



PROFONDIA

Information. Knowledge. Results.

SCREEN 01

NEWSLETTER | Février 2016

ÉDITORIAL | Profondia fête ses 25 ans

Un quart de siècle de qualité et de continuité

Cela fait aujourd'hui 25 ans que nous sommes actifs comme prestataire de services sur le marché de l'informatique et des télécommunications en rapide évolution. Tout au long de ces années, nous avons été témoins de nombreuses évolutions sur le marché, de tendances diverses et de l'un ou l'autre buzz. Malgré le caractère très changeant de l'environnement de marché, nous accompagnons plusieurs de nos clients, des entreprises spécialisées dans l'informatique que nous aidons à prospecter le marché, depuis nos débuts. La plupart de ces clients de longue date ont un point commun: une stratégie claire et une culture d'entreprise qui les pousse à répondre aux nouveaux besoins de leurs clients par des prestations d'une qualité élevée et constante.

Nous considérons ces partenaires comme des exemples et sommes heureux de voir nos collaborateurs accorder une importance capitale à la qualité. Nous sommes également fiers de la stabilité de notre équipe: Chantal Almouzni et Daniela fêteront cette année leurs 20 ans de service dans notre entreprise. Par ailleurs, l'ancienneté moyenne de nos collaborateurs s'élève à plus de sept ans.

Grâce à la précieuse expérience de notre équipe, nous sommes en mesure de développer de nouvelles prestations, comme l'analyse des fluctuations des clients des entreprises informatiques, qui permet à ces dernières d'avoir une compréhension encore plus approfondie des évolutions du marché.

Martin Maurer

LES THÈMES DE L'ÉDITION

Profondia fête ses 25 ans

Nouveau: la mobilité des clients
des entreprises informatiques

Evolution sur le marché
de la téléphonie



Fluctuation des clients des entreprises informatiques: qui va chez qui et pourquoi?

Notre équipe a commencé à analyser de manière systématique les fluctuations des utilisateurs informatiques d'une solution à une autre offre.

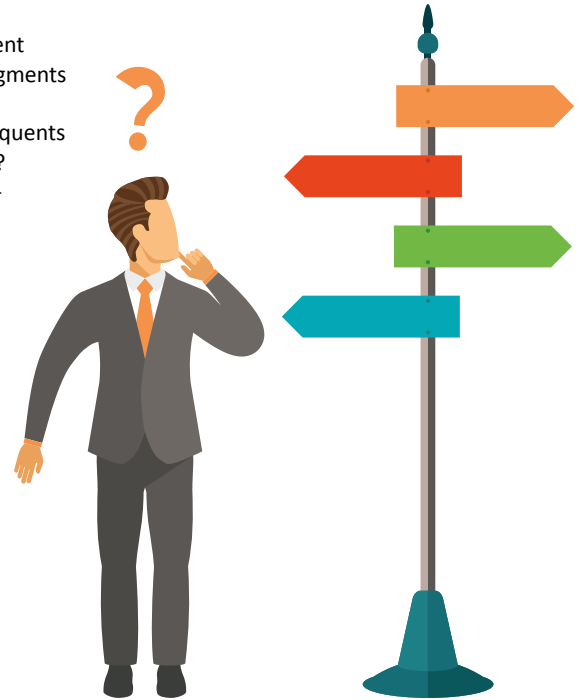
Grâce à notre nouveau module Userbase Intelligence, il est aujourd'hui possible d'observer l'évolution du marché d'un point de vue historique et, par conséquent, d'étudier l'évolution des parts de marché au cours d'une période donnée. Pour que les raisons expliquant les évolutions constatées puissent également être examinées, notre équipe enregistre les motifs qui ont décidé les clients à changer de prestataire.

On peut ainsi comprendre pourquoi tel acteur du marché étoffe sa clientèle tandis que tel autre voit ses clients lui préférer un autre prestataire. Userbase Analytics permet en outre de savoir à quel concurrent une entreprise a pris des clients, au profit de quel autre elle en a perdu et, pour ces deux cas, combien de clients sont concernés.

Les clients ayant accès à la base de données en ligne Userbase peuvent affiner ces résultats à l'aide des options de sélection proposées et déterminer certains principes:

- Acquiert-on un nombre particulièrement élevé de nouveaux clients dans des segments de marché donnés?
- Les départs des clients sont-ils plus fréquents dans certaines régions géographiques?
- La fluctuation des clients est-elle particulièrement prononcée chez l'un des acteurs du marché?
- L'une des raisons invoquées pour le changement prédomine-t-elle?

Pour vérifier si Userbase Analytics peut vous aider à repérer rapidement les tendances déterminantes du marché et à adapter votre offre en conséquence, prenez rendez-vous avec nous.



