

> B3G : Processus de traitement des commandes client

Un outil collaboratif, simple à utiliser et à intégrer dans le système d'information

Pour bien identifier ses besoins, la DSI de B3G commence par détailler précisément le processus de traitement de ses nouveaux déploiements, en listant toutes les interactions existant entre les différents chargés de production, les partenaires et les sous-traitants. « Nous utilisons un outil open source de suivi des différentes files d'attente dans lesquelles s'insèrent les commandes clients. Il nous était très utile pour assurer la traçabilité de ces commandes, mais il n'évitait pas les erreurs d'aiguillage. Si un opérateur orientait la commande sur une mauvaise file, cela rallongeait d'autant son délai de traitement. Ce qui entraînait un mécontentement de la clientèle. Pour optimiser ce processus, il fallait pouvoir l'automatiser en supprimant tout risque d'erreur », détaille Eric Souchaud.

Ce passage en mode industriel devait aussi permettre à B3G d'augmenter sensiblement la productivité de ses équipes et de mieux gérer un turn-over important. L'objectif était également de pouvoir facilement externaliser tout ou partie de ce service, en cas d'augmentation significative des flux de nouvelles commandes.

Un workflow capable de fiabiliser les processus

Après avoir fait un tour complet du marché, la DSI de B3G sélectionne l'offre W4 pour son caractère très opérationnel. « Sur le papier, beaucoup de workflow répondaient à notre problématique. Mais W4 a réellement fait la différence en étant le seul éditeur capable de développer en quelques jours un premier prototype répondant à nos besoins. Cet outil permettait de mieux apprécier les potentialités du produit, mais il prouvait aussi que les équipes de W4 maîtrisaient parfaitement leur outil », confie Eric Souchaud. Un autre critère de choix déterminant pour B3G a été la capacité de la plate-forme de W4 à respecter le mode de traitement défini par l'opérateur.

Gain de temps, traçabilité et homogénéisation des traitements pour un vrai succès

Toutes les commandes clients de B3G sont aujourd'hui automatiquement déversées dans W4.

L'application prend en charge l'intégralité du processus de gestion d'installation : de la commande des liaisons ADSL auprès de France Télécom, à la synchronisation des logisticiens, en passant par la sélection des installateurs ou encore la génération automatique des fichiers de configuration... Six grandes étapes sont d'ores et déjà entièrement automatisées. Et B3G envisage à court terme d'en accroître encore le nombre, en y intégrant notamment les demandes de résiliation.

L'industrialisation des processus a également réduit de manière significative les temps de traitement. B3G a supprimé les goulets d'étranglement, ce qui leur permet de garantir à leurs clients un traitement des commandes en cinq jours maximum. En cas d'afflux massif de nouvelles demandes, ils peuvent délocaliser tout ou partie de cette activité chez l'un ou l'autre de leurs sous-traitants, en France comme à l'étranger. Cette souplesse est un atout pour répondre à la forte croissance de leurs activités.

A propos de B3G

B3G est un opérateur télécom, qui est aujourd'hui le numéro un européen sur le marché du Centrex et de la téléphonie IP pour entreprises, avec plus de 50 000 utilisateurs sur son réseau.

L'entreprise emploie plus de cent cinquante personnes et affiche un chiffre d'affaires 2006 de 70 millions d'euros. Son siège social est installé à Paris et elle dispose de huit agences en province ainsi que des bureaux à Amsterdam et à Londres.

Les services télécoms de B3G sont distribués sur toute la France par des professionnels des télécommunications d'entreprises : installateurs privés, intégrateurs data, spécialistes de la Téléphonie IP.

Actif sur le marché européen depuis sa création en 2001, B3G propose en outre aux opérateurs télécoms généralistes européens des services de téléphonie IP en marque blanche. B3G compte notamment parmi ses clients des opérateurs tels que T-Online France, Skype ou XS4ALL etc.