

Étude de cas



Enjeu :

Sonatel, opérateur téléphonique international, souhaite disposer d'une vision client consolidée, disponible pour tous ses canaux de distribution, dans chacun des quatre pays d'implantation du Groupe, qu'il s'agisse d'un grand compte, d'un professionnel ou d'un particulier, fixe ou mobile.

Solution :

La solution Vue360 Client d'EXALEAD (OneCall) fournit une vue à 360° complète sur le client, en agrégeant, dans une page web, toutes les données relatives à son parcours.

Bénéfices :

- Renforce la stratégie visant la satisfaction client
- Facilite une meilleure compréhension par les commerciaux des besoins de leurs clients, afin de renforcer la proximité et la satisfaction

- Offre une interface utilisateur simple et intuitive
- Rassemble sur un écran l'ensemble des informations pertinentes relatives au client
- Permet le déploiement d'une stratégie omnichannel : ventes directes, partenaires ou revendeurs
- Intègre les offres mobile ou fixe
- Convient à la gestion des clients grands comptes, aux PME ou au grand public
- Identifie des opportunités de vente masquées
- Multiplie les opportunités de fidélisation des clients, en adressant les clients *prepaid* et clients *postpaid*



« Le challenge est de faire vivre aux clients une expérience de qualité à chaque fois qu'ils interagissent avec nous. »

— Mamadou Coundoul
Chef du Département Ingénierie du Service
Sonatel

DES MILLIONS DE CLIENTS

Le groupe Sonatel offre des solutions globales de télécommunications dans les domaines du fixe, du mobile, de l'Internet, de la télévision et des données au service des particuliers et des entreprises. Leader au Sénégal, présent au Mali depuis 2002, en Guinée Conakry et Guinée Bissau depuis 2007, en Sierra Léone en 2016, le groupe Sonatel, dont Orange est actionnaire à hauteur de 42%, est l'opérateur de référence en Afrique de l'Ouest. Sonatel a construit un réseau entièrement numérisé disposant de liaisons internationales par câbles sous-marins à fibres optiques haut débit.

Le groupe Sonatel est une entreprise structurante pour l'économie des pays où il est présent et a fait du Sénégal, son pays d'origine, un hub de trafic et un acteur majeur dans le développement des télécommunications en Afrique et dans le monde. À travers sa marque commerciale Orange, le groupe Sonatel fait vivre à ses clients les opportunités de la convergence entre les technologies du mobile, de l'Internet et de la télévision. Pour traiter les requêtes de ses millions de clients, les conseillers utilisaient à l'origine plusieurs applications.

FAIRE VIVRE AU CLIENT UNE EXPÉRIENCE DE QUALITÉ

Sonatel a donc souhaité simplifier l'ensemble de ces processus en dotant les conseillers commerciaux d'une interface unique, leur permettant d'accéder en consultation ou en modification à tous les objets manipulés précédemment dans les back-ends. L'objectif du projet (intitulé KIBARU) est un gain de temps pour le conseiller et pour son interlocuteur lors de l'interaction, et donc une amélioration de l'expérience client. La solution réside donc dans l'acquisition d'une solution de vue à 360°. En effet, la réduction de la durée de traitement des requêtes client et l'amélioration de la qualité des réponses apportées, contribuent à la satisfaction client. « Le challenge », explique Mamadou Coundoul, Chef du Département Ingénierie du Service, « est de faire vivre aux clients une expérience de qualité à chaque fois qu'ils interagissent avec nous. »

Les partenaires assurant la distribution des offres représentent autant la marque Orange que les réseaux de distribution intégrés de Sonatel. Pour garantir une relation équilibrée avec eux ainsi qu'une égalité de traitement des cas clients, les partenaires doivent disposer des mêmes solutions. « Quelle que soit la personne en interaction avec le client » poursuit le Chef du Département Ingénierie du Service, « elle doit disposer des outils lui permettant de satisfaire le client le mieux possible,

qu'il s'agisse d'un conseiller ou d'une conseillère en centre de contact, sur un plateau interne ou externe, d'un vendeur du réseau direct, d'un partenaire du réseau de boutiques franchisées, ou des supports de niveau 2 et 3 pour les structures en contact avec les clients. La vue 360 doit être la même pour tous. »

Il s'agit donc d'un sujet majeur : Outre la cohérence de sa stratégie d'entreprise, Sonatel a fait le choix d'une solution commune à toutes ses entités et réseaux, afin également de pouvoir mettre en place, à terme, un centre de service partagé par l'ensemble de ses filiales. Les pays d'implantation du Groupe étant tous francophones, cela a participé de cette décision. Une autre raison milite pour un choix technologique commun à ces différents canaux, ce sont les économies d'échelle réalisées par Sonatel. « Si chaque pays disposait de sa propre solution, les coûts pour l'ensemble du Groupe seraient multipliés par 3 ou 4 », ajoute Mamadou Coundoul.

