

SUCCESS STORY

BOUYGUES TELECOM

Outil de gestion de la relation
client multicanal



Bouygues Telecom souhaitait optimiser la connaissance de ses clients pour améliorer le niveau de service et mieux gérer ses actions marketing. Dans cette optique, Sopra Steria a mis en place une solution permettant de rassembler les données d'un client dans une vue unique.

Bouygues Telecom, filiale du groupe Bouygues, troisième opérateur de téléphonie fixe et mobile en France compte plus de 10 millions de clients.

Contexte et enjeux

Dans son univers extrêmement concurrentiel, Bouygues Telecom souhaitait avoir une vision consolidée et globale de ses clients : ses lignes, ses habitudes, son foyer, ses préférences, l'historique de sa relation et ses usages afin d'augmenter la valeur sur l'ensemble des lignes de marché, quel que soit le canal.

Missions de Sopra Steria

Sur le plan technique, le projet a consisté à rassembler les données des clients pour en donner une vision unifiée pour donner des informations d'un point de vue marketing et offrir aux clients une relation personnalisée quelque soit les canaux (les services clients, les boutiques, le site Internet).

Pour réaliser ce projet, Bouygues Telecom s'est appuyé sur de grands progiciels du marché :

- Oracle Siebel pour l'intégration des modules Marketing et Service Client,
- Informatica pour intégrer toutes les informations dispersées au sein du système d'information,
- IBM Infosphère pour opérer le dédoublonnage des clients.

Avec 14 années d'expérience du système d'information de Bouygues Telecom, Sopra Steria a apporté sa compétence de la manipulation de données dispersées, ainsi que l'expertise nécessaire pour répondre aux exigences de l'opérateur en matière d'exploitabilité et de performance.

Le programme Traviata a duré deux ans et Sopra Steria a eu la responsabilité de :

- La phase de cadrage : conception, spécification, développement et qualification pour la Gateway (interface et alimentation du CRM Siebel avec la solution Informatica Power Center),
- La première mise en place de l'outil de Master Data Management (MDM) de la gamme Infosphère d'IBM, dans le cadre de la vue unifiée client.

Bénéfices client

- Rationalisation de son système d'information
- Modernisation en profondeur du système de CRM
- Une vision à 360° de ses clients
- Meilleure connaissance des clients
- Amélioration de la relation client au-delà du seul canal téléphonique



“ Sur un marché dynamique et réactif comme le nôtre, la relation avec nos clients est au coeur de nos préoccupations et représente un élément clé de différenciation. Nous avons profité d'une équipe totalement imprégnée de nos contraintes métier. Sopra Steria a su également intégrer un nouvel outil dans notre SI existant, outil qui tire sa valeur de la diversité des données qu'il manipule, sur la base de concepts partagés par toute l'entreprise. Sopra Steria a su partager notre vision tout au long du projet : centraliser notre solution autour des données client et proposer à nos canaux de la marque une relation riche et homogène. ”

JEAN DESMOUCEAUX
responsable du
département Relation
Client Multicanal au sein
de la DSI de Bouygues
Telecom



À propos de Sopra Steria

Sopra Steria, leader européen de la transformation numérique, propose l'un des portefeuilles d'offres les plus complets du marché : conseil, intégration de systèmes, édition de solutions métier, infrastructure management et business process services. Il apporte ainsi une réponse globale aux enjeux de développement et de compétitivité des grandes entreprises et organisations. Combinant valeur ajoutée, innovation et performance des services délivrés, Sopra Steria accompagne ses clients dans leur transformation et les aide à faire le meilleur usage du numérique.

Fort de 37 000 collaborateurs dans plus de 20 pays, le groupe Sopra Steria affiche un chiffre d'affaires pro forma 2014 de 3,4 milliards d'euros.

Sopra Steria
9 bis rue de Presbourg 75116 Paris
Tél : 01 40 67 29 29

www.soprasteria.com

