

Microsoft

Gestion de la relation client

- Vision du marché par Analys
- Cas client
- L'offre Microsoft, les intégrateurs et les éditeurs tiers
- Les événements



Microsoft
**Windows
Server System**

Vision du marché par Analysys

La relation client, facteur essentiel pour le développement des opérateurs

QU'IL S'AGISSE de créer de nouveaux services, d'acquérir des parts de marché ou d'augmenter le revenu des clients existants, la gestion de la relation client constitue un enjeu crucial pour l'ensemble des fournisseurs de services de télécommunications (opérateurs fixes, opérateurs mobiles, fournisseurs d'accès Internet, câblo-opérateurs).

Deux logiques : valeur ou volume

Les opérateurs de télécommunications recherchent actuellement des relais de croissance dans un secteur où les services traditionnels, tels que ceux liés au transport de la voix ou à l'interconnexion de réseaux, sont arrivés à maturité et risquent de voir leur potentiel de valeur s'éroder dans les années à venir. Pour les services arrivés à maturité, une stratégie fondée sur la génération de valeur à partir des clients existants apparaît comme la plus appropriée pour dégager les liquidités nécessaires au financement de la création et de la commercialisation de nouveaux services. Pour les services les plus innovants (vidéo sur DSL ou encore services multimédias mobiles), une stratégie de volume, basée sur l'acquisition du grand nombre possible de clients, favorise une adoption rapide de ces nouveaux services et augmente ainsi les chances de succès des opérateurs.

Un même facteur de réussite : la relation client

Quelle que soit la stratégie employée (valeur ou volume), une gestion de la relation client (GRC) efficace améliore non seulement " l'expérience client " mais augmente aussi l'efficacité opérationnelle, c'est-à-dire principalement la productivité, la réactivité et la qualité de service globale de

l'opérateur. Les conséquences positives sont multiples : une bonne GRC contribue à diminuer le taux de résiliation des clients, stimule les usages et l'adoption de services, augmentant mécaniquement le revenu moyen par client (ARPU) et plus généralement la marge opérationnelle (EBITDA). Mais qu'entendons-nous précisément par la notion de gestion de la relation client ? Il s'agit des ressources humaines, des processus et des systèmes d'information qui alimentent les contacts entre l'opérateur et ses clients. Les systèmes d'information impliqués comprennent les plateformes BSS (business support system) ainsi que les outils qui assurent l'interface avec les systèmes dédiés au réseau et à la fourniture des services.

Le rôle, la complexité et l'importance de la gestion de la relation client vont probablement croître en ce qui concerne les nouveaux services et ce, pour plusieurs raisons. Le niveau de service offert pour les services traditionnels (principalement la voix) a significativement progressé au cours des dernières années. Désormais, les clients ont donc des attentes élevées pour l'ensemble des services proposés et ce niveau d'exigence est à prendre en compte pour la fourniture des nouvelles offres. L'expérience du lancement des services WAP en 2000 a montré qu'une première expérience décevante peut avoir un impact très négatif sur le développement de nouveaux services.



Une chaîne de valeurs toujours plus complexe

Élément d'importance, la fourniture de nouveaux services implique la nécessité pour l'opérateur de s'associer de plus en plus souvent à des partenaires (fournisseurs de contenu, prestataires de services, fabricants de terminaux, etc.). Dans ce cadre, une gestion performante de la relation client devient cruciale, non seulement au sein des différentes activités de l'opérateur (technique, commerciale) mais aussi entre l'opérateur et ses partenaires. Aujourd'hui, chaque opérateur ou fournisseur de services dispose de systèmes internes de GRC. Cependant, pour ce qui est de la fourniture de nouveaux services complexes (comme les services mobiles multimédias) peu d'entre eux sont actuellement capables de relier leurs systèmes avec ceux de leurs partenaires, dans le but d'accéder à l'ensemble des informations permettant la gestion globale de la relation avec le client ! Or, du point de vue du client, qu'il soit un particulier ou une entreprise, seule comptera la réponse fournie par son interlocuteur direct : l'opérateur. L'intégration des systèmes de gestion de la relation client permettra par exemple d'éviter des arguments du type " Le problème ne vient pas de chez nous ", " Voyez avec notre partenaire... ", qui ont un impact négatif sur l'image du service fourni. ■