CRITÈRES TECHNOLOGIQUES ET FINANCIERS

La solution Vue360 Client d'EXALEAD (OneCall) rationalise les différents CRM utilisés dans le périmètre du Groupe, les applications diverses utilisées lors d'un même contact par les agents, les parties front office et back office du système d'information, et supprime les doubles saisies. « Vue360 Client règle également la problématique centrale de la méconnaissance de nos clients en fédérant l'ensemble des données clients présentes dans nos back-ends », déclare Binta Diatta Seye, Chef du Service et Planification SI Client. La solution permet donc la simplification du parcours client et une harmonisation des processus CRM, et donc l'amélioration de l'expérience client. Elle permet de maîtriser la chaîne de gestion des clients conformément à la charte de l'expérience client du Groupe.



« La solution devait capter de la donnée, à partir de sources hétérogènes en s'appuyant sur un moteur d'indexation performant, connu et éprouvé. »

— Binta Diatta Seye
Chef du Service Etude et Planification SI Client
Sonatel

« Pour choisir notre solution de vue à 360°, nous avons établi différents critères technologiques », précise Binta Diatta Seye. « La solution devait capter de la donnée à partir de sources hétérogènes, en s'appuyant sur un moteur d'indexation performant, connu et éprouvé. La marque et les applications EXALEAD constituaient une solution déjà validée et déployée au sein de certaines filiales du Groupe, ce qui nous a aidé à conduire notre choix. » C'est ainsi que la solution Vue360 Client EXALEAD (OneCall) a été retenue par Sonatel, d'autant plus que les critères budgétaires et financiers étaient également respectés.

Le choix de la solution Vue360 Client par Sonatel s'inscrit en cohérence avec CX 2020, le programme développé par le groupe Orange, qui met l'expérience client au cœur de sa stratégie. « Vue360 Client répond très favorablement à cette attente, en améliorant significativement l'expérience client tout en simplifiant la vie à nos personnels placés à leur contact » résume Mamadou Coundoul.

LA QUALITÉ DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

« La facilité avec laquelle Vue360 Client s'est intégrée au système d'information de Sonatel est très appréciable » poursuit Binta Diatta Seye. « L'un de nos enjeux était de pouvoir collecter des données venant de toutes parts dans nos back-ends, et d'être en mesure de les concentrer dans une place unique pour les redistribuer le plus vite possible à nos agents lorsqu'ils sont en relation avec un client. Cet enjeu a été remporté. » Le temps passé pour répondre aux demandes des clients a été réduit, et la qualité de l'expérience client est mesurable par l'absence d'attrition : les clients Sonatel sont fidélisés, notamment du fait de la qualité du service client.

Pour le moment, la solution est plutôt utilisée comme une interface permettant d'afficher les données relatives au client, notamment son contrat. Le conseiller client dispose d'actions de modification sur ce contrat ou sur les informations relatives à celui-ci. De plus, il est en mesure de proposer des offres existantes pour lesquels les clients sont éligibles. « Mais à terme », relève Mamadou Coundoul, « la meilleure connaissance de nos clients nous permettra sans doute d'aller plus loin, et d'utiliser Vue360 Client dans une perspective de développement de nouvelles offres. »

Lorsqu'un conseiller interagit avec un client suite à un appel, il ouvre une vue 360 et découvre en un clic l'ensemble des éléments liés à son contrat. Le conseiller dispose alors d'une vue synthétique globale sur tout ce qui lie le client à Sonatel. Tous les clients ont été fusionnés sur la Vue360 à partir d'une base installée composée de l'ensemble des contrats fixe, mobile, Internet... Leurs données financières sont accessibles, et des éléments sur leurs équipements et leurs infrastructures d'accès sont également disponibles. Avant l'installation de la solution EXALEAD (OneCall), ces éléments n'étaient accessibles qu'à travers des interfaces différentes.

