialisent dans les services spécifiques pour les entreprises.
- Le marché à destination des entreprises est particulièrement riche en opérateurs spécialisés dans la téléphonie et l'internet fixe, dont certains concentrent leur activité sur un secteur géographique (opérateurs locaux) ou un secteur économique spécifique.
- Leurs activités ne se limitent pas à la fourniture de services commerciaux : ils disposent d'une infrastructure technique propre (cœur de réseau, ressources IP et de numérotation, interconnexions diverses, etc.) leur permettant de produire ces services. Certains agissent également comme opérateurs d'infrastructure, exploitant leur propre boucle locale, qu'elle soit fixe, radio ou mobile.

– Les intégrateurs/installateurs

- Interviennent pour installer et maintenir les équipements fixes et mobiles de télécommunication de l'entreprise, ils sont particulièrement utiles pour les entreprises qui ne disposent pas de ressources dédiées à l'exploitation de leur parc informatique et télécom.
- Gèrent des aspects tels que le câblage réseau, la multiplication des postes téléphoniques, les réseaux locaux et WiFi, le paramétrage du central téléphonique, le système d'antennes distribuées (DAS) pour la couverture mobile à l'intérieur des bâtiments, etc.
- Leur périmètre d'activité est très variable.

– Les équipementiers

- Produisent les équipements utilisés dans l'entreprise pour faire fonctionner les services de télécommunication.
- Leurs produits sont généralement commercialisés par des intermédiaires (opérateurs, installateurs, etc.), toutefois, vous pouvez également opter pour un achat direct.

– Les sociétés de conseil

- Proposent des prestations d'accompagnement dans la recherche et l'achat de solutions de télécommunication appropriées.
- Aident à évaluer les besoins, à identifier les prestataires et à optimiser les coûts des solutions déployées.

Aujourd'hui, les frontières entre ces acteurs tendent à s'estomper ; certains opérateurs proposent des services d'installation, d'entretien et d'hébergement d'équipements téléphoniques et informatiques, tandis que des intégrateurs revendent des services de télécommunication.

Dans ce cas les intégrateurs agissent :

- soit en tant que distributeurs : le service télécom est facturé au client final par un opérateur télécom. L'intégrateur intervient en tant qu'interlocuteur de proximité du client final pour la vente, le déploiement et la maintenance de la solution. Il est rémunéré à l'acte par l'opérateur télécom ;
- soit en tant qu'opérateurs/revendeurs : l'ensemble du service télécom est rendu par l'intégrateur, qui s'appuie sur une solution télécom commercialisée « *en marque blanche* » par un opérateur télécom classique. L'intégrateur facture le service télécom au client final.

Des annuaires de prestataires peuvent être mis à disposition par des fédérations du secteur (comme par exemple la FFT, l'AOTA, InfraNum, EBEN, Syntec ou encore le CDRT) ou par des acteurs tiers (comme des médias spécialisés par exemple).