

Nous remercions N9ws pour son initiative qui nous donne une nouvelle occasion d'être à votre écoute. Nous nous sommes efforcés de répondre à l'ensemble des questions avec un maximum de transparence et espérons que vous y trouverez les réponses à vos questions.

1. Quid du futur modem Neuf Box ? Le Wifi sera-t-il intégré d'origine ? Quelles seront les nouvelles fonctionnalités ? Quel sera le processus d'échange mis en œuvre ? Avez-vous une date de sortie d'un nouveau modem ?

Les équipes Technique et Innovation de Neuf travaillent activement et depuis plus d'un an sur la prochaine Neuf Box. Pour les caractéristiques techniques (nouvelles interfaces, WiFi, nouvelles fonctionnalités), nous préférons rester discrets, concurrence oblige. Mais inutile de vous dire que nous poursuivrons avec un modèle distinguant le modem ADSL Neuf Box et le décodeurs Neuf TV ;-)

On peut aussi deviner qu'elle sera belle, performante et évolutive et, sans divulguer sa date de sortie, dire qu'elle est attendue pour 2006. Lorsqu' elle sera proposée, l'échange pour le parc sera disponible via l'espace abonnés.

2. Quelle est votre vision du futur de la télévision chez Neuf ? Vidéo à la demande, haute définition, nouveau décodeur ? Avez-vous des dates à nous fournir ?

Nous travaillons depuis plusieurs mois sur les nouveautés que vous citez. Le nouveau décodeur Neuf TV HD est en cours de test et sera lancé commercialement dans quelques jours (ou dans quelques heures)...

Et pour la vidéo à la demande, nous sommes content de vous annoncer en avant première notre partenariat avec Glowria dont le métier est l'agrégation et la distribution de contenus de divertissement à domicile. Glowria s'est imposé comme le premier service de location de DVD en ligne pour l'Europe continentale et se positionne comme le premier fournisseur de divertissements vidéo personnalisés à la demande en France et en Allemagne. Ce partenariat permet à Neuf de bénéficier du savoir-faire de Glowria mais aussi d'un de plus beau catalogue du marché avec des milliers de programmes et bien sur de la HD. Rendez-vous à la rentrée.

Bien d'autres services sont aussi en cours de développement et seront commercialisés progressivement. A suivre ...

3. Quelle est la répartition du budget par service ? Cette répartition va-t-elle changer et pourquoi ?

Voici une question à laquelle il est difficile de répondre précisément en cette période de préparation d'une introduction en bourse. Ce qu'on peut dire :

- Un client ADSL rapporte un peu plus de 30 €HT/mois
- Le fait d'avoir construit notre propre réseau ADSL et d'avoir 70% de clients dégroupés nous permet de réduire les coûts FT qui restent le plus gros poste de coûts
- Nous travaillons davantage sur la qualité de service que sur la réduction des coûts de gestion des clients
- Contrairement aux idées reçus, nos coûts d'acquisition (la Neuf Box, le décodeur Neuf TV et les frais d'accès au service facturés par FT) pèsent bien plus lourd que la pub.

4. Quels sont les travaux de fond que vous avez prévu (dimensionnements, qualité du service, redondance, etc.) ?

Parmi les travaux de fond réalisés récemment ou en cours sur le réseau, notez :

- La mise à jour du firmware des Neuf Box Trio2, Trio3C et Trio3D. Ces mises à jours seront terminées dans quelques jours. Outre sa vertu d'homogénéiser le parc et donc de simplifier la gestion client, le nouveau firmware permet de corriger des bugs et de rendre les Neuf Box compatibles avec de nouvelles offres.
- L'accentuation de la redondance de notre réseau de fibre optique en profitant des passages de fibre de Neuf et de Cegetel.
- L'augmentation en cours des débits sur plusieurs boucles dans la perspective de l'ouverture de nouveaux services Vidéo. Par exemple, passages des boucles parisiennes à 40 Gbps contre 20 précédemment, upgrade des boucles de province à 10 Giga contre 2 ou 4 aujourd'hui. Une cinquantaine de réseaux métropolitains (sur 250 environ) vont aussi voir leur débit doubler dans les prochaines semaines à hauteur de quelques Gbps.
- L'amélioration constante de notre peering avec plus de partenaires pour un délai d'acheminement plus court. Des peering régionaux avec FT sont aussi en cours de mise en place.
- La Mise en place d'une nouvelle architecture de DNS (hardware + software) pour améliorer la navigation. Avec nos 14 nouveaux serveurs DNS la performance est 5 fois supérieure à la solution antérieure.
- L'extension prochaine de la capacité du Webmail de nos abonnés