À partir de la vue unique, il est possible de lancer les requêtes présentes en natif dans les applicatifs back-end activées de façon intuitive et dynamique. Par exemple, si on doit activer un service sur un contrat mobile post-payé, la Vue360 utilise la requête d'activation du back-end abritant les contrats post-payés pour le faire. « Pour le conseiller commercial », souligne Binta Diatta Seye, « c'est un plus au quotidien, et cela lui donne plus de facilité d'action lors de son interaction avec le client. Une vue 360 active permet de régler très rapidement certaines demandes, et donc de passer plus de temps avec le client pour lui proposer d'autres offres. »



La solution Vue360 fournit aux collaborateurs et aux partenaires de Sonatel une vue complète du parcours client

À propos de Sonatel

Le Groupe Sonatel, leader au Sénégal, au Mali, en Guinée, en Guinée Bissau et en Sierra Leone, offre des solutions globales de télécommunications dans les domaines du fixe, du mobile, de l'internet, de la télévision, des données, des finances et de l'énergie au service des particuliers et des entreprises. Sonatel, en s'alliant à son partenaire stratégique, Orange, a fait de la sous-région un hub de trafic et un acteur majeur dans le développement des télécommunications en Afrique et dans le monde. Le groupe Sonatel est un leader des télécommunications dans ses pays de présence avec plus de 30 millions de clients en Afrique de l'Ouest. L'action Sonatel est cotée à la Bourse Régionale des Valeurs Mobilières (BRVM) d'Abidjan.

En savoir plus
www.sonatel.sn



« On peut assurer des mises à jour ou des livraisons pour chaque cas d'usage, offrant ainsi aux équipes métier une garantie d'évolutivité. »

— Abdoulaye Seye
Responsable Projet SI et Relation Client
Sonatel

À propos de Keyrus Middle-East & Africa (MEA)

Keyrus MEA est un acteur majeur de la transformation et de la performance des entreprises qui se positionne comme le partenaire stratégique de ses clients, sur la zone Afrique et Moyen-Orient, en les accompagnant dans l'analyse et la valorisation de leurs données, le développement et la maîtrise de leur expérience digitale.

En savoir plus
<http://www.KeyrusMEA.com>

KEYRUS

RESPECT DU PLANNING ET DE L'INTÉGRITÉ DES DONNÉES

Dans la mise en œuvre de la solution, Sonatel a été accompagné par la société de conseil et de services digitaux Keyrus. La solution OMNIFLOW de Keyrus, basée sur la technologie OneCall d'EXALEAD a été ainsi déployée. Les recommandations de Keyrus s'appuyaient sur son expertise et son expérience au sein du groupe Orange, éclairées par sa connaissance d'autres industries.

De l'avis d'Abdoulaye Seye, Responsable Projet SI et Relation Client, l'intégration s'est parfaitement passée, du fait de la réactivité et du professionnalisme de ses équipes. « Nous avons fonctionné en mode Agile », précise-t-il. « Ateliers de Design Thinking, UX/UI Design, intégration, tests et validation en mode Agile : Keyrus maîtrise ces sujets depuis longtemps, et connaît bien nos environnements techniques. »

Les défis à relever lors de l'intégration portaient sur la réactivité, le respect du planning, le respect de l'intégrité des données récupérées et la rapidité de recherche d'information. « Les données sont disposées en rubriques dédiées suivant des use cases spécifiques à des processus métiers bien identifiés », précise Abdoulaye Seye. « On peut donc assurer des mises à jour ou des livraisons pour chaque cas d'usage, offrant ainsi aux équipes métier une garantie d'évolutivité. »

Et si le temps gagné en recherche d'information n'a pas été systématiquement mesuré, faute de disposer, pour comparaison, de toutes les informations avant l'implémentation de la solution, « tous les utilisateurs de la plateforme reconnaissent un gain significatif en temps, en confort et en qualité de la relation commerciale » affirme Mamadou Coundoul. « Nous notons par exemple une baisse de près de 10% de la durée moyenne de traitement sur les plateaux prépayés mobiles, qui concentrent plus de 80% de nos interactions avec les clients. »

Notre plateforme 3DEXPERIENCE® renforce nos applications au service de 11 industries et décline un large portefeuille de solutions-expériences pour l'industrie.

Dassault Systèmes, l'entreprise de la 3DEXPERIENCE, est un "accélérateur de progrès humain". Elle propose aux entreprises et aux particuliers des environnements virtuels collaboratifs qui leur permettent d'imaginer des innovations plus durables. En développant un jumeau virtuel du monde réel, grâce à la plateforme 3DEXPERIENCE et à ses applications, Dassault Systèmes donne à ses clients les moyens de repousser les limites de l'innovation, de l'apprentissage et de la production.

Les 20 000 collaborateurs de Dassault Systèmes travaillent à créer de la valeur pour nos 270 000 clients de toutes tailles, dans toutes les industries, dans plus de 140 pays. Pour plus d'informations, visitez notre site www.3ds.com/fr

