

MISE EN SITUATION

1. Contexte

Le numérique occupe désormais une place centrale dans le quotidien et le bon fonctionnement des entreprises et organisations de toutes tailles. Dans ce contexte, pouvoir s'appuyer sur des infrastructures et des réseaux performants est aujourd'hui un réel "must have" pour permettre aux professionnels de mener à bien leurs opérations courantes, mais aussi leur évolution à long terme. On notera également qu'avec la forte poussée d'environnements IT toujours plus performants et consommateurs, il est incontournable de sélectionner les bons partenaires qui seront en capacité de proposer toutes les

ressources nécessaires pour en assurer un bon fonctionnement. Attention donc à bien prendre en compte ce sujet pour faire les bons choix.

B2B et B2C des exigences différentes

Connectivité, haut débit, cloud et télécoms sont des termes et des services aujourd'hui largement répandus et utilisés par le grand public et les professionnels. Pour autant, si les mots sont identiques, les besoins de chacun sont bien différents, notamment pour les professionnels qui sont en attente d'une qualité de service garantie et sur mesure. En effet, l'interruption d'un réseau, le défaut d'un service cloud ou encore une connexion télécom instable peuvent avoir des conséquences désastreuses à bien des égards pour les entreprises.

Prenons l'exemple d'industries, de fournisseurs d'énergies ou encore de compagnies aériennes, on comprend alors parfaitement que leurs activités ne peuvent souffrir d'un service de qualité dégradée. Il est fondamental qu'ils puissent réaliser leurs opérations sans dysfonctionnements liés à une infrastructure IT instable, peu évolutive, mal sécurisée et peu performante.

Prendre en compte la notion de proximité et de support

Si la qualité des infrastructures et des technologies proposées est fondamentale pour faire un choix éclairé dans le secteur du B2B, il faut également évaluer le niveau de support. En effet, ce dernier est un élément clé qui permettra à une entreprise ou à une organisation de contacter des équipes d'experts et de proximité pour mener à bien son projet et être supportée dans ses démarches ou en cas de problèmes. Dès lors, les notions de réactivité et d'expertise des équipes de support ne peuvent se limiter à un service « basique » comme cela est souvent le cas pour les particuliers qui se trouvent seuls pour gérer leurs problèmes de connectivité, réseaux et cloud (service de support peu joignable, dans des pays étrangers, pas de support local, manque d'expertise pour des sujets complexes...).

Attention aux packagings d'offres "faussement" professionnelles

Très dynamique, le marché B2B attire les convoitises de l'ensemble des fournisseurs de technologies. En ce sens, des fournisseurs tournés historiquement vers le grand public proposent désormais des offres « professionnelles » qui ne sont en fait que de simples packagings marketing d'offres B2C améliorées. Au final, cela se traduit par la fourniture d'infrastructures et de services dégradés qui ne peuvent pas répondre à des attentes complexes, mais uniquement à des besoins basiques. Ainsi, dans des situations nécessitant expertise, réactivité, support et haute disponibilité, ces offres montrent très rapidement leurs limites.

2. CELESTE dévoile ses priorités sur le marché des télécoms d'entreprise

CELESTE est un opérateur fibre et cloud pour les entreprises, le premier pure player B2B doté de son **infrastructure en propre**, avec 12 000 km de réseau en boucle locale **en France et en Suisse**, et **3 datacenters certifiés ISO 27001 et Hébergement de Données de Santé (HDS)**. L'opérateur propose une **offre souveraine** et l'expertise de ses 600 collaborateurs et collaboratrices pour un service à la qualité reconnue. Au plus près de ses 20 000 clients grâce à ses **12 agences régionales**, CELESTE déploie une technologie en constante évolution alliant fibre optique, cloud et cybersécurité. L'opérateur est également présent en Suisse grâce à sa filiale VTX.



CELESTE

Présentation de l'entreprise

Après avoir élargi sa présence à l'échelle nationale, l'opérateur français vient de consolider son offre avec une **montée en puissance dans le domaine de la cybersécurité** et se positionne plus que jamais comme un acteur de référence dans le secteur des télécoms d'entreprise.

