



« Le service Orange, satisfait quand vous l'êtes »

Orange Nouvelle Expérience (ONE) Zoom sur les solutions SI

Stéphane Guérin

Orange DSI Orange France

Directeur Centre de Compétences Relation Client

Août 2013



Orange France



4G#1



la fibre



les nouvelles initiatives marketing ...

... soutiennent les perspectives

Sosh + LiveBox



>150k clients à la fin de l'année

24h Service



>1M d'utilisateurs actifs

Joyn



Joyn : ~1M d'utilisateurs à la fin 2013

les initiatives marketing déjà lancées ...

... donnent des résultats dès le T2

Sosh & Open



1,4M de clients Sosh (+276k)

3,8M de clients Open (1 an : +81 %)

Livebox Play



500k LiveBox Play activées

lancement de la 4G



250k clients actifs 4G, ARPU +10 %

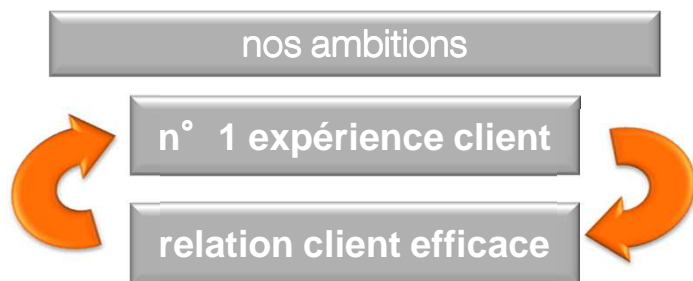
France Télécom devient Orange
le 1er juillet 2013



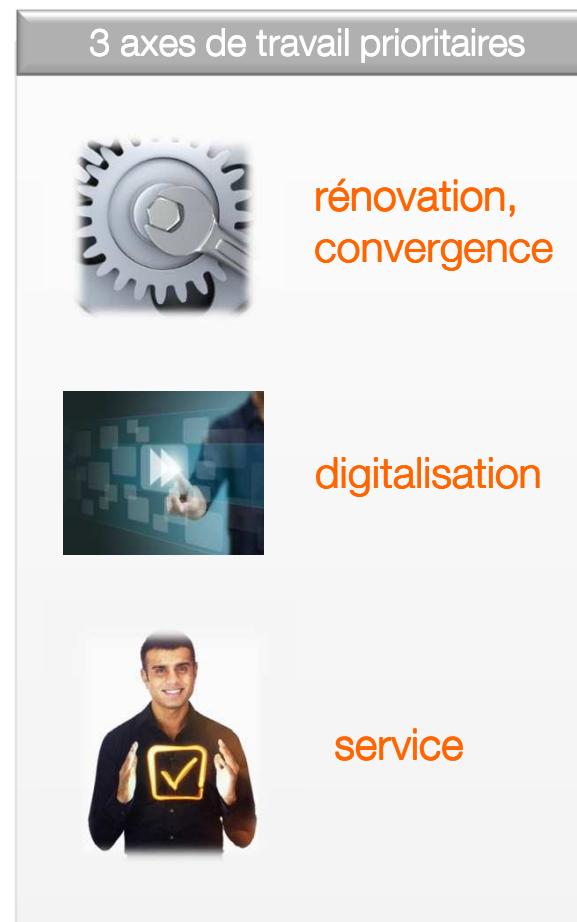
Agenda

- **ONE : des enjeux pour les Clients et pour Orange**
- La stratégie SI de rénovation et la réponse d'IBM
- L'architecture logicielle mise en œuvre
- Le retour d'expérience
- Questions/réponses

