

FMC

Les revenus générés par des offres de Convergence Fixe Mobile : 900 millions EUR en 2013 pour les cinq principaux pays d'Europe de l'Ouest

Montpellier, France – 23 septembre 2009 – Cette étude dresse un état des lieux des services de convergence fixe mobile à destination des entreprises, à travers l'analyse des catalogues d'offres des principaux opérateurs de cinq pays d'Europe de l'Ouest (France, Allemagne, Espagne, Italie et Royaume-Uni). Sur la base d'une enquête réalisée en France en 2008, elle fournit un certain nombre d'indicateurs sur les marchés de la convergence fixe mobile et de la VoIP en entreprise, pour aboutir à une estimation du marché de la convergence fixe mobile en entreprise.

Ainsi, à l'horizon 2013, l'IDATE estime que le marché de la convergence fixe mobile, segment du marché des services mobiles, pourrait générer 900 millions EUR de revenus dans les cinq pays étudiés, soit une contribution de 4% aux revenus des services mobiles. Cette tendance permettrait aux opérateurs d'amoindrir l'érosion de l'ARPU, constaté ces dernières années par un effet de la concurrence sur les prix.

Un éventail d'offres large et disparate

L'étude des catalogues d'offres des opérateurs des cinq principaux pays d'Europe de l'Ouest montre une grande diversité des services de convergence fixe mobile (CFM). Ils peuvent différer soit au sein d'un même opérateur qui couvre plusieurs pays et qui n'a pas la même stratégie selon les marchés, soit au sein d'un pays où les opérateurs se positionnent différemment pour des raisons stratégiques, techniques et économiques. Les opérateurs peuvent en effet intégrer dans leur catalogue d'offres un ou plusieurs types de services de convergence fixe mobile :

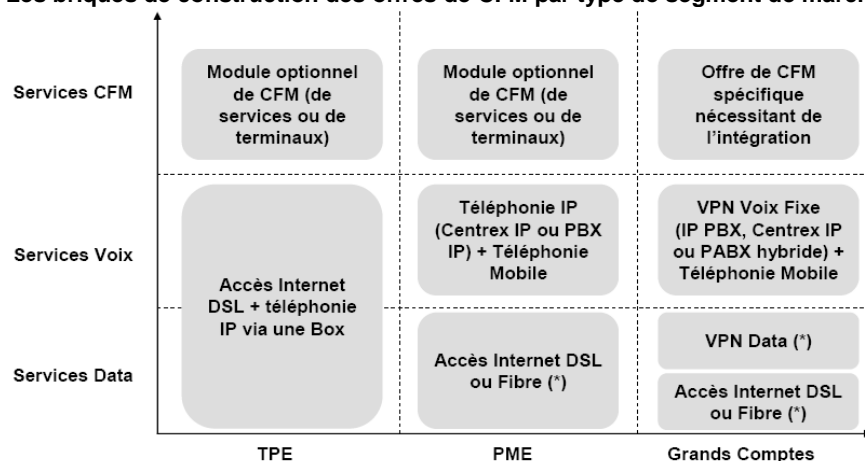
- convergence de tarifs : un même plan tarifaire pour les fixes et les mobiles ;
- convergence de services : un même ensemble de services accessibles depuis le fixe ou le mobile avec une optimisation des coûts de communications ;
- convergence de terminaux : un terminal mobile dual-mode avec des fonctionnalités avancées pour les communications fixes et mobiles.

Les offres de convergence fixe mobile constituent, pour les opérateurs, un outil permettant principalement:

- la rétention du client, en prenant en charge tous ses accès fixes et mobiles, ainsi que les services voix et données dans le cas des opérateurs intégrés ;
- dans le cadre d'une stratégie de "win back", la capacité à regagner la confiance des clients partis à la concurrence ;
- la diminution de l'effet d'érosion de l'ARPU des services de téléphonie fixes et mobiles ;
- la possibilité, pour des projets importants destinés aux grandes PME ou grands comptes, de proposer des prestations d'intégration, d'exploitation et de maintenance afin de valoriser l'ARPU global par client: c'est surtout le cas des opérateurs intégrés offrant une large palette de services associés à leur cœur de métier de fournisseur de solutions télécoms.

Le schéma ci-dessous représente, suivant les segments de marché visés, les briques de construction des offres de convergence fixe mobile.

Les briques de construction des offres de CFM par type de segment de marché



Source : IDATE

Prévisions de marché

Les revenus générés dans les cinq principaux pays d'Europe de l'Ouest sur des offres de convergence fixe mobile pourraient atteindre **900 millions EUR en 2013**.

Ces offres pourraient permettre aux opérateurs d'avoir un léger effet positif sur la baisse de l'ARPU constatée ces dernières années.

Mais le marché de la convergence fixe mobile en entreprise peine surtout face aux surcoûts, (en termes d'investissements en équipements mais aussi au niveau des coûts d'exploitation) que peuvent représenter ces offres pour l'entreprise au regard des bénéfices que les utilisateurs peuvent en tirer. En ces temps de crise, la rationalisation des investissements n'incite pas les entreprises à adopter ce type de services.

Si l'entreprise peut percevoir un réel avantage dans une vision mono-fournisseur télécom (une seule facture, un seul interlocuteur pour l'ensemble de ses solutions voix voire données, un seul centre de support...), il n'en demeure pas moins que les négociations pour le renouvellement des solutions seront plus difficiles. Changer d'opérateur sera très difficile lorsque l'entreprise est mono-fournisseur. Cette vision est encore renforcée chez les grands comptes : il existe bien souvent une volonté d'avoir plusieurs fournisseurs pour les différentes solutions télécoms de l'entreprise. La position de mono-fournisseur peut donc constituer un frein pour l'adoption des solutions de convergence fixe mobile.

Guillaume Goudard

Project Leader – « Convergence Fixe Mobile en entreprise » (Innovation Report, 2009)

g.goudard@idate.org

A propos de l'IDATE

Depuis 1977, l'IDATE s'est imposé comme l'un des premiers centres d'études et de conseil en Europe dont la mission est d'accompagner les décisions stratégiques de ses clients sur les secteurs Télécoms, Internet, Médias, à travers deux domaines d'activités : **Consulting & Research** (un conseil indépendant et la publication d'un catalogue d'études de marché), **DigiWorld Programme** (un programme annuel supportées par ses membres : DigiWorld Club, DigiWorld Summit, DigiWorld Yearbook, Communications & Strategies, ...).

Pour plus d'information rendez-vous sur www.idate-research.com.