Laurent Zenou, consultant principal, Analysys Paris

TÉMOIGNAGE



Laurent Zenou
consultant principal,
Analysys Paris

" Une bonne relation client s'appuie sur une approche globale, qui traite de manière cohérente les problématiques liées aux ressources humaines, processus et systèmes d'information "

Cas clients

TELENOR bâtit un libre-service électronique pour ses clients avec Microsoft .NET

DANS UN PAYS, la Norvège, où le taux des foyers connectés à Internet est parmi les plus élevés au monde, l'opérateur scandinave Telenor souhaitait proposer à ses clients un portail dans lequel ils "piocheraient" les informations et les services dont ils ont besoin. En trois mois, aidé par Microsoft Services et Accenture, l'opérateur a réussi son pari, réduisant au passage les coûts liés à son centre d'appels.

Attirer des clients particuliers et professionnels et servir un réseau de 1 400 revendeurs à travers la Norvège, impliquait pour Telenor de disposer d'un centre d'appels conséquent, apte à traiter les requêtes concernant la tarification ou la facturation. Constatant que plus de 40 % de la population du pays utilise déjà des services financiers au travers d'Internet, la direction de Telenor décide alors de construire un libre-service électronique pour ses clients. " Nous avons réalisé qu'il nous fallait adopter une approche plus personnalisée et efficace, afin de dispenser quelque service que ce soit à que à nos clients, à tout moment ", explique Frode Støldal, responsable du projet " eChannel " chez Telenor.

L'opérateur, conseillé par Accenture, fait alors le choix des technologies Microsoft .NET pour construire ce portail en ligne. Développé à l'aide de Visual Studio .NET, l'ensemble du service se base sur Windows 2000 Server et Commerce Server 2000 pour les fonctions de commerce électronique, avec des outils décisionnels fondés sur SQL Server 2000. Dorénavant, une fois identifiés, les clients vérifient leur compte mobile et leurs factures, découvrent les offres spécifiques auxquelles ils ont droit, les nouveaux terminaux et services, etc.

Un service plus performant et moins coûteux

Ainsi, les clients ne perdent plus de temps à attendre qu'un téléopérateur leur réponde. " Ce type de service 'automatisé' plaît à nos clients, car il est plus précis, plus rapide et moins cher ", confie Arild Hermansen, responsable de projet chez Telenor. " Dès à présent, le nombre de clients qui utilisent le portail équivaut quasiment à celui de ceux qui optent pour le centre d'appels, se réjouit Erik Moe, associé chez Accenture. La sélection de services en ligne est si simple à utiliser que la plupart des souscriptions sont gérées électroniquement ".

Autre bénéfice concret du service : il n'est plus nécessaire de ressaisir manuellement des informations précédemment envoyées, sous forme analogique, par le réseau de revendeurs. Quant aux clients, Telenor se donne les moyens de mieux conserver ceux déjà existants, mais aussi d'aller en conquérir de nouveaux, attirés par un bouche à oreille positif. " Stimulés par le succès d'eChannel, nous réfléchissons à de nouvelles façons de faire des affaires et d'interagir avec nos clients, au travers du Web ", conclut Frode Støldal, de Telenor. ■



EUROTEL fait bénéficier ses différents services d'outils d'analyse

PREMIER OPÉRATEUR de téléphonie mobile en République Tchèque, Eurotel exploite les données d'appels de ses clients pour affiner l'étude de leurs comportements et mieux gérer sa croissance.

Comme quasiment tous les opérateurs de télécommunications, Eurotel s'est doté d'un entrepôt de données (EWOC, Eurotel Warehouse of CDR). Martin Rys, responsable du service systèmes décisionnels chez Eurotel, précise son fonctionnement : " Lorsque le client est en communication, des enregistrements sont effectués sur l'appel au central et stockés dans une base CDR (Call Detail Records). Ces enregistrements sont ensuite rassemblés puis distribués aux différents systèmes ciblés par l'intermédiaire d'un outil de médiation ".