La stratégie One définit le cadre de la rénovation
pour faire de la **Relation Client Grand Public**
un pilier du leadership d'Orange FRANCE



nous voulons mettre en œuvre
une relation client



Enjeux du programme Orange Nouvelle Expérience



Pour le CLIENT

Devenir le meilleur service Client de France sur TOUS les produits et services

Etre mesuré comme le service client préféré des consommateurs

Ressentir la cohérence multi Canal dans la relation Client end to end



orange™

Pour le CONSEILLER CLIENT

Les conseillers disposent d'un outillage efficace, **simple** et adapté

aux offres convergentes et aux processus qui font

l'excellence de notre Relation Client

ONE : relation client multi canal et multi univers



web



mobile



boutiques



téléconseillers



unités
d'intervention



campagnes
marketing

Contribuer à la construction d'une relation client multi canal et multi univers pour améliorer l'expérience client et l'efficacité opérationnelle d'Orange

Un portail unique pour l'ensemble des positions de travail de la relation clients



2013
2014

Une gestion centralisée des données du client et un historique de la relation client multicanal



2013



L'intégration de processus multi canaux, multi univers et digitalisés



2014
2015



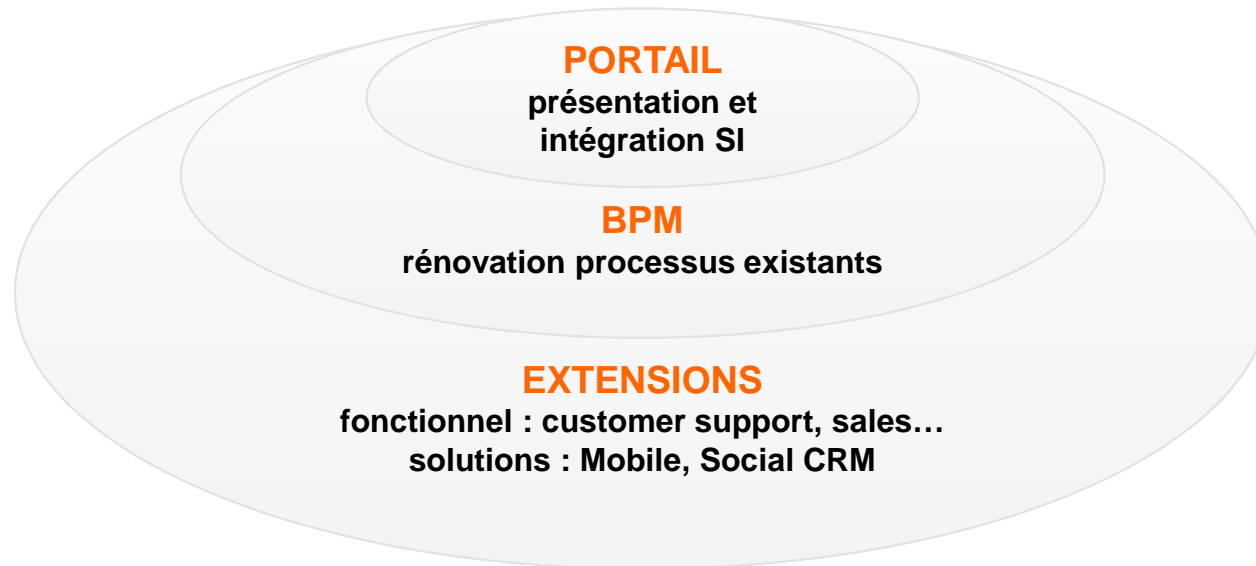
Agenda

- ONE : des enjeux pour les Clients et pour Orange
- **La stratégie SI de rénovation et la réponse d'IBM**
- L'architecture logicielle mise en œuvre
- Le retour d'expérience
- Questions/réponses

