

FORUM TELECOM – SPI+

1 Introduction

COLT Telecom a attentivement examiné le Position Paper 2001 du FORUM TELECOM de la SPI+ et profite de cette opportunité pour présenter ses services DSL, adressés spécialement au marché des PME.

D'une part, ce document reprend point par point les remarques et doléances des PME liégeoises formulées dans le Position Paper et propose d'autre part les solutions fournies par COLT Telecom.

Comme COLT n'est pas active en téléphonie mobile, les remarques concernant ces activités ne sont pas incluses.

1.1 COLT Telecom

COLT Telecom Group Plc est une société de télécommunications paneuropéenne offrant des services de données à large bande passante, de téléphonie, d'Internet, de lignes louées ainsi que des services de housing/hosting.

COLT Telecom est actuellement active dans 29 villes de 12 pays différents. D'ici la fin de l'année 2001, la couverture du réseau de COLT Telecom s'étendra au total à 32 villes. La philosophie du groupe repose sur la gestion intégrale du réseau, et ce, aussi bien au niveau national qu'international. Toutes les villes COLT sont en outre reliées par un réseau de base international administré de bout en bout : le COLTEuroLan.

COLT Telecom Belgium existe depuis 1998 en tant que filiale de COLT Telecom Group Plc. L'entreprise exploite actuellement deux réseaux de fibre optique à Bruxelles et Anvers qui lui permettent de couvrir les principales zones administratives, commerciales et industrielles des deux villes. De plus, le « dégroupage de la boucle locale » permet de proposer des services de grande qualité aux petites et moyennes entreprises partout en Belgique.

1.2 COLT Accelerator SDSL

La technologie SDSL (Symmetric Digital Subscriber Line) permet d'optimiser l'utilisation de votre fil de cuivre existant. Les services à large bande passante tels que l'accès Internet et la transmission de données sont intégrés aux services de téléphonie et RNIS.

En résumé, les services DSL de COLT, nommés *COLT Accelerator SDSL*, offrent des services tels que Data, Voice et Internet en utilisant l'infrastructure de cuivre existante, ceci en incluant tous les frais d'abonnement.

2 Position Paper

Numérotation

Etant en règle avec les directives européennes, COLT Telecom supporte la portabilité des numéros de téléphones fixes.

Le problème concernant les carrier numbers a été résolu avec le CPS (Carrier Pre Select). Par ce procédé, le Carrier Select Code (1616) est automatiquement inséré par l'opérateur national et l'utilisateur ne doit plus composer le code de 4 chiffres.

Facturation

COLT Telecom envoie chaque mois une facture claire et détaillée reprenant le montant total facturé pour le service COLT, les détails relatifs au coût total de chaque type d'appel/destination et tous les détails des appels internationaux. La facture présente également les détails des remises applicables, résume les détails de chaque type d'appel et illustre les détails des appels internationaux effectués.

D'autres options telles que les détails de facturation sur support papier ou électronique sont possibles. Dans ce cas, un CD-ROM ou une disquette contenant tous les détails de l'ensemble des appels seront envoyés chaque mois. COLT Telecom procède également à l'installation d'un logiciel d'analyse qui vous permet d'analyser le trafic et le profil des coûts. Des rapports d'analyse détaillés reprenant chaque appel sont également prévus. Vous pouvez utiliser ces rapports pour gérer vos frais et surveiller l'utilisation et les tendances du réseau sur une base mensuelle. Enfin, le logiciel d'analyse vous permet d'exporter les rapports et le détail des appels vers d'autres bases de données et tableurs tels que MS-Excel.

COLT Telecom ne facture pas les appels non aboutis.

Tarification des appels de téléphonie vocale (et fax)

Chaque appel sera facturé à la seconde en y ajoutant le coût de connexion. Les coûts de connexion sont de 0,88 BEF TVAC pour les appels nationaux; 1,21 BEF TVAC pour les appels internationaux et 1,8 BEF TVAC pour une communication vers un GSM en Belgique.

COLT Telecom propose un Advice Of Charge (AOC) pour les lignes RNIS. Cette fonction donne le coût des communications à l'appelant et peut donc être utilisée par les centraux pour calculer celles-ci.

Comme COLT Telecom possède son propre réseau international, la différence entre les appels nationaux et les communications transfrontalières est moindre.

Exemple : Un appel de 5 minutes vers Ostende sera facturé 7,66 BEF TVAC et un appel vers Cologne 8,65 BEF TVAC.

Offre de services

Les services SDSL de COLT répondent aux besoins spécifiques du marché et offrent des solutions taillées à la mesure des différents profils professionnels possibles. Les services de téléphonie, Internet et transport de données sont totalement intégrés d'une façon transparente. Vous payez un montant mensuel fixe en fonction du service commandé.

De plus, la qualité des services de COLT Telecom est garantie grâce à des Service Level Agreement.

Internet

COLT Telecom se concentre exclusivement sur les entreprises, afin d'éviter l'interférence avec le marché de masse résidentiel, tant en ce qui concerne le réseau que l'assistance à la clientèle. De ce fait, le service COLT SDSL assure un ratio de contention de 1 :1 pour la largeur de bande garantie, contre les ratios moyens de 1 :100 pour les services ADSL habituels. La qualité du ratio de COLT Telecom signifie que vous n'êtes pas dépendant de l'utilisation d'autres clients utilisant Internet en même temps que vous.