Une vue unique et détaillée sur les clients

" Avec le nombre croissant de clients, et donc l'augmentation du volume de données, il n'était pas possible d'éditer des états à partir des systèmes de facturation. Aussi avons-nous décidé de créer un nouvel entrepôt de données basé sur les technologies de Microsoft ", explique Martin Rys. L'entrepôt de données stocke ainsi les enregistrements détaillés relatifs aux communications de divers types (appels sortants et entrants, SMS sortants et entrants, itinérance sortante et entrante, GPRS, MMS, numériques etc.). De plus, d'autres données provenant des systèmes d'exploitation sont enregistrées en même temps, comme les

facturations de comptes prépayés ou de forfaits. Désormais, sans devoir solliciter le département informatique, les différents services d'Eurotel (marketing, commercial, ingénierie, achat et finance) réalisent leurs analyses, en multipliant les dimensions ou les indicateurs à l'aide de l'outil Microsoft Analysis Services fourni avec SQL Server. En se basant sur l'entrepôt de données (qui contient plus de 3,3 To d'informations et enregistre 160 millions d'opérations par semaine), la direction technique évalue par exemple la charge du réseau mobile en fonction de divers paramètres. La décision d'investir ou non dans des technologies nouvelles ou complémentaires se prend alors en toute connaissance de cause.

En termes de performance, le temps de réaction reste toujours à un niveau très convenable. Par exemple, une requête dans les CDR s'effectue en 4 secondes en utilisant les index et en 5 minutes sans eux. " Si on analyse les coûts

Si on analyse les coûts totaux liés à l'intégration de l'entrepôt de données, le prix du logiciel et du matériel correspondant pour la plate-forme Microsoft est bien plus avantageux que le prix d'un système similaire sur une plate-forme Unix.

totaux liés à l'intégration de l'entrepôt de données, le prix du logiciel et du matériel correspondant pour la plate-forme Microsoft est bien plus avantageux que le prix d'un système similaire sur une plate-forme Unix. En outre, le prix de la licence de SQL Server comprend, en sus du moteur de base de données lui-même, d'autres outils

indispensables tels que Analysis Services ou Data Transformation Services (DTS) ", conclut le responsable d'Eurotel. ■

Cas clients

NTL fonde la gestion de sa relation client sur Microsoft .NET Framework

NUMÉRO 1 en Grande-Bretagne de l'accès à Internet à haut débit, avec 40 % de parts de marché, le câblo-opérateur NTL se voyait de plus en plus pénaliser par les pesanteurs de son ancien système de facturation. Désormais doté d'un outil fondé sur l'environnement Microsoft .NET, NTL a grandement amélioré la gestion de son million de clients abonnés à l'offre " World Internet ".



Au travers de son réseau en fibres optiques, NTL dessert 8,8 millions de foyers anglais, gallois et irlandais. Au fil du temps, le câblo-opérateur a ressenti plus vivement l'inertie occasionnée par son ancien système de facturation (SABS, *subscriber administration and billing system*), développé en interne à partir de 1995.



Architecture : de la complexité à l'homogénéité

" L'architecture de NTL est vraiment complexe, car différents systèmes de gestion de la relation client sont utilisés, reconnaît Phil Pavitt, directeur informatique et projets du groupe NTL. L'ancien SABS correspondait à nos clients Internet, tandis que d'autres systèmes sont utilisés pour nos clients abonnés à la télévision ou à la téléphonie par câble ". Confronté à un choix technologique entre plusieurs environnements,, NTL a finalement retenu.NET.

Trois arguments techniques majeurs ont convaincu NTL : .NET Framework est adapté aux futures montées en puissance de l'entreprise ; la solution est consistante, déployée sur des grappes de serveurs (*clusters*) ; enfin, elle est compatible avec l'ancien système SABS, et tout l'environnement Microsoft utilisé par l'entreprise (serveurs pour le Web, les applications et les bases de données).

À cela s'est ajouté le rôle central joué par le logiciel d'intégration BizTalk Server 2000. " SABS avait été développé à l'aide de Visual Basic 6. Il était donc plus simple pour nous d'actualiser cette technologie, en faisant le choix du même éditeur, que de repartir de zéro avec une autre offre ", analyse Justin Leese, directeur technique de NTL.

La nouvelle application SABS traite la relation client, l'activation des services (provisionnement), la facturation, les règlements, les incidents techniques, et fonctionne sur plus de 200 serveurs et plus de 5 000 systèmes clients. La productivité, les performances et les moindres coûts de développement du nouvel ensemble ont étonné NTL.

