

UN OPÉRATEUR CLOUD

alternatif au service de la communication unifiée des entreprises

Opérateur Cloud & Intégrateur, Foliatteam accompagne les entreprises et les organisations publiques engagées à développer leur compétitivité et leur « bien-être au travail », en les aidant à déployer efficacement des solutions de collaboration et de relation client.

Rencontre avec le Directeur Général du groupe, Bruno David.



Bruno David

Foliatteam se positionne comme un opérateur cloud des communications unifiées et plus globalement de la collaboration. Qu'est-ce que cela implique ?

Foliatteam intervient sur des marchés très dynamiques (déploiement de la fibre, évolution des réseaux d'entreprises vers le SD-WAN, accélération des plateformes cloud, fédération des solutions de collaboration et cybersécurité). Ces marchés cumulés pèseront en France à l'horizon 2026 plus de 13 Md€. Sur ces marchés, le jeu concurrentiel est en profonde mutation et ce en faveur des alternatifs.

Sur notre marché historique de la collaboration - voix, accueil, mail, réseaux

“Communiquer efficacement, simplement et depuis une seule interface, à tout moment.”

sociaux, tchat, centre de contact cross canal – il y a désormais un enjeu clé : celui de résoudre la complexité liée à la multiplicité des outils. L'objectif est de permettre aux utilisateurs de communiquer efficacement, simplement et depuis une seule interface, à tout moment, quels que soient le lieu et l'équipement et avec l'accès à tous leurs contenus. C'est le fameux acronyme ATAWADAC (AnyTime, AnyWhere, Any Device, Any Content). En offrant ce type de solutions très intuitives, Foliatteam contribue au développement de la collaboration dans les entreprises avec un impact direct sur la productivité des employés et leur qualité de vie au travail.

Sur ce marché, Foliatteam a un positionnement premium et atypique visant à délivrer une expérience utilisateurs optimale et aboutie. Être à la fois opérateur et intégrateur est un facteur différenciant majeur, car cela nous permet d'être présents aux côtés des entreprises d'un bout à l'autre de la chaîne. Non seulement nous mettons à leur disposition des outils de collaboration simples mais en plus nous garantissons le bon acheminement de leurs communications

sur nos réseaux avec un haut niveau de sécurité. Cette maîtrise de l'ensemble de la chaîne nous permet de conduire la transition de nos clients vers le cloud sans big bang avec le souci de pérenniser leurs investissements.

Un facteur clé pour accompagner l'inévitable transition vers le Cloud ?

C'est l'accompagnement sur-mesure depuis les prémices du projet jusqu'à sa finalité opérationnelle que plébiscitent les entreprises que nous accompagnons depuis plus de quinze ans.

Pour réussir cet accompagnement, nous avons d'ailleurs créé une nouvelle fonction de « Customer Success Manager » pour accompagner nos clients dans l'utilisation des solutions cloud que nous mettons à leur disposition.

Quelle est la valeur ajoutée de Foliatteam ? Comment expliquez-vous votre position d'acteur alternatif ?

Sur un marché détenu à 90% par deux opérateurs (SFR et Orange), Foliatteam est un acteur alternatif qui souhaite offrir à ses



clients un nouveau choix. Dans ce cadre, notre valeur ajoutée s'articule autour de trois axes complémentaires :

La satisfaction client au cœur de l'organisation de Foliatteam avec 22 référents. La satisfaction client dans le groupe. Ils mesurent en permanence avec tous nos clients notre Net Promoter Score (NPS). Celui-ci est supérieur à 20 ce qui nous place largement au-dessus de la moyenne du secteur des télécoms.

La performance et la puissance de notre réseau et ce au meilleur prix. Nous avons investi plus de 10 millions d'euros pour garantir à nos clients de disposer d'infrastructures de dernière génération, ultra sécurisées avec plusieurs datacenters situés en France.

La digitalisation de l'expérience utilisateur. Nous avons mis à disposition de nos clients un espace client en ligne et avons digitalisé leur parcours avec la mise en place de la signature électronique par exemple car nous croyons que digital et collaboration vont de pair pour améliorer la compétitivité. De surcroît, nous avons nos propres équipes de développement ce qui nous permet d'accompagner nos clients dans l'intégration sur-mesure des solutions de communications

unifiées avec leurs outils métiers (ERP, CRM). Aujourd'hui, nous gérons les solutions de collaboration de grands clients comme Petit Forestier, Ramsay, le Ritz Paris, Boursorama mais aussi pour des organisations publiques telles que le ministère des Affaires étrangères où nous déployons et maintenons les plateformes de téléphonie des 400 ambassades et consulats français dans le monde.

Aujourd'hui, dans le cadre de votre développement, quelles sont les principales technologies qui vous intéressent ?

Nous nous intéressons aux technologies SD WAN, SD BRANCH, qui sont des réseaux « intelligents » beaucoup plus flexibles et sécurisés. Nous travaillons aussi sur le sujet de la cybersécurité, ainsi que tout ce qui tourne autour des solutions de collaboration et de relation client sous forme d'abonnement SaaS.

Nous misons sur l'innovation et le développement sur-mesure des services afin d'intégrer ces technologies dans les environnements de nos clients.

Et vous travaillez aussi sur votre prochain plan stratégique...

Effectivement nous arrivons au terme de notre précédent plan Digital Wings. Nous venons de finaliser notre nouveau plan « UP 2026 » qui sera lancé en janvier 2021. »

Ce plan s'inscrit dans la continuité du précédent et vise 4 objectifs : renforcer notre positionnement de leader dans la collaboration en cloud, poursuivre le développement de nos services Premium alliant humain et digital, faire croître notre rentabilité et notre CA pour le porter à 100 M€ et proposer un modèle social durable, motivant pour nos collaborateurs.

L'histoire de Foliatteam a démarré il y a plus de 18 ans mais ce qui est passionnant sur des marchés comme les nôtres c'est qu'il faut savoir se réinventer en permanence. ×

EN BREF

- *Opérateur télécom B2B ;*
- *Un chiffre d'affaires de 52 millions euros ;*
- *350 collaborateurs ;*
- *Un datacenter en propre à Paris d'une surface de 2 000 m² ;*
- *4 500 clients majoritairement des PME et ETI ainsi qu'une centaine de grands groupes.*