Dans ce cas, COLT Telecom offre une connexion à large bande permanente et symétrique à Internet de 512 kbits/s, 1Mbit/s ou 2 Mbit/s. La connexion à Internet reste ouverte en permanence afin que vous ne perdiez plus jamais de temps lors de la composition et de la connexion. La largeur de bande demandée peut être facilement portée à une vitesse maximale de 2Mbits/s.

Outre le choix entre les largeurs de bandes symétriques de 512 kbits/s, 1 ou 2 Mbits/s, différents niveaux de qualité ont également été définis selon la largeur de bande garantie et du ratio de contention. Le ratio de contention définit le nombre d'autres utilisateurs avec lesquels vous devez partager le réseau et mesure en fait la surcharge que connaît le réseau de votre fournisseur. Plus ce ratio est faible, plus le nombre de personnes avec lesquelles vous devez partager la largeur de bande commandée sur le réseau est important, avec pour conséquence une nécessaire perte de performances.

Raccordements

La technologie SDSL (Symmetric Digital Subscriber Line) permet d'optimiser l'utilisation de votre fil de cuivre existant. Il n'est donc plus nécessaire d'effectuer de nouveaux raccordements. Les délais prévus pour l'activation d'une connexion par Belgacom sont déterminés par des procédures entre Belgacom et les opérateurs alternatifs.

L'Internet à haut débit

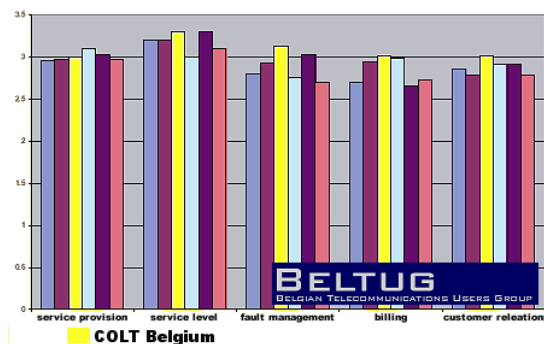
Les services SDSL de COLT ne sont pas encore disponibles dans la région liégeoise. Pour pouvoir offrir ces services, il suffit de connecter le central téléphonique de Belgacom au réseau COLT. Le Position Paper 2001 du FORUM TELECOM de la SPI+ démontre qu'il y a un grand besoin de services telecom de haute qualité à Liège. Parallèlement à l'avantage financier lié aux produits COLT, les entreprises liégeoises, grandes ou petites, peuvent bénéficier de ces services qui ont d'ailleurs déjà été reconnus et récompensés maintes fois pour leur haute qualité.

COLT *Accelerator* SDSL est un service qui combine les avantages d'une ligne louée garantie aux avantages financiers de l'ADSL soutenu par un SLA.

Gestion des problèmes techniques

Le Network Control Centre (NCC) de COLT procède à la « surveillance » et à gestion du matériel de votre circuit, de tous les services et de l'ensemble du réseau en cas d'extension. COLT Telecom a recours à des systèmes d'administration de réseau perfectionnés et de résolution des incidents qui garantissent une disponibilité optimale du réseau. COLT Telecom est accessible de jour comme de nuit pour les signalements de pannes via un numéro de téléphone gratuit.

Le Position Paper de BELTUG (association nationale des utilisateurs professionnels de télécommunication) de 2000 et 2001 a prouvé le niveau de qualité des services COLT.



Situation de monopole

Au début, COLT Telecom se concentrait uniquement sur les grandes entreprises mais depuis le dégroupage de la boucle locale en Juin 2002, COLT peut enfin offrir des services de qualité aux PME en utilisant l'infrastructure de cuivre existant.

Service à la clientèle

Ici nous nous référons à l'enquête menée par le BELTUG qui indique le plus haut niveau de qualité en ce qui concerne les relations clientèle parmi les opérateurs actifs en Belgique.

Dégroupage de la boucle locale

Le dégroupage de la boucle en Belgique signifie que les PME peuvent enfin profiter entièrement de la libérisation du marché de télécommunications. Grâce au réseau de fibre optique de COLT Telecom et à l'implantation de ses services sDSL, toutes les entreprises belges ont maintenant une réelle alternative à leurs besoins en télécommunication. Ceci est valable non seulement pour l'accès à l'Internet, mais aussi pour tous les autres besoins comme la téléphonie et des lignes louées.

3 Conclusion

En choisissant les solutions intégrées de COLT, vous évitez d'avoir recours à différents opérateurs à la fois selon vos besoins (infrastructure, accès à Internet, lignes louées et téléphonie). COLT, en tant que seul opérateur établit un seul point de contact pour tous les services. De la sorte, les PME liégeoises évitent les pertes de temps inutiles et les problèmes opérationnels pour se concentrer sur ses activités professionnelles principales.

4 Contacts

Etienne Saelens
Sales Manager SME Market

Rue du Planeur 10
1130 Bruxelles

Tél: 02-790 16 62
Fax: 02-790 16 00
E-mail: Esaelens@colt-telecom.be

Jan Dejosse
Market Manager SME

Rue du Planeur 10
1130 Bruxelles

Tél: 02-790 16 62
Fax: 02-790 16 00
E-mail: JDejosse@colt-telecom.be