" Notre informatique est construite comme un puzzle, fait remarquer Justin Leese. SABS réside au sommet de BizTalk. En dessous, se trouvent tous les autres systèmes. Comme toutes les interfaces communiquent entre elles via BizTalk, il est relativement simple d'ajouter ou de retirer une brique logicielle. Plus besoin de re-développer sans cesse : c'est une simplification extraordinaire de notre système d'information ", conclut-il. ■

L'offre Microsoft, les intégrateurs et les éditeurs tiers

Des technologies spécifiques pour les télécommunications

DÉPUIS SA CRÉATION, Microsoft s'est concentré sur le développement de logiciels et de technologies génériques. Sur cette base, des intégrateurs et des éditeurs tiers construisent des systèmes adaptés aux attentes particulières d'un métier ou d'une entreprise. Le secteur des télécommunications et ses besoins en matière de relation client n'échappent pas à la règle. Microsoft investit dans ce domaine des moyens conséquents, en vue de répondre à des besoins spécifiques. Revue de détail des solutions bâties en commun par l'éditeur et ses partenaires.

PAROLE D'EXPERT



Jacques Étienne Grandjean, directeur de l'agence Communications chez Microsoft France.

" Dans le secteur des opérateurs comme des fournisseurs d'accès à Internet (FAI), notre stratégie est de proposer des outils fondés sur des standards tels que XML ou les services Web ".

" Dans les projets que nous menons avec nos partenaires intégrateurs, ceci se concrétise

au travers de trois axes : la baisse des coûts informatiques, par le regroupement de serveurs ; une interopérabilité et une interconnexion de systèmes améliorées ; et, enfin, un accroissement des revenus par utilisateur, grâce notamment aux nouvelles plateformes de services comme la messagerie hébergée sur serveurs Exchange ".



Depuis déjà plusieurs années, Microsoft dédie des moyens spécifiques au secteur des télécommunications. À Redmond, au siège social de l'entreprise, plus de 100 ingénieurs adaptent les grandes offres logicielles de l'éditeur (SQL Server, BizTalk Server, .NET Framework, Windows Server, Exchange Server) aux systèmes informatiques déployés chez des opérateurs et des fournisseurs de services Internet (FAI). En Europe, la division Communications (qui englobe les télécommunications, les médias et les entreprises de contenu ou de divertissement) regroupe 160 spécialistes.

Affiner la connaissance du client

D'une manière générale, l'éventail des possibilités offertes par les technologies de Microsoft et celles de ses partenaires est large : il s'étend en effet du calcul de rentabilité par client à la définition d'un segment de clientèle pour un nouveau service à l'aide des outils décisionnels Analysis Services associés à SQL Server, en passant par la mise en place de libres-services électroniques fondés sur Windows Server, .NET Framework et les services Web.

Concernant la gestion de la relation client, la tendance évolue d'une approche aujourd'hui cloisonnée vers un modèle plus " panoramique ", dans lequel les gestionnaires de clientèle comme les responsables marketing d'un opérateur sont en mesure d'embrasser, en une seule vue, l'historique d'un client, son potentiel de revenus actuels et futurs, les services qu'il consomme, etc.

Tel est le sens de l'offre Microsoft CCF.NET (Contact Center Framework), qui synthétise les informations concernant un même client et permet depuis peu aux opérateurs de réduire efficacement le temps de traitement des appels, tout en augmentant la satisfaction du client. Au plan technique, cette solution s'installe sur le poste Windows de l'agent et est orchestrée à partir d'un serveur exécutant BizTalk et des services Web. Ceci facilite l'intégration avec l'ensemble des systèmes existants (facturation, remontée d'incidents, souscription de services, bases de données client).

Les éditeurs enrichissent l'offre de leurs compétences "métier"

Les opérateurs de télécommunications fixes et mobiles ainsi que les fournisseurs de service Internet se voient proposer un catalogue de logiciels de gestion de leur relation client de plus en plus riche. Fondées sur l'environnement .NET, ces offres sont le fait d'éditeurs spécialisés comme ORMVision, Telarix, Cosmocom ou encore Metratch. " Ces sociétés recourent largement à notre gamme de logiciels et de technologies, se réjouit Anne-Lise Touati, responsable marketing télécoms et mobilité d'entreprise chez Microsoft France. ORM Vision utilise ainsi SQL Server et BizTalk Server pour développer un logiciel d'intégration d'applications qui assure l'interface entre outils d'analyse et de reporting ". Ces échanges entre la gestion technique du réseau (OSS, Operation Support System) et l'activité commerciale de l'opérateur (BSS, Business Support System) impliquent, en effet, un savoir-faire très spécifique. L'intérêt pour un éditeur indépendant est de gagner du temps sur le développement et l'intégration, en s'appuyant sur les briques logicielles de base fournies par Microsoft, et de mieux se concentrer sur sa valeur spécifique, que celle-ci s'applique aux fonctions du réseau, à l'activation de services, la gestion de la relation client, la facturation ou à l'orchestration de ces différents pans du système d'information d'un opérateur ou d'un FAI.