Le RFP finalisé en juin en 2012

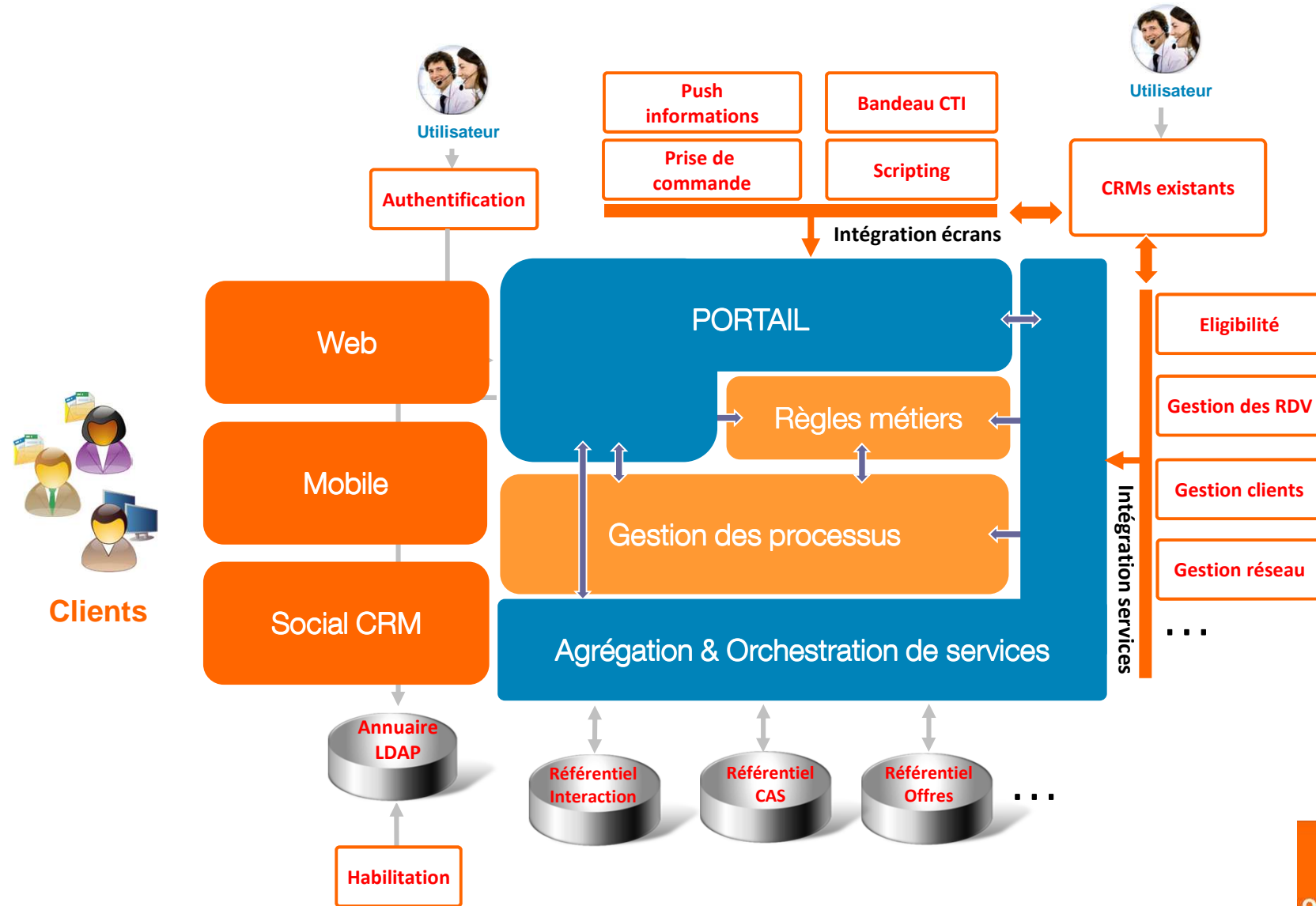


- Objectif : fournir les outils qui seront retenus la mise en œuvre d'un **poste de travail multi-positions**, ainsi que des solutions permettant de couvrir plus largement **la transformation de la relation client**.
- **Le périmètre de rénovation** décliné en 3 groupes d'exigences



- Décision à l'issue d'un **prototypage de bout en bout**, intégré au SI Orange, réalisé avec les deux solutions short-listées

Stratégie SI : une architecture innovante, évolutive et intégrée au SI existant

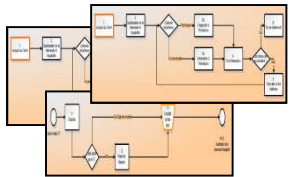


Eléments de volumétrie

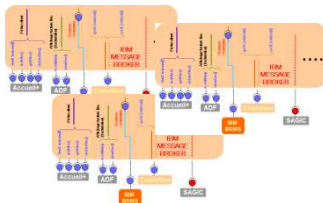
+50000 utilisateurs
+usage par les clients
+usage multi devices