Ventes directes et indirectes, fibre optique, Green IT : CELESTE dévoile ses priorités afin de poursuivre sa montée en gamme dans le secteur des Télécoms d'entreprise. En 2019, l'opérateur francilien avait accueilli parmi ses actionnaires le fonds d'investissements Infravia. Une étape clé pour cet opérateur fondé en 2001 par Nicolas Aubé, et qui a permis à l'entreprise de réussir un développement spectaculaire sur le marché, notamment grâce à l'acquisition de plusieurs structures sur le territoire national.

Une stratégie qui a permis à CELESTE d'améliorer sa présence sur l'ensemble du territoire national et de compléter sa gamme de services afin de répondre au mieux aux enjeux du marché IT actuel. Sa dernière acquisition, Oceanet Technologies à Nantes, lui a notamment permis d'élargir sa gamme d'offres avec des services de cybersécurité et de cloud computing.

Fort de cette croissance, l'opérateur poursuit sa montée en puissance et **développe ses relations avec les intégrateurs** afin d'**accélérer sur le canal de la vente indirecte**, une des priorités stratégiques du groupe. Disposant déjà d'**un réseau de près de 200 partenaires**, CELESTE propose aux professionnels de l'IT - prestataires informatiques, revendeurs de matériel, cabinets de conseil, etc. - de rejoindre ce réseau en tant qu'**apporteur d'affaires ou revendeur en marque blanche**. Elle s'appuie également sur son réseau de fibre optique en propre pour accompagner les PME qui vont

devoir s'équiper dans les années à venir. Pour autant, si le canal de la vente indirecte est important, celui de **la vente directe l'est encore plus, représentant 80 % des transactions** de CELESTE.

Un opérateur d'infrastructure parmi le top 5 français

Son propre réseau, c'est évidemment l'une des valeurs ajoutées de CELESTE, qui fait partie des principaux opérateurs d'infrastructure en France. Un positionnement qui permet à l'entreprise de **maîtriser ses infrastructures de A à Z** afin d'agir au plus près des entreprises. Elle capitalise notamment sur ses propres data centers, à Albi, à Nantes et à Champs-sur-Marne, certifiés ISO 27001 et HDS (Hébergement des Données de Santé), ce qui correspond au **plus haut niveau de certification en matière de datacenter**. Mais pour accompagner les entreprises, notamment les TPE et PME, c'est sur son propre réseau national en fibre optique que l'entreprise s'appuie. Un réseau qui couvre l'intégralité du territoire français avec plus de 12 000 km de fibre en propre. Un avantage considérable dans la mesure où le réseau cuivre historique va progressivement s'éteindre en France à partir de 2025. Un véritable sujet pour de nombreuses entreprises qui n'ont pas encore anticipé ce changement.

“Sur le **marché des entreprises de moins de 250 salariés**, près d'une entreprise sur deux n'est pas encore passée à la fibre. Or, **les PME représentent plus de 90 % des entreprises en France**” commente Bertrand du Bourblanc, Responsable des Ventes Indirectes chez CELESTE.

Pour **faire face à ce changement**, l'entreprise propose notamment à ses clients **un plan “full fibre”**, qui permet de remplacer leur réseau cuivre par de la fibre optique dans les **mêmes conditions de tarif et avec des délais de déploiement réduits**.

Des équipes entièrement internalisées pour garantir la qualité des services

Le fait que CELESTE soit propriétaire de son réseau est un gage de qualité et d'efficacité pour son évolution. Ce sont **ses propres équipes** (les 80 collaborateurs de CELESTE fibre) **qui gèrent le déploiement, la maintenance du réseau et le raccordement des clients**. De la même manière, l'ensemble du service technique et du service client est assuré par des conseillers de CELESTE basés en France.

Un ADN centré sur des valeurs environnementales

Outre la fibre optique et l'élargissement de ses services à la cybersécurité et sur le cloud computing, CELESTE entend également **répondre aux attentes des entreprises françaises en matière de Green IT**, un sujet qui a toujours été au centre de l'ADN de l'opérateur.

“Nous avons été parmi les premiers en France à proposer un datacenter avec une très forte connotation environnementale, grâce à **notre technologie de free-cooling**, qui permet de rafraîchir le bâtiment de manière naturelle grâce à la circulation de l'air et de réduire l'usage de la climatisation” précise Philippe YEVDOKHENKO, Directeur Commercial chez CELESTE. **Leur consommation électrique est ainsi inférieure de 35 %** à celle d'un data center traditionnel.