L'offre Microsoft, les intégrateurs et les éditeurs tiers

Des technologies spécifiques pour les télécommunications

Faciliter la création et le fonctionnement des services

Microsoft poursuit également ses développements autour de l'activation de nouveaux services, avec par exemple une technologie adaptée aux réseaux de données sans-fil : Wi-Fi Provisioning. Autre cas de figure qui découle d'une vision étendue de la relation client et du déploiement de nouveaux services : la capacité à adapter rapidement les systèmes de facturation d'un opérateur aux évolutions de son marché. Dans ce cas, Microsoft s'est associé avec Portal, un spécialiste des systèmes de facturation, pour développer l'offre Billing Agility. Celle-ci fait reposer la plate-forme Infranet de Portal sur les technologies de Microsoft (Windows Server 2003, SQL Server 2000, BizTalk Server), afin de gagner à la fois sur le rapport prix/performances et en capacité d'intégration.

Quand on dispose d'outils pré-configurés et paramétrés qui répondent grosso modo à la moitié des besoins-types d'un client du secteur des télécommunications ou d'Internet, le client gagne plusieurs semaines ou mois sur l'achèvement de son projet, et économise beaucoup d'argent "

Les opérateurs et les FAI désireux de lancer de nouvelles offres auprès de leurs clients se révèlent aussi fortement demandeurs de " briques " logicielles, relativement souples et rapides à déployer et à relier aux autres composantes de leur système d'information. Aussi HP s'est-il appuyé sur l'environnement de développement et d'exécution .NET et sur le BizTalk Server de Microsoft pour proposer ISM.NET (*Integrated Service Management*).

" Proposer un nouveau service à la clientèle implique d'activer des droits et des processus en cascade sur des dizaines de serveurs différents, ce que les anglo-saxons appellent 'provisioning', explique Xavier Taillemite, responsable de solutions télécoms au sein du centre de solutions HP-Intel de Grenoble. Avec ISM.NET, ce processus est entièrement automatisé et supervisé dans le temps. Il n'est plus nécessaire de mobiliser des informaticiens pour aller mettre à jour des serveurs DNS, Active Directory, SharePoint Portal Server ou encore Exchange Server ".

Faire évoluer le système d'information des opérateurs

Microsoft collabore également depuis plusieurs années avec Accenture. Ce cabinet a ainsi créé un portefeuille de 15 modules spécifiques répondant aux fonctions clés nécessaires au métier d'opérateur ou de FAI, en faisant le choix des technologies " agiles " de l'éditeur. Son nom ? ACS, pour *A c c e n t u r e Communications Solutions*. " ACS couvre un spectre

qui va des systèmes décisionnels aux ERP, en passant par la gestion de la relation client, la facturation et la gestion des partenaires ", détaille Stefano Gandini, d'Accenture Europe. Le cabinet de conseil et d'intégration technologique dispose d'une équipe dédiée à ACS, constituée de 30 consultants et ingénieurs établis à Milan. ACS présente le grand avantage de fournir avec BizTalk Server des connecteurs logiciels prêts à l'emploi entre les systèmes de gestion interne

(comme Portal) et les systèmes de relation client (tels que Siebel), réduisant fortement les délais usuels d'intégration.

" *L'intérêt de nous appuyer sur les fondations technologiques de Microsoft est de pouvoir bâtir ou rénover plus rapidement des pans entiers du système d'information de nos clients*, témoigne Astrid Bohé, associée au sein du pôle Communications d'Accenture en Europe. *Quand on dispose d'outils pré-configurés et paramétrés qui répondent grosso modo à la moitié des besoins-types d'un client du secteur des télécommunications ou d'Internet, le client gagne plusieurs semaines ou mois sur l'achèvement de son projet, et économise beaucoup d'argent "*.