5. Comment comptez-vous améliorer la qualité du service commercial en général (service réclamations, commercial, hotline, back office) ?

Nous travaillons tout d'abord à l'amélioration de l'information disponible sur le web avec en particulier :

- Nouvelle home <http://espaceclient.neuf.fr/> qui sera officiellement dévoilée d'ici la fin de cette semaine (NDLR : *ce portail vient d'être mis en place*).
 - Nouvelles pages <http://assistance.neuf.fr> et <http://services.neuf.fr> pour simplifier l'accès à l'information.
 - Nouveau formulaire de contact pour poser ses questions au Service Client
- Vous aimez ? Nous attendons votre retour et vos suggestions d'amélioration.

Nous travaillons ensuite à l'amélioration de notre kit de connexion ADSL. Le prochain kit sera commun pour toutes les Box et gèrera toutes les connexions (USB, Ethernet, WiFi). Il sera plus fiable, plus ergonomique et intégrera de nouvelles fonctions. Parmi celles-ci, notez l'intégration d'un nouvel outil de diagnostic automatique pour détecter et résoudre les problèmes les plus courants. Ceci se présentera sous la forme d'un logiciel pour PC qui sera activable à tout moment par nos abonnés et qui sera mise à jour par le réseau.

Le nouveau kit est d'ores et déjà en bêta test (NDLR : *ce kit en version bêta est disponible sur notre forum*). Il sera disponible sur CD-Rom et téléchargeable sur neuf.fr dans quelques semaines.

Au niveau de la hotline, nous travaillons principalement sur les axes suivants :

- Accès à la hotline. Notre objectif est de décrocher en moins de 1 minute.
- Performance des hotlineurs : Il y a plusieurs plans d'actions internes (plan de formation, nouveaux outils, base de connaissance, ...) visant à améliorer sensiblement le taux de résolution au premier appel des hotlines de niveau 1 et 2. Les nouveaux outils doivent permettre aux hotlineurs de niveau 2 d'accéder directement aux équipements du réseau (DSLAM par ex) pour un diagnostic voir une résolution immédiate.
- Résolution via les forums : nous avons mis en place une équipe de hotlineurs chargée de traiter les problèmes clients remontés sur les forums.

D'ici la rentrée, nous allons améliorer la page <http://reseau.neuf.fr> sur l'état du réseau. En tapant son numéro de téléphone l'abonné saura si sa ligne est impactée par un problème technique ou non.

Parmi les autres mesures récentes qui devraient améliorer le service rendu aux clients figurent :

- Le « scannage » de l'ensemble des courriers envoyés par un client à Neuf et leur rattachement au Compte Client. Ceci permet d'être plus efficace dans le traitement des réclamations, dans le suivi des demandes et dans l'historisation du dossier
- La révision des processus de déménagement et la création d'une équipe dédiée. Il est très important que nos abonnés puissent conserver leurs services lors d'un déménagement en toute simplicité et sérénité. Pour en savoir plus, rendez-vous d'ici quelques jours sur <http://demenagement.neuf.fr> (NDLR : *ce site vient d'être publié*).

6. Quand et comment allez-vous améliorer votre offre mobile (pack quadriplay, facture unique, téléphonie illimitée vers les Neuf Box) ?

Nous venons de lancer Neuf Mobile et les premières retombées sont très positives. Les SMS illimités plaisent aux jeunes et l'option Famille (appels gratuits entre la ligne fixe et les mobiles de la famille) est très appréciée par nos clients.

Et nous sommes désormais le 1^{er} en Europe à commercialiser un terminal hybride GSM/WiFi.

