

## Voo Nethys

L'automatisation d'applications critiques a permis d'améliorer les performances, le service client et de réduire les coûts



VOO est la marque commerciale pour les activités télécoms (TV, Internet, téléphonie fixe et mobile) du groupe Nethys, un acteur majeur dans les secteurs des télécommunications en Belgique.

VOO compte près d'un million de clients. Avec le renouvellement des nouvelles box évasion proposant des services TV interactifs, le nombre d'activation de comptes clients à gérer se dénombre par centaines chaque jour.

### About the Bonita implementation

C'est avec la décision stratégique de proposer une offre mobile à ses clients que la nécessité d'automatiser les processus, effectués auparavant de façon manuelle pour l'essentiel, est devenue évidente. VOO a choisi la plateforme Bonita pour orchestrer, automatiser et optimiser le processus d'activation de ses clients abonnés TV et mobiles.

“ Nos processus sont nombreux et complexes, c'est pourquoi le déploiement de Bonita dans l'ensemble de notre système d'information s'est révélé primordial et nous permet aujourd'hui de proposer une meilleure expérience à nos clients, de réduire nos coûts opérationnels, tout en profitant d'une architecture système plus simple à faire évoluer. ”

Erik Lamal

Vice President Information Technology, VOO

Pour développer la croissance organique, il était capital de lancer une offre mobile s'appuyant sur une satisfaction client irréprochable, et l'équipe IT faire évoluer les processus d'abonnements, de la prise de commande à l'activation de la carte SIM, pour y parvenir.

# Les objectifs

## Les enjeux

- Les processus ne permettaient pas d'assurer un suivi efficace, et il était compliqué de détecter rapidement les dysfonctionnements et les points bloquants dans le parcours client, ce qui ralentissait les procédures
- Afin de pouvoir répondre aux attentes de leurs clients mais aussi de leur assurer une expérience d'achat multi-canal, quels que soient les points de contact (mobile, Internet, boutiques), l'unification des solutions dispersées en silos isolés s'imposait

## Les résultats

« Au-delà des gains de coûts que nous avons constatés sur certains services, le plus important pour nous est de pouvoir proposer une meilleure expérience à nos clients, notamment multi-canal, et ainsi de les fidéliser. Grâce au meilleur suivi des processus avec des KPI très précis, nous pouvons être pro-actifs sur les défaillances touchant nos clients, ce qui augmente fortement leur satisfaction. »

## Les bénéfices

- En appuyant sur les professional services très efficace de Bonitasoft, ils ont pu déployer dans un délai raisonnable un processus incluant de nombreuses tâches : qualification de l'abonné, envois de mails automatisés, gestion des boîtes vocales, activation des cartes SIM, enregistrement des numéros de téléphone dans les registres de Belgique, liens avec la facturation, etc.
- Fort de ce premier succès, plusieurs autres projets de déploiement de Bonita voient ensuite le jour en 2014 et 2015. Parmi eux, le remplacement des box TV et modem Internet défectueuses
- Avec une automatisation des processus qui permet de se passer de l'envoi d'un technicien et de réaliser ainsi des économies de plusieurs dizaines de milliers d'euros par mois
- Bonita a permis de remettre de l'ordre dans les systèmes IT de VOO qui dispose désormais d'une architecture beaucoup plus ordonnée, et donc plus simple à maintenir et à faire évoluer