4000 utilisateurs
2200 simultanés



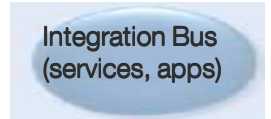
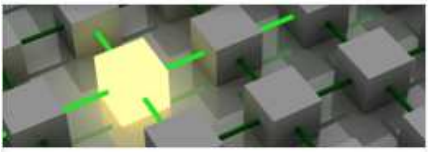
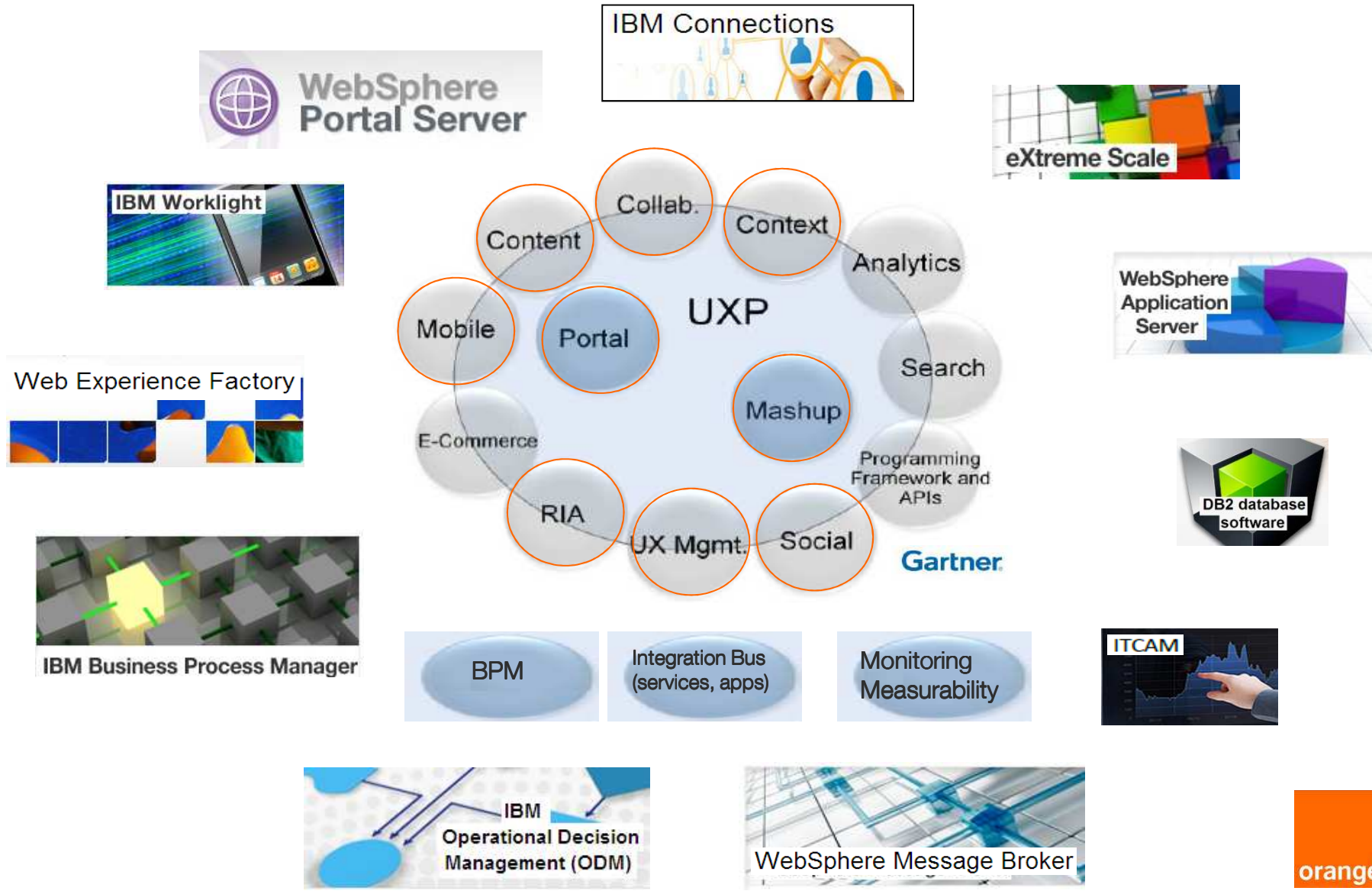
200 000
parcours clients / jour