N'est-ce pas une vraie révolution que de téléphoner gratuitement avec son mobile depuis chez soi et depuis 32 000 hotspots avec un terminal unique et disponible pour 1€ ?

Pionniers du quadriplay, nous sommes bien déterminés à conserver notre avance et à exploiter à fond l'avantage que nous avons à être à la fois un FAI, un opérateur de téléphone fixe et un MVNO.

7. Parmi les contraintes suivantes, quelles sont celles qui trouveront une solution dans les quatre prochains mois ?

- délai d'enregistrement d'un film avec le MP9 Premium durant 45 jours
- multiposte TV
- enregistrement et lecture d'une autre chaîne
- télévision et ADSL 2+ compatibles
- disponibilité des chaînes TF1 et M6
- ...

Le multiposte et les fonctions évoluées d'enregistrement sont à l'étude. Pour être plus précis nous sommes déjà pas mal avancé dans les tests. Vous aurez donc de bonnes nouvelles dans les 4 prochains mois.

Comme vous l'indiquez, la durée de vie d'un film enregistré avec MP9 Premium est de 45 jours au maximum. Ceci est lié aux exigences des ayants droits et des chaînes qui nous imposent de crypter les flux enregistrés sur votre PC avec une clé qui change périodiquement. Mais le but est de regarder un programme en différé et pas de construire sa vidéothèque ;-)

Pour la disponibilité de TF1 et M6 dans le bouquet Neuf TV Sélection, cela n'est pas à l'ordre du jour même si on ne désespère pas de les convaincre. Nous n'avons pas attendu pour satisfaire nos abonnés dont le domicile est couvert par la TNT en intégrant dès le départ un tuner TNT dans tous nos décodeurs. Cette idée était sans doute bonne puisqu'elle a été reprise par certains ;-)

Sur la compatibilité 2+ et TV, rappelons que nous avons fait le choix de privilégier la QoS TV. Grâce à de nouvelles technologies en cours d'implémentation nous comptons bien associer débit maximum et QoS optimale. Le nouveau firmware mis en place ces derniers jours sur les Neuf Box Trio3C, 3D et Sagem permet d'ores et déjà de supporter le bon profil (débit, gestion des erreurs, qualité TV...). Les DSLAM sont en cours de mise à jour avec ces bons profils. Nous vous tiendrons informé de la suite sur n9ws.com.

8. Que compte faire Neuf pour réduire l'écart du nombre d'abonnés/innovations/possibilités techniques par rapport à Free ?

Rappelez-vous : la solution avec 2 Box et le tuner TNT intégrée lancé par neuf en novembre 2004...

Avec Neuf Giga, Neuf Talk, Neuf talk Mobile, le CPL,... nous sommes clairement en avance avec des services utiles, simples d'utilisation et performants.






Dans le domaine de la TV sur ADSL, nous ne sommes pas en reste avec Neuf TV HD et quelques belles surprises qui attendent nos abonnés ces prochains jours et à la rentrée...

Et puis il y a TWIN™... qui est certainement une première mondiale !

9. Encore un grand nombre d'abonnés ne sont pas éligibles au dégroupage ou bien sont bridés en ADSL 1 de 2 à 8 Méga. Quelles sont les actions que vous allez mener pour palier ces problèmes et sous quel délai ?

Nous comprenons bien la frustration de ceux qui ne sont pas encore dans une zone dégroupée. Mais rappelons que Neuf Cegetel a la couverture la plus dense derrière FT. D'ailleurs connaissez-vous beaucoup de gens qui sont dégroupables chez un FAI et pas chez Neuf ?

Statistiques de déploiement des réseaux ADSL français 05/05/2006
 (Nombre de NRA équipés par les opérateurs pour chaque technologie) 16:40:10
 Zone géographique : France + DOM (% = Progression depuis le 03/04/06)

Opérateur	ADSL	ADSL2+	TV par ADSL
 france telecom	10808 +2,4%	7215 +6,4%	1090 +2,8%
 neuf cegetel	965 +2,8%	841 +3,4%	951 +2,8%
 free	713 +1,9%	713 +1,9%	698 +1,7%
 clubinternet <small>VOUS ÊTES EN BONNE COMPAGNIE</small>	328 +2,8%	328 +2,8%	N/A
 TELECOM ITALIA	275 +4,6%	274 +4,6%	148 +0%

81.07% du nombre total de NRA sont équipés pour l'ADSL.
 8832 NRA sont compatibles ReADSL.

