

TELE2

TELE2 facilite et accélère son activité mobile virtuelle en s'appuyant sur un MVNE

RÉSUMÉ

Mission

Prendre en charge le back-office de l'activité MVNO.

Challenge

Absorber rapidement les pics de volume.

Solution

Offre MVNE.

Bénéfices

- Traitement de plus de 300 000 contrats depuis le lancement de TELE2 Mobile en 2005.
- Impacts positifs sur les délais de prise de commande, les vérifications de pièces, l'acquisition de nouveaux clients.

« La flexibilité du système offline proposé par Extelia est la véritable clé du succès de notre activité mobile. »

François Morin,
Responsable back-office, TELE2 France.

Client

TELE2, créée en 1999, est n°2 français en téléphonie fixe et gère 3,5 millions de clients. L'offre ADSL a été lancée en 2003 et l'offre mobile en 2005.

Mission

En s'appuyant sur des facilitateurs (MVNE), qui mettent à leur disposition des solutions de partage d'infrastructures, de plate-forme de services et de système d'information, les opérateurs mobiles virtuels (MVNO) concentrent leurs ressources sur leur marketing tout en se faisant accompagner dans leur développement : acquisition de nouveaux clients et prospection à l'international.

En lançant son offre de téléphonie mobile en 2005, TELE2 a décidé de confier à Extelia la prise en charge des processus de traitement et de confirmation des inscriptions. L'enjeu principal de cette externalisation réside dans l'amélioration du processus de recrutement. Elle passe par la satisfaction du client en réduisant le délai de traitement, et par une optimisation de la qualité des inscriptions via un filtrage des demandes non-conformes et une amélioration de la qualité des données.

Challenge

Les flux de commandes peuvent varier de 1 à 4. La solution doit être calibrée pour pouvoir absorber les pics de volume et réagir dans les délais contractuellement définis afin de ne pas pénaliser les clients finaux.

Solution

Le back-office de TELE2 est traité directement sur le SI d'Extelia : prise de commande, saisie des informations, vérification de la cohérence des pièces, numérisation. Les données et les images numérisées sont ensuite transmises chez l'opérateur. Cette solution pour la téléphonie mobile, éprouvée sur l'activité fixe, permet de minimiser le temps de la