50 000 000
appels de services / jour



La réponse d'IBM au RFP



Les éléments de choix d'IBM en fin de RFP

▪ Points forts identifiés



- les solutions répondent aux besoins fonctionnels et aux contraintes techniques
- les solutions proposées permettent une intégration du SI existant par différentes approches dont Portail et Services
- la mise en œuvre des solutions a été démontrée dans la phase de prototypage

▪ Points de vigilance identifiés

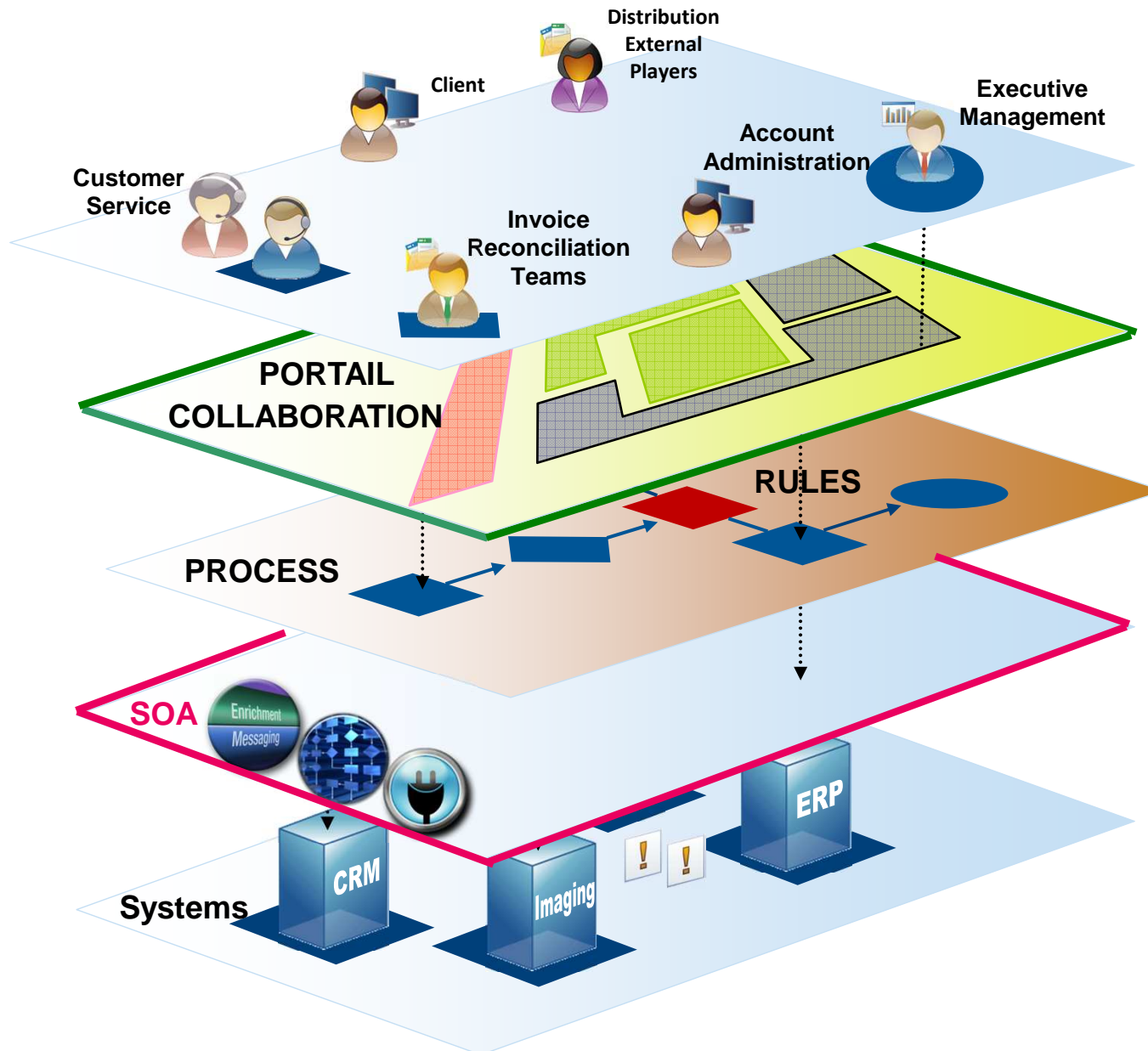


- la nécessité de gérer la cohérence des versions de produits
- le besoin de travailler les modes d'intégration des produits entre eux et les modes d'intégration avec le SI d'Orange
- la montée en compétences des équipes d'Orange et de leur partenaires

Agenda

- ONE : des enjeux pour les Clients et pour Orange
- La stratégie SI de rénovation et la réponse d'IBM
- **L'architecture logicielle mise en œuvre**
- Le retour d'expérience
- Questions/réponses