En plus d'Accenture, Microsoft travaille

très étroitement en France avec des intégrateurs nationaux dotés d'une forte expertise dans le domaine des télécoms : Unilog, Cap Gemini Ernst & Young, Atos Origin... Ces derniers intègrent ses technologies .NET (CCF, décisionnel, EAI, portails, Wi-Fi provisioning), en tirant parti de leur simplicité et de rapidité de mise en œuvre. " *Microsoft apporte non seulement son expertise technologique, mais également son approche transversale, facilitant le transfert des produits et des standards du commerce électronique vers le monde des télécommunications*. Atos Origin apporte pour sa part son expertise de gestion technique et commerciale des réseaux, mais aussi d'intégration de systèmes hétérogènes à l'aide d'outils d'EAI "

confie François Gruau, directeur du développement des activités de télécommunications d'Atos Origin.

En conclusion, Jacques Étienne Grandjean met l'accent sur l'impact économique de tous ces outils développés sur la base des technologies Microsoft : " *Les projets construits à partir de ces technologies se caractérisent par des coûts très nettement inférieurs à ceux de nos concurrents. Les conséquences positives pour nos clients opérateurs ou FAI sont directement perceptibles dans leur bilan financier "*. Ceci sans oublier le bénéfice évident qui consiste à disposer d'une gestion de la relation client et d'offres de services beaucoup plus souples et plus diversifiées. ■

FAVORISER L'INTEROPÉRABILITÉ



Microsoft, ainsi que d'autres acteurs majeurs de l'informatique comme IBM, sont à l'origine de l'initiative WS-I (*Web Services Interoperability*). Leur ambition commune est de définir des protocoles standardisés pour la communication entre services Web (WS-Security, WS-Referral, WS-Routing, WS-Inspection). Cette initiative se révèle être particulièrement stratégique en matière de gestion technique des réseaux de télécommunication (OSS) et de gestion des services (BSS) des opérateurs, domaines pour lesquels l'interopérabilité entre systèmes hétérogènes représente une priorité. Dans ce cadre, Microsoft propose aux éditeurs tiers une bibliothèque de développement (WS-E) adaptée à son environnement .NET.

Dans le cadre des travaux de standardisation du TeleManagement Forum, Atos Origin et Microsoft collaborent pour démontrer l'apport des standards tels que XML et les services Web aux fonctions d'OSS et de BSS des réseaux de télécommunications. Les deux partenaires utilisent ainsi la nouvelle fonction de supervision d'activité de Biztalk Server 2004 pour gérer la qualité des processus métiers autour de la facturation. Ces travaux seront présentés au mois de mai lors du salon TeleManagement World à Nice. Site Web : www.ws-i.org

Les événements

SÉMINAIRES CLIENTS

Microsoft propose des séminaires exclusifs dédiés aux opérateurs de télécommunications en collaboration avec ses partenaires intégrateurs sur différentes problématique de la gestion de la relation client.

12 mai : "Le décisionnel, outil générateur d'ARPU et de fidélisation client pour les opérateurs télécoms"

Revue des solutions proposées par Microsoft et Accenture

Jeudi 27 mai : Comment faire des Centres de Contacts un outil efficace de fidélisation et de vente additionnelle pour les opérateurs télécoms ?

Revue des solutions proposées par Microsoft et Unilog Management

Jeudi 10 juin : Comment disposer d'un système de facturation performant et différenciant ?

Revue des solutions proposées par Microsoft et CGE&Y pour les opérateurs de télécommunications

Pour vous inscrire ou obtenir plus d'informations, consulter le site www.microsoft.com/france/entreprises/métiers/telco-media/events

LES SALONS

Du 15 au 20 main 2004 à Nice
TMW (TéléManagement World)

Microsoft

Microsoft

Solutions pour les PME / PMI

- Ut wisi enim ad minim veniam
- Quis nostrud exerci tation, ullamcorper suscipit lobortis nisl
- Duis autem vel eum



Microsoft
**Windows
Server System**

Microsoft

Solutions mobilité pour l'entreprise

- Ut wisi enim
- Quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl
- Duis autem vel eum
- Quis nostrud exerci tation ullamcorper
- Duis autem vel eum iriure dolor



Microsoft
**Windows
Server System**