

VIE DES ENTREPRISES × **LES DÉFIS & LES ENJEUX DU TRÈS HAUT DÉBIT**

UNE VISION RÉINVENTÉE

des télécoms d'entreprise

Linkt est un opérateur qui a fait le choix de privilégier une organisation résolument tournée vers la qualité du service rendu. **Rencontre avec Quentin Mazurier, Directeur Général Délégué** qui nous en dit plus sur le positionnement de l'opérateur et ses ambitions.



Quentin Mazurier

Bio express

Avant de devenir Directeur Général Délégué de Linkt, Quentin Mazurier a travaillé pendant 3 ans au sein de SFR Business comme Directeur Commercial. Il a également passé 15 ans au sein de Completel dans des postes à vocation commerciale. Il est titulaire d'un diplôme de Télécom Lille 1 et d'un MBA de l'EDHEC.

Linkt a vu le jour en 2016. Quelques mots pour nous présenter la société.

Linkt a été créé par Bertrand Lebarbier dans l'objectif d'être l'opérateur télécom B2B de référence. Néanmoins, l'aventure a démarré bien avant la création officielle, il y a près de 20 ans avec le Groupe Altitude (Altitude Télécom et Altitude Infrastructure). L'expérience et les parcours des équipes dirigeantes au cœur des télécoms ont constitué un laboratoire d'analyse des besoins et des attentes des clients sur ce secteur.

Nous opérons aujourd'hui sur un marché qui pèse 10 milliards d'euros. Il est principalement détenu par Orange (70 %), SFR (20 %) et par Bouygues (5 %). Les 5% restants représentent plus de 1 000 acteurs de niche qui se sont spécialisés sur un nombre de services limités ou bien qui opèrent sur une zone géographique définie.

Concrètement, Linkt se positionne entre ces deux alternatives et a pour ambition de proposer une offre complète, centrée sur la relation client. Toutes nos chaînes de valeur ont été pensées et développées pour proposer une offre différenciée et agile. Dans ce cadre, la première étape de notre feuille de route est de générer 100 M€ de CA d'ici 2022 et de nous positionner comme l'opérateur alternatif de référence sur ce marché. L'atteinte de ces objectifs nous permettra d'être la première alternative aux offres des grands opérateurs historiques. Pour y parvenir, nous avons renforcé nos effectifs : nous sommes passés de 150 personnes en 2017 à 350 cette année. Nous cherchons à renforcer nos compétences techniques au travers de l'intégration d'une cinquantaine de collaborateurs d'ici la fin de l'année 2020. Cette croissance s'est également reflétée au niveau de notre CA qui est passée de 4 M€ en 2018 à 15 M€ cette année.

Vous vous adressez essentiellement aux PME, aux ETI, aux grands groupes ainsi qu'aux collectivités locales. Quels sont les besoins et les attentes de ces clients ?

Leurs principales attentes s'articulent autour de 6 axes différenciants :

- La continuité et la qualité des flux télécoms ;
- La disponibilité ainsi que la proximité avec le service client : nous leur proposons un seul interlocuteur qui a une maîtrise parfaite de leurs marchés et besoins. Sa mission est ainsi de les assister à toutes les étapes de la relation client ;
- Des délais courts d'intervention ;
- Une facturation juste : nos clients valident une facture *proforma* en amont de la facturation ;
- Une cohérence tarifaire : cela permet à nos clients de basculer d'une offre de services à une autre tout en maîtrisant leurs budgets ;
- Un extranet (espace client) : contenant toutes les informations sur nos services (débit, disponibilité, etc.) et à partir duquel nos clients peuvent gérer à distance certaines fonctionnalités.

Sur un plan plus opérationnel, quels sont vos principaux axes d'interventions ?

En tant qu'opérateur télécom global, nous sommes particulièrement performants sur les architectures multisites via nos services VPN et Internet. Cela nous a permis d'être le choix N° 1 de nombreuses entreprises et collectivités pour le raccordement de leur réseau. Nous proposons également des offres de téléphonie mobile et sur IP ; que ce soit au travers d'offres managées ou de solutions Trunk SIP (très recherchées sur le marché). Cette dimension contribue au renforcement de notre positionnement d'opérateur télécom global. Nous opérons au sein d'un écosystème de



partenaires qui complètent nos offres de services. En accordant une grande attention à la bonne compréhension des besoins de nos clients, nous sommes ainsi capables de les accompagner en dépassant le périmètre de notre catalogue. Cela représente un véritable vecteur de différenciation sur le marché.

Quelles sont les principales tendances et évolutions qui impactent votre marché ?

Nous travaillons depuis plusieurs années sur l'accompagnement du passage du DSL à la fibre optique. Nous assistons également à la disparition progressive du réseau téléphonique commuté (RTC) qui sera totalement finalisée d'ici 2023.

Ces évolutions sont à l'origine de l'apparition de plusieurs solutions qui remplaceront les offres historiques d'Orange tout en intégrant de nouveaux usages.

En parallèle, il y a un mouvement très fort dans l'utilisation du Cloud comme réelle alternative au traitement des données des entreprises qui valorise davantage l'importance de la qualité des réseaux. Il est donc nécessaire d'être un opérateur télécom agile et en constante évolution. Opérateur de la disponibilité et de la continuité de service, Linkt est en capacité de garantir une continuité de services grâce à un mix de technologies. Par exemple, nous proposons pour les liens principaux de chacun des sites de nos clients une technologie ; et, nous en utilisons une autre, principalement la 4G pour leurs liens de secours.

Qu'en est-il de vos enjeux ?

Parce que nous avons connu une très forte croissance de nos effectifs, nous sommes face à un enjeu humain important qui impacte la qualité et la continuité du service. Afin de proposer une offre industrielle complète,



nous devons former les nouveaux collaborateurs à la rigueur de nos processus et méthodes. Puisque le bien-être de nos employés constitue aussi un élément nécessaire à la tenue de notre promesse d'être le choix N° 1 en termes de qualité, notre service de formation déploie des efforts considérables pour assurer l'intégration des nouveaux collaborateurs. Nous continuons également à investir pour améliorer nos infrastructures techniques ainsi que nos plateformes de services. Tout cela, pour réussir à bousculer et ouvrir le marché français des télécoms entreprises.

Quelques mots sur vos perspectives ?

Nous nous intéressons à de nombreux et divers sujets. Comme par exemple, l'intelligence artificielle autour de la relation client.

Nous développons des solutions qui vont nous apporter une plus grande visibilité et des réponses en termes de prévention et détection des pannes.

Nous cherchons donc à soutenir notre croissance sur le marché français B2B des services télécoms. Et, nous développons en parallèle de nouvelles offres et options de services ; afin, d'améliorer celles existantes et continuer à mieux répondre aux besoins télécoms de nos utilisateurs. X

EN BREF

- 2 000 clients ;
- 350 collaborateurs ;
- 15 M€ de chiffre d'affaires en 2019.