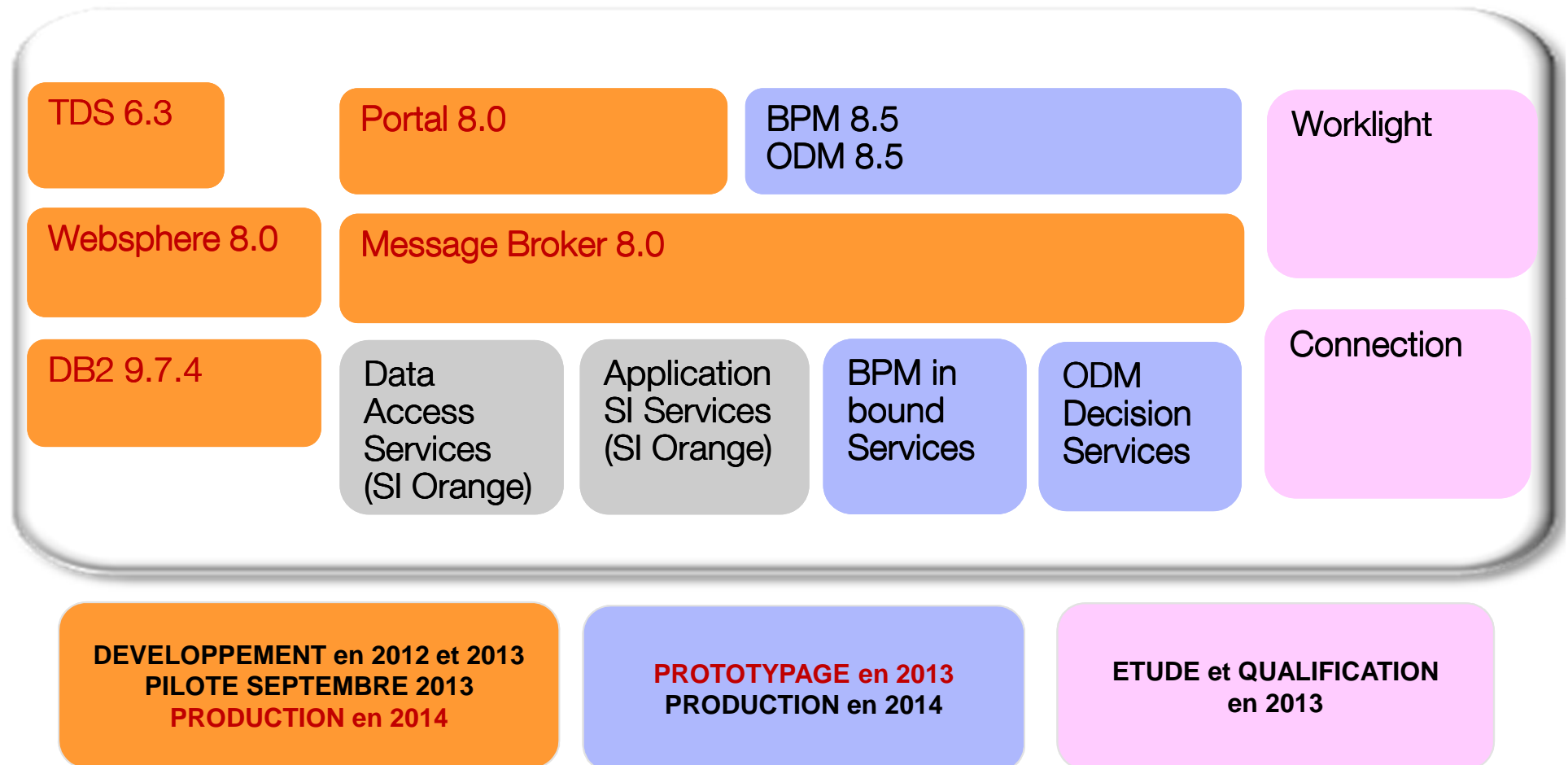
La vision globale d'architecture



Services d'infrastructure communs

- Administration Site
- Rôle, Profil, Annuaire
- Sécurité Droits
- Authentification, Habilitation
- Haute disponibilité Performance
- Localisation
- Multi plateformes
- Déploiement, Provisionning Virtualisation

Les produits IBM mis en œuvre



Les principaux travaux et choix effectués

▪ Portail & ESB

- portlets : frameworks JQUERY et DOJO
- intégration TDS pour gestion des habilitations
- utilisation d'iFrame pour intégrer SI existant, vellités d'utiliser WAB (Web Application Bridge) dans son domaine d'usage (en cours d'étude)
- **forte intégration SI existant avec WMB**, travail approfondi d'architecture logicielle effectué

▪ Stratégie et travaux d'anticipation

- **partenariat fort avec Labs** : sponsor, lab advocate, expertises IBM Software...
- démonstrateur de bout en bout, laboratoire permanent des solutions
- anticipation avec les Labs sur les axes Mobile et Réseaux Sociaux, en autre

▪ BPM

- **prototypage sur des Uses Cases de processus d'assistance technique au Client**
- qualification solutions d'intégration Portail et BPM
- industrialisation de nos choix pour lancement des premiers projets : en cours

▪ ODM

- prototypage avec les métiers ayant permis l'apprentissage de la méthode et de l'outil

▪ Plateformes et exploitabilité

- installations de plateformes de développement, tests fonctionnels, tests de charge et production
- **industrialisation des installations**, qui est partiellement automatisée par des scripts paramétrables
- supervision en cours de mise en place, utilisation des outils standard Orange et connexions avec outils IBM

Agenda

- ONE : des enjeux pour les Clients et pour Orange
- La stratégie SI de rénovation et la réponse d'IBM
- L'architecture logicielle mise en œuvre
- **Le retour d'expérience**
- Questions/réponses