L'opérateur ne s'arrête pas là et propose à ses clients des solutions respectueuses de l'environnement et moins consommatrices d'énergie dans un contexte de crise climatique mais

aussi d'inflation des coûts de l'énergie. Elle devrait également équiper prochainement ses installations de panneaux solaires photovoltaïques au sein du siège social de l'entreprise à Champs-sur-Marne.

De cette manière, CELESTE entend bien se rapprocher des principaux enjeux qui touchent aujourd'hui les entreprises : la sécurité, la modernisation des réseaux avec la fibre optique, ainsi que la réduction des coûts liés à l'énergie et à l'empreinte carbone.

3. Définition des missions

Vous et votre binôme êtes placés sous l'autorité directe du Directeur commercial de CELESTE, dont les bureaux sont situés à Champs-sur-Marne en Île-de-France. Votre mission consiste à définir, animer et superviser la stratégie commerciale mise en oeuvre au sein de CELESTE en vue d'accroître les ventes, le chiffre d'affaires et la marge commerciale de l'entreprise, mais également d'assurer la fidélisation de ses clients.

Votre objectif principal est de développer une offre commerciale complète « fibre optique, cloud computing et cybersécurité » à destination des entreprises en y associant la démarche RSE. Rattachés à la Direction commerciale, vous occupez un poste à responsabilités, central pour optimiser la performance commerciale et assurer la pérennité de l'entreprise. Vous avez ainsi une visibilité complète sur l'ensemble de la chaîne commerciale.

4. Travail à fournir

Pour vous aider, un dossier documentaire contenant des ressources internes à CELESTE et de plusieurs études officielles (en français et en anglais) est fourni. Vous pouvez le compléter par des recherches individuelles ou collectives afin de démarquer votre production de celle des autres binômes participants (Internet, bibliothèque, médiathèque, études de terrain...).

Vos propositions de réponse aux questions numérotées 1 à 5 doivent vous permettre d'appréhender la problématique suivante : **Comment l'entreprise CELESTE, premier pure player B2B français en connexions et accès Internet, peut-elle développer ses parts de marché en proposant une offre complète et sécurisée à ses clients professionnels ?**

Cette problématique met en lumière les enjeux macro de CELESTE sur les prochaines années. En effet, un des principaux objectifs de l'entreprise est de **structurer et promouvoir une offre multi-services à travers la fibre optique et l'hébergement (cloud computing) en intégrant la dimension cybersécurité** essentielle pour les prospects et clients professionnels. La problématique souligne également une **dimension RSE** non négligeable à l'ère du tout numérique et de **l'arrêt de l'utilisation du cuivre à horizon 2030** qui impactera les réseaux de connexions à Internet.

Vos réponses feront l'objet d'une présentation de diapositives (PPT, CANVA, Google, etc.) d'environ 10 diapositives à raison de 2mn chacune afin de ne pas dépasser 20mn en tout. Une proposition de ces diapositives est fournie ci-après.

Elles doivent mettre en avant la bonne compréhension du marché au global, mais aussi et surtout être **cohérentes et innovantes**, ne serait-ce que sur la stratégie marketing (politiques de distribution et de communication, notamment).

Question 1

Analyser l'environnement et le marché des opérateurs fibre optique et cloud computing en B2B afin d'identifier, grâce à un diagnostic externe et interne, les avantages concurrentiels et facteurs clés de succès de CELESTE.

Question 2

Identifier les cibles prioritaires permettant la meilleure perspective de développement commercial pour CELESTE.

Question 3

Structurer une offre commerciale cohérente, innovante et respectueuse de la RSE pour développer les segments ciblés grâce à une offre complète de produits fibre optique / cloud computing / cybersécurité interconnectés entre eux.

Question 4

Définir les objectifs, les actions commerciales et les actions de communication pertinentes afin de promouvoir votre offre auprès du comité de direction de CELESTE. Ne pas hésiter pour ce faire à challenger l'organisation commerciale et le marketing de l'entreprise en prenant en compte le nécessaire service support.

