

AWSMTECH Switzerland : le pari de l'humain

Par **Thierry DIME**

Sur un marché suisse de l'infogérance où se côtoient indépendants, PME spécialisées et groupes d'envergure internationale, AWSMTECH Switzerland a choisi de jouer une partition singulière. Fondée il y a trois ans par Andrea Charles Nuti et une équipe soudée par des années de travail commun, l'entreprise s'est imposée non pas en cassant les prix ou en multipliant les spécialisations techniques, mais en réintroduisant ce que le secteur avait progressivement perdu : la chaleur humaine, la transparence et une éthique commerciale sans compromis.

L'histoire de la création d'AWSMTECH est celle d'un départ contraint qui devient une opportunité assumée. Lorsque la société dans laquelle Andrea et ses collègues travaillaient est absorbée dans des conditions difficiles par une entité tierce, l'équipe décide de s'émanciper collectivement. Ce qui aurait pu n'être qu'une aventure précaire se transforme rapidement en pari gagnant : les clients, convaincus par la qualité de la relation construite au fil des années, suivent l'équipe. « *Ils nous ont dit : on vous suit, on vous fait confiance, on aime travailler avec cette équipe* », résume Andrea Charles Nuti. Ce socle de fidélité initiale constitue la fondation sur laquelle l'entreprise bâtit sa réputation, exclusivement par le bouche-à-oreille depuis lors.

Dans un secteur qui a progressivement oublié l'humain, AWSMTECH Switzerland a choisi d'en faire son pari

Dans un secteur où la relation client est souvent réduite à un numéro de ticket et à un temps de réponse contractuel, cette loyauté spontanée constitue une validation extraordinaire. Il révèle quelque chose de plus profond : la preuve que ce que l'équipe avait bâti dans sa vie antérieure n'était pas un service parmi d'autres, mais une relation. Et c'est précisément cette relation, sa qualité, sa continuité et sa chaleur, qui devient la matière première d'AWSMTECH. Depuis lors, l'entreprise n'a recruté aucun client par voie de prospection directe. Le calling,

le mailing, le démarchage à froid ont été tentés, brièvement, et abandonnés avec lucidité : dans un domaine aussi névralgique que l'informatique d'entreprise, où changer de prestataire représente une source d'angoisse autant qu'une décision rationnelle, la recommandation d'un pair vaut infiniment plus que n'importe quel argumentaire commercial.

Chaque nouveau contrat est ainsi le prolongement d'une conversation entre dirigeants, d'une confiance faite lors d'un déjeuner, d'un nom transmis avec conviction. Une croissance lente, organique, et singulièrement solide.

Le cœur du métier d'AWSMTECH est l'externalisation totale de la fonction informatique. Ce que le secteur appelle l'infogérance. Concrètement, cela signifie prendre en charge l'intégralité du spectre IT d'une organisation : de l'incident quotidien de l'assistante qui ne parvient pas à imprimer un document jusqu'aux enjeux stratégiques de cybersécurité et de protection d'infrastructure. L'entreprise se positionne comme le SPOC (Single Point of Contact) informatique de ses clients, s'appuyant sur un réseau de partenaires stratégiques partageant les mêmes valeurs pour les besoins qui dépassent son périmètre de généraliste. Parmi ses offres distinctives figure un service de CTO as a service, permettant à des PME qui n'ont ni les moyens ni le besoin d'un directeur informatique à plein temps de bénéficier d'un profil senior en temps partagé. « *Beaucoup de sociétés n'ont pas les moyens d'avoir un CTO à plein temps. Le modèle de temps partagé nous paraissait une belle opportunité pour ce marché* », explique Andrea Charles Nuti.

Ce qui différencie vraiment AWSMTECH Switzerland tient moins aux services proposés qu'à la manière de les délivrer et de les facturer. L'entreprise a développé un modèle de tarification à coût fixe, entièrement prévisible : un forfait par utilisateur et par équipement réseau, sans aucune facturation annexe, quelle que soit la complexité ou la durée des interventions. « *Si nos techniciens passent dix heures sur un problème, c'est notre problème. On prend à notre charge* », affirme le fondateur.

Ce choix philosophique répond à une réalité du marché qu'il observe avec une certaine amertume : des pratiques de surfacturation sur les licences, des heures facturées pour des services inutilisés, voire, et c'est le cas le plus troublant, des prestataires qui ont intérêt à ce que les problèmes persistent. « *D'autres font en sorte que vous ayez des problèmes parce qu'ils savent qu'ils vont facturer. Ce n'est pas notre éthique. Notre travail, c'est de faire en sorte que les clients nous appellent moins.* »

La culture d'AWSMTECH Switzerland est profondément marquée par la trajectoire personnelle de son fondateur. Issu d'une famille ancrée dans l'hôtellerie genevoise, passé par l'École hôtelière, Andrea Charles Nuti transpose dans le monde de l'IT les codes du service haut de gamme : écoute, proximité, anticipa-

tion des besoins, relation personnalisée. Le résultat est visible dans le quotidien des équipes techniques, qui parlent avec les utilisateurs « *comme avec des amis* », évoquent les vacances, rient ensemble au téléphone. Ce que d'autres pourraient percevoir comme un manque de professionnalisme est, pour AWSMTECH, la marque d'une intégration réussie. Plusieurs clients ont d'ailleurs adopté une formule élogieuse pour qualifier cette relation : « *Vous êtes une extension de notre entreprise.* »

Les perspectives qu'Andrea Charles Nuti dessine pour son secteur et pour sa société sont résolument optimistes. Dans un monde où le numérique devient le système nerveux central de toutes les organisations, l'infogérance n'est pas une activité en sursis mais une nécessité croissante.

Et à mesure que l'intelligence artificielle reconfigurera les métiers de l'IT, que l'automatisation réduira la part du travail purement technique, ce qui restera irremplaçable sera précisément ce qu'AWSMTECH Switzerland a choisi de placer au cœur de son modèle : la confiance, le jugement, la relation. Andrea Charles Nuti n'a peut-être pas seulement fondé une entreprise d'infogérance. Il a peut-être esquissé ce à quoi ressemblera, l'ensemble du secteur de demain.