Le tout-IP fait bouger le marché des PABX

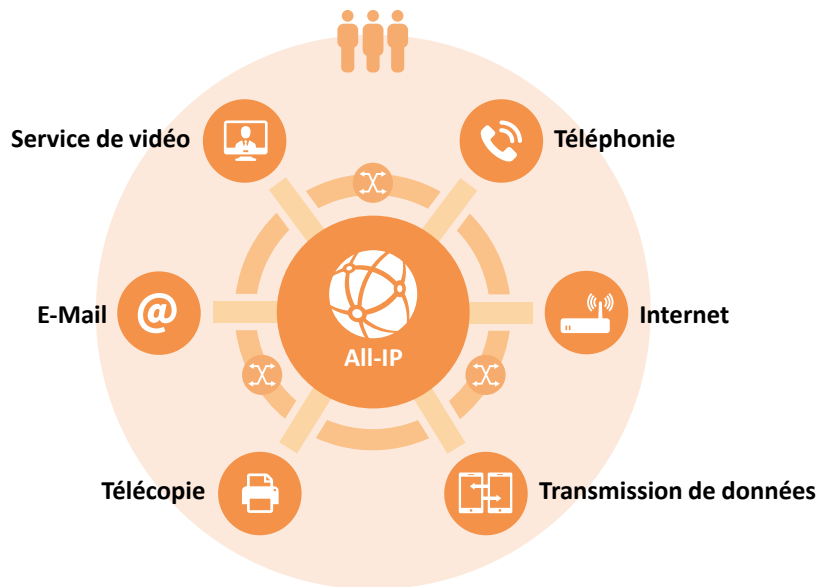
Swisscom a annoncé qu'elle arrêterait de prendre en charge la téléphonie traditionnelle (analogique et ISDN) à compter de fin 2017. Cette nouvelle donne entraînera-t-elle une vague d'innovations comme l'avait fait en son temps la crainte du bug de l'an 2000?

Nous recensons depuis un an les entreprises qui ont encore recours à des technologies traditionnelles pour leur raccordement au réseau et celles qui sont déjà passées à IP, et notre constat est sans appel: un nombre considérable d'entreprises doit agir, car 75 pour cent d'entre elles utilisent toujours des raccordements ISDN ou analogiques.

Le fait que des mesures doivent être prises à moyen-terme est maintenant connu sur le marché et semble avoir réellement déclenché une vague d'innovations. Au cours des douze derniers mois, neuf pour cent des entreprises ont indiqué qu'elles avaient planifié des investissements dans le domaine des systèmes de communication, un chiffre qui a explosé si l'on consi-

dère que la moyenne oscillait depuis longtemps entre quatre et cinq pour cent. Les investissements prévus sont manifestement liés au changement de technologie annoncé: 23 pour cent des entreprises utilisant toujours des lignes ISDN ou analogiques ont l'intention de modifier leur système de téléphonie.

Le marché est donc en mouvement. Grâce à Userbase, nous pouvons également vous dire quels acteurs sont concernés.



Pour pouvoir fournir des prestations de très grande qualité tout en restant à la pointe du progrès, nous avons besoin de collaborateurs dont la vaste expérience peut être considérée comme un trésor qu'ils transmettront aux nouvelles recrues. Deux dépositaires de ce trésor fêtent cette année leurs 20 ans de service chez Profondia.



Daniela Engeler



Chantal Almouzni

Je suis entrée chez Profondia le 2 mai 1996. Je parviens à peine à réaliser qu'autant de temps s'est écoulé depuis mes premiers pas. A l'époque, nous n'avions qu'un seul site. Le Centre de recherche, le département des ventes, la comptabilité et la direction se trouvaient tous au même endroit. Ce n'est qu'en août 1996 que le Centre de recherche a été transféré à Bâle.

D'autres changements ont eu lieu pendant ces deux décennies: au début, la livraison des données ne s'effectuait pas en ligne comme aujourd'hui, mais par le biais de disquettes puis, plus tard, de CD. L'un des tournants les plus importants que nous ayons connus est sans conteste le passage de témoin au niveau de la direction et la mise en place d'une équipe de gestion. Le nombre d'armoires pour les documents comptables tout comme le nombre de collaborateurs ont augmenté. Avant, nous n'avions besoin que d'une demi-armoire, alors qu'aujourd'hui plusieurs sont nécessaires.

Daniela Engeler

Lorsque j'ai débuté au Centre de recherche de Bâle, nous utilisions encore des terminaux monochromes et faxions les données à Bonstetten pour la suite de leur traitement.

J'ai un bon sens de la répartie. Je ne sais pas s'il me vient du fait que je suis secrétaire générale d'un club de judo depuis 32 ans et que je suis ceinture noire, mais c'est un atout précieux dans mon travail, surtout dans les situations comme celle que j'ai vécue il y a quelques années: j'ai un jour eu un entretien téléphonique avec un responsable informatique. Il a commencé par me demander si j'étais mariée. Je lui ai répondu par l'affirmative, et il a voulu savoir si j'étais heureuse. Je lui ai rétorqué que, en 37 ans de mariage, on avait le temps de voir si cette situation nous convenait. J'ai alors véritablement senti que mon interlocuteur était en train d'essayer d'évaluer mon âge. Il a ensuite préféré de me parler uniquement de l'environnement informatique de son entreprise.

Chantal Almouzni