Question 5

Évaluer le retour potentiel des actions en référence aux objectifs stratégiques et opérationnels fixés en amont, en proposant des indicateurs clés de performance qui permettront à CELESTE de piloter et suivre son activité commerciale.

Le mot de Philippe YEVDOKHENKO, Directeur Commercial chez CELESTE

Petite précision que je peux vous apporter : la problématique s'articule autour du rôle de vendeur à 360°. Comment faire en sorte que nos vendeurs soient capables de vendre l'ensemble de l'offre CELESTE ? Vous allez être amenés à vous plonger dans cette vente à 360°, à assimiler nos offres et nos cibles, et à faire preuve de créativité et de force de persuasion. C'est une expérience marquante, l'occasion de vous plonger dans une problématique opérationnelle, et d'avenir. Si la technologie est au coeur du fonctionnement et du développement des entreprises, le vendeur aura toujours sa place pour faire la différence car, pour reprendre Antoine de Saint-Exupéry, « On ne voit bien qu'avec le cœur. L'essentiel est invisible pour les yeux. »

Proposition

Réaliser 10 diapositives (+ 1 de titre) pour une présentation de 20mn (10 slides x 2mn)

1er slide d'ouverture puis

5 pour une analyse globale

- caractéristiques du marché et de ses segments
- acteurs du marché et concurrence directe & indirecte de Céleste
- stratégie de l'entreprise, facteurs clés de succès, SWOT
- segments, offre, valeur, et offres complémentaires (fibre, cloud & cybersécurité)
- stratégie commerciale, cibles

3 slides pour détailler le plan de développement commercial

- objectifs quantitatifs et qualitatifs,
- méthodes & actions de commercialisation recommandées, organisation commerciale & "incentives"
- plan d'action commercial & marketing

2 slides pour préciser quelques données & Indicateurs

- projections financières
- indicateurs de suivi de la performance commerciale

Méthode de travail : à vous de décider comment vous vous partagez les tâches.

RESSOURCES

Ci-dessous, une liste des ressources qui vous aideront à réaliser la mission qui vous est confiée. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive, vous pouvez et devez mobiliser d'autres ressources telles que

- la concurrence pour les segments cibles de Céleste : PME et ETI
- les canaux de distribution (intégrateurs régionaux et cabinets de conseil dans les domaines Télécom, Cloud et Cybersécurité),
- les approches de marketing opérationnel innovantes (inbound & outbound marketing),
- les prescripteurs et influenceurs dans les domaines cibles, et
- les produits & services complémentaires.

Liste des ressources :

- Étude de l'ARCEP sur le marché entreprise des services de communications électroniques
- Étude sur le niveau d'équipement des entreprises en fibre optique
- Enquête sur le renforcement de la cybersécurité des TPE PME françaises

Annexe I Présentation de CELESTE et de son offre

Annexe II Organigramme simplifié de l'entreprise et de sa direction commerciale

Annexe III Extraits du dernier séminaire commercial de l'entreprise

Divers

- Site institutionnel CELESTE : <https://www.celeste.fr/>
- Solutions CELESTE pour PME : <https://www.celeste.fr/solutions-telecoms-pour-pme/>
- Solutions CELESTE pour ETI : <https://www.celeste.fr/solutions-telecoms-pour-eti/>

- Site CELESTE arrêt du cuivre : <https://www.arretducuivre.fr/>
- Témoignage client : <https://www.youtube.com/watch?v=jmJ6tf8AKXU>

- Pages YouTube CELESTE
 - <https://www.youtube.com/watch?v=Tk1I62aixTQ>
 - <https://www.youtube.com/watch?v=pntZD0RNIM0>

- Test d'éligibilité CELESTE :
 - https://eligibilite.celeste.fr/?gad_source=2&gclid=EAlaIQobChMI1qzF14mQiQMV-phQBh1U1SR0EAAYASABEgJM8_D_BwE

- Site ARCEP : <https://www.arcep.fr/>

Annexe

Présentation de Céleste

Opérateur Télécom, Cloud et Cybersécurité pour entreprises

A écouter absolument : interview du PDG Nicolas Aube

<https://www.youtube.com/watch?v=HTrt8FYwT-I>

CELESTE votre Fournisseur d'Accès à Internet et Hébergeur Cloud sécurisé pour entreprises

CELESTE a été fondé en 2001 par Nicolas AUBÉ. Convaincu d'assister à une nouvelle révolution industrielle avec l'émergence du Très Haut Débit, il décide de proposer des offres haut de gamme et innovantes et de positionner CELESTE comme l'opérateur de référence des entreprises. Pour être au plus proche de nos clients, nous disposons de 7 agences en France.