Données non contractuelles, fournies à titre informatif uniquement. Source : www.DegroupNews.com

Pour satisfaire un nombre croissant de clients, nous menons plusieurs actions :

- Le déploiement du dégroupage se poursuit comme le montre le tableau ci-dessus. Il pourrait même s'accélérer prochainement avec notamment le déploiement de plusieurs réseaux de DSP et la location par Neuf de fibre optique nue auprès de FT (pour desservir certaines zones éloignées de notre backbone).

Nous atteindrons ainsi dans quelques jours le cap des 1000 URAs dégroupés, et les 1400 URAs dégroupées à fin 2006. Et ça va continuer en 2007.

- L'extension du dégroupage total dans les DSP. Ainsi, depuis la semaine dernière, nous proposons le dégroupage total avec portabilité dans près de 500 communes qui n'avaient jusqu'alors accès qu'au dégroupage partiel. D'ici fin juin, 200 nouvelles communes environ rejoindront la zone dégroupée de Neuf grâce au partenariat noué avec les DSP. Neuf va ainsi permettre à environ 500 000 nouveaux foyers de quitter FT à l'aube d'une nouvelle augmentation de l'abonnement FT programmée pour le 4 juillet prochain.
- La finalisation de la fusion des réseaux Neuf et Cegetel permettra à Neuf de proposer les services dégroupés dans 100 URA considérées actuellement comme non dégroupées chez Neuf bien que sur le réseau Neuf Cegetel. Ceci devrait être finalisé d'ici la rentrée prochaine. Près de 250 000 foyers bénéficieront de cette évolution.
- Neuf poursuit son programme de dégroupage de nouveaux NRA HD. Une vingtaine de NRA HD sont d'ores et déjà dégroupés et ce chiffre devrait grimper à 200 environ d'ici la fin de l'année. En s'engageant dans ce programme, Neuf souhaite améliorer l'accès à ses services haut débit quadri-play. Concrètement, les lignes raccordées à un NRA HD bénéficient d'un affaiblissement beaucoup plus faible qui précédemment et donc d'un débit supérieur. Ceci permet à Neuf de proposer à ces abonnés davantage de débit (ADSL2+ notamment) et de services (Neuf TV HD notamment).

En ce qui concerne le bridage, notre politique est clair : ne procéder à aucun bridage des flux sur notre réseau (flux peer-to-peer par exemple). Ceci est d'autant plus important que ce n'est pas la règle pratiquée par l'ensemble des FAI, en particulier en zone non dégroupée ;-)

Par ailleurs notre réseau a beaucoup évolué ces derniers mois et va continuer d'évoluer (upgrade d'interconnexions avec FT, ajout de ports DSLAM,...). En zone non dégroupée par ex, compte tenu de l'architecture de notre interconnexion ACA (NDLR : *DSLAM appartenant à France Telecom et le BAS à Neuf*) avec FT et suite au lancement de l'ADSL jusqu'à 8 Méga, il peut arriver que certains liens soient provisoirement encombrés. Dans ce cas un nouvel abonné peut obtenir un débit inférieur à celui supporté par sa ligne (mais toujours dans le respect du débit ou de la fourchette de débit indiquée lors de l'inscription). Nous procédons alors à un upgrade systématique du réseau et nous invitons régulièrement nos abonnés dégroupés ou non qui souhaitent plus de services ou plus de débit à tester leur éligibilité sur l'espace abonnés / Mon Compte et, si de nouveaux services ou un débit supérieur est proposé, à passer sur l'offre proposée.

Enfin, dans le but d'identifier (et si possible résoudre) les problèmes de débit résiduels, nous invitons n9ws.com à nous transmettre dans les tout prochains jours une liste qualifiée de numéros de téléphones correspondant à des abonnés ayant un débit clairement inférieur à celui supporté par leur ligne.