Retour d'expérience sur les solutions



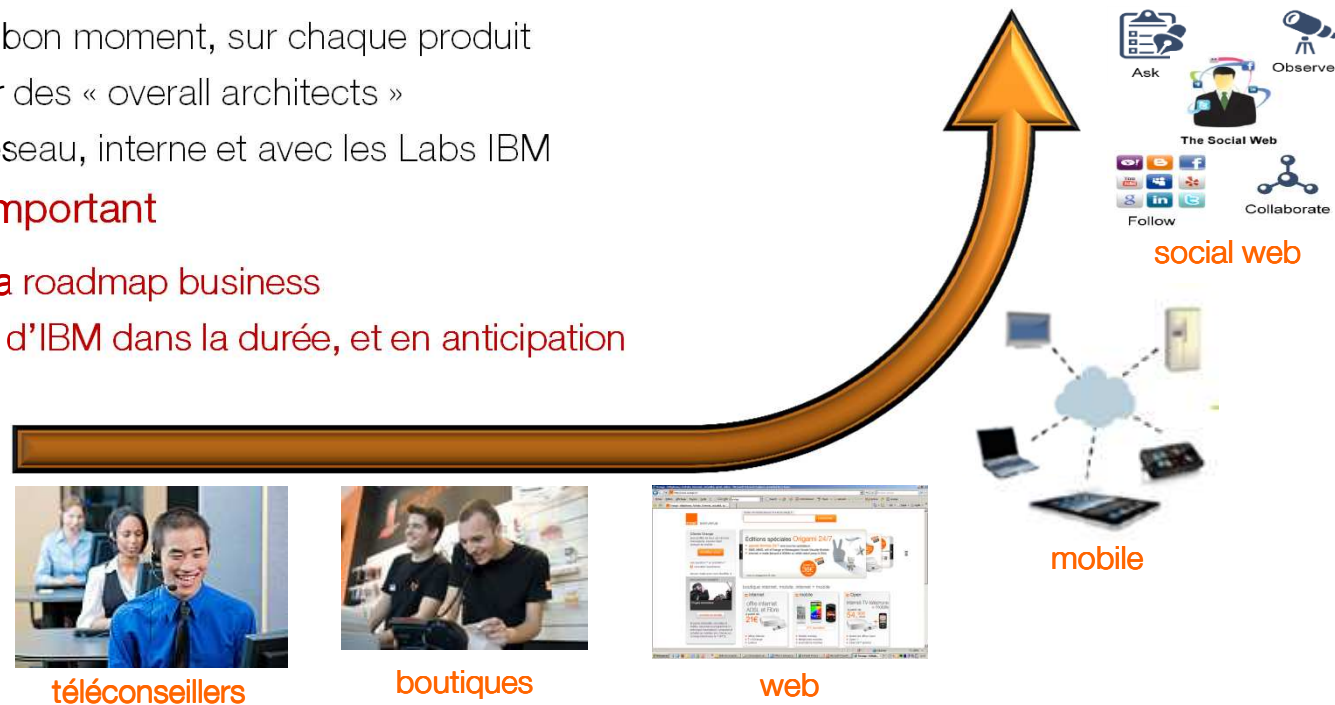
- La première étape de la rénovation arrive dans la phase de déploiement, le passage build vers production vient de se faire
- Le Portail et ESB sont maîtrisés, nous disposons de **patterns d'architecture**
- Une revue par les Labs a fait apparaître des axes d'améliorations mais pas de défauts majeurs :
 - gestion des transactions dans WMB, optimisations préconisées
 - **utilisation recommandée de BPM 8.5** et ODM 8.5, pour des raisons de performances et d'intégration avec le portail



- Un changement de produit : WMB en remplacement du bus d'intégration WESB
 - besoin de revoir l'architecture technique
 - retard pris en début de projet
- **Travail d'industrialisation**
 - des efforts assez soutenus pour la mise au point de la plateforme de développement et d'intégration continue
 - plusieurs itérations nécessaires pour industrialiser les installations sur nos environnements

Retour d'expérience : la démarche de changement

- **La technologie n'est pas suffisante** la refonte des processus nécessite l'adhésion et un effort de remise en questions de tous les acteurs Business et IT
- **La mise en place de portail multi canaux et multi device** apporte de forte exigences
 - d'ergonomie
 - d'urbanisme, porté en particulier par les services métiers et processus métiers
- **Se doter de l'expertise ad-hoc**
 - le bon expert au bon moment, sur chaque produit
 - besoin de former des « overall architects »
 - construire son réseau, interne et avec les Labs IBM
- **Notre challenge est important**
 - **accélération de la** roadmap business
 - **engagement fort d'IBM** dans la durée, et en anticipation



Questions / Réponses