CELESTE, un opérateur avec des valeurs fortes

Dès sa création, CELESTE s'est positionné sur deux valeurs : la qualité de service et l'innovation. Nos équipes ont pour mission de répondre de façon réactive et sur mesure aux besoins spécifiques et évolutifs des entreprises.

Le siège du groupe CELESTE est situé au cœur de la Cité Descartes, à Marne-La-Vallée. Le groupe bénéficie ainsi du réseau de recherches des Universités de l'Est Parisien.

Une expertise répondant aux attentes du client

Le succès de la stratégie de la société se traduit par des taux de croissance à deux chiffres depuis sa création. CELESTE compte des compétences dédiées aux infrastructures de son activité d'opérateur et d'hébergeur de données pour répondre au mieux aux besoins des entreprises :

Propriétaire de son propre réseau fibre Très Haut Débit et de trois datacenters hautement sécurisés

Nous disposons de notre propre cellule fibre avec un bureau d'études pour gérer le déploiement et la maintenance du réseau fibre et aussi le raccordement des entreprises à la fibre.

Le déploiement de notre réseau Très Haut Débit au-delà des frontières Françaises demeure au cœur de notre stratégie de croissance. Au travers de notre agence VTX Telecom et la création de sa propre cellule VTX Fibre SA en Suisse, nous avons commencé notre expansion en Europe.

Filiale NBS System

A travers notre filiale NBS System, nous accompagnons nos clients vers un numérique sécurisé.

Afin d'assurer de la pleine protection de leur plateforme, nous leur proposons notamment des Audits de Sécurité réalisés par nos experts.

Services Managés

En tant qu'opérateur fibre, cloud et cybersécurité, nous accompagnons nos clients dans le déploiement et la gestion de leurs solutions Cloud.

En tant que tel, nous assurons aux entreprises un accès permanent et sécurisé à leur système d'information et à leurs données.

Les Datacenters de CELESTE

Nous possédons trois datacenters en Ile-de-France, en Occitanie et en Loire-Atlantique. Ces datacenters sont certifiés ISO 27001, HDS et sont dotés des dernières technologies pour héberger les données critiques en toute sécurité.

CELESTE Wholesale

Grâce à la création de notre cellule Wholesale entièrement indépendante, nous ouvrons notre réseau et nos solutions de connexion fibre aux opérateurs télécoms et leurs clients.

Un actionnariat 100% français

CELESTE est une entreprise à capital français détenue par le fonds d'infrastructure INFRAVIA et par Nicolas AUBÉ, son Président Fondateur.

Diplômé de l'École Polytechnique et des Ponts & Chaussées, Nicolas AUBÉ a découvert l'univers des réseaux lors d'une expérience professionnelle en cabinet de stratégie. Convaincu d'assister à une nouvelle révolution industrielle avec l'émergence du Très Haut Débit, il a décidé de créer CELESTE en 2001, fournisseur d'accès Internet dédié aux entreprises.



CELESTE est propriétaire de trois datacenters écologiques.

3 datacenters certifiées ISO 27001 et HDS

Grâce à ses acquisitions et l'ambition de toujours trouver des solutions innovantes, évolutives et complètes pour répondre aux besoins professionnels des entreprises de toutes tailles, CELESTE se positionne aujourd'hui non seulement comme un Fournisseur d'Accès à Internet Très Haut Débit mais aussi, un hébergeur sécurisé de données critiques et sensibles.

Pour ce faire, l'investissement a été au cœur de ce projet d'innovation et nous sommes fiers de posséder notre propre réseau de fibre et d'être propriétaire de trois datacenters modernes et hautement sécurisés « Marilyn », « Fil d'Ariane » et « Armor » qui sont certifiés ISO 27001 et HDS. Nos datacenters « Marilyn », « Fil d'Ariane » sont écologiques, pour accompagner nos clients vers un numérique durable.