

Favoriser la réussite des opérateurs télécoms.

Comment utiliser des processus adaptatifs, une technologie éprouvée et l'IA pour transformer votre entreprise





Pega favorise la réussite des opérateurs télécoms

Face à de nombreux bouleversements, le secteur des télécommunications connaît actuellement de profondes mutations. Attentes croissantes des consommateurs, impact de la COVID-19, nécessité de développer les réseaux 5G, augmentation du nombre de fusions-acquisitions, accélération des changements stimulée par la concurrence des « digital natives » : le secteur doit faire face à une situation d'une absolue complexité.

En ces temps incertains, les opérateurs se battent sur plusieurs fronts, tous essentiels à leur survie, à leur croissance et à leur réussite à long terme.



Pega favorise la réussite des opérateurs télécoms suite

Les décideurs soucieux d'asseoir leur réussite doivent rapidement mettre en place une stratégie pour s'adapter à ce contexte souvent imprévisible. Il leur est néanmoins inenvisageable de sacrifier un objectif pour en poursuivre un autre.

Et s'il existait un moyen de surmonter simultanément toutes ces difficultés et de prospérer quelles que soient les circonstances ?

La valeur stratégique de Pega

Pega unifie les solutions d'IA avec une approche axée sur le client afin de relever les multiples défis qui se posent dans le secteur des télécommunications. Nos solutions avancées et flexibles sont conçues pour éliminer la complexité, améliorer les expériences clients, renforcer l'efficacité opérationnelle et obtenir des résultats positifs.

Unique en son genre, la stratégie Center-out™ de Pega place le client au centre de la prise de décision. Les plus grands opérateurs de télécommunications s'appuient sur la plateforme Pega pour relever les défis actuels et se préparer à l'avenir.

Une expérience client qui surpasse les attentes

« Une stratégie d'expérience client irréprochable est essentielle... plus de 70 % des experts de l'expérience client s'efforcent de concevoir des projets qui renforcent la fidélisation client et apportent des résultats concrets. »

– Gartner, 2020¹

Avec la révolution numérique, les attentes des clients ne cessent d'augmenter. Ils exigent désormais des expériences plus personnalisées, fluides et pensées pour eux. Les opérateurs de télécommunications qui ne sont pas capables de tenir cette promesse risquent de voir chuter leurs taux de satisfaction... et leurs résultats financiers. C'est au niveau de l'expérience client que tout se joue, et il est temps de se mesurer sur ce terrain.





Une expérience client qui surpasse les attentes suite

La satisfaction des attentes des clients est indissociable de l'expérience que vous leur offrez. Aujourd'hui, les consommateurs exigent des expériences homogènes et personnalisées, quel que soit le canal. Pega fournit la technologie permettant aux opérateurs de télécommunications de prendre à chaque fois la décision qui satisfera leurs clients tout en garantissant la maîtrise de leurs coûts.

British Telecom simplifie les interactions clients

Défi

British Telecom (BT) a pour ambition de proposer des expériences hors pair sur les canaux digitaux et physiques, à tout moment et en tout lieu. Pour atteindre cet objectif, cet opérateur de télécommunications a investi dans l'espace numérique. Après l'acquisition de l'opérateur mobile Everything Everywhere (EE), BT a dû établir des liens entre les canaux, mais également entre deux organisations différentes, disposant de processus et technologies hétérogènes.

BT souhaitait utiliser ses données clients pour prendre des décisions optimales. Une telle démarche nécessite de relier les données issues de plusieurs sources (notamment les données en temps réel, les données des interactions précédentes, les données hors ligne) avec les modèles de propension et d'analyse prédictive. Sur cette base, l'entreprise doit exploiter ces données pour proposer à ses clients des expériences omnicanal fluides.

Solution

BT souhaitait offrir à ses agents comme à ses utilisateurs un processus à la fois simple et rationalisé, garantissant une prise de décision optimale pour le client. Il était nécessaire d'intégrer les différents systèmes de CRM existants de manière à simplifier la complexité sous-jacente du processus de prise de décision.

L'entreprise a donc choisi de mettre en œuvre une solution unique de recommandations en temps réel, déployée sur l'ensemble de BT, d'EE et des différents canaux. Elle a pu ainsi garantir que ses clients bénéficient d'expériences optimales, indépendamment du canal sur lequel ils choisissent d'interagir. À l'aide des solutions Pega, BT a également pu transférer la responsabilité des décisions aux utilisateurs métier, plaçant ainsi les besoins de ses clients au centre du processus de prise de décision.

Résultats

- Remplacement de plus de 17 versions différentes d'un outil de recommandations sur différents canaux par un moteur centralisé
- Simplification et optimisation du processus d'interactions clients, réduisant le besoin de naviguer entre plus de 100 applications
- Autonomisation des utilisateurs métier dans le développement de leurs propres solutions, sans passer par le service informatique



Agilité métier accrue

Les produits commercialisés par les opérateurs de télécommunications se multiplient, alors que des technologies émergentes gagnent en maturité. Jeux et offres de streaming compatibles 5G, objets connectés à usage professionnel ou grand public, demande accrue de fibre domestique : l'empreinte des produits des opérateurs télécoms a connu une croissance considérable au cours de l'année écoulée. Mais le nombre croissant de produits à gérer et de données clients collectées renforce d'autant le cloisonnement des systèmes. La croissance des fusions-acquisitions³ entraîne des difficultés encore plus importantes pour des écosystèmes déjà bien complexes. Et cette complexité ne fera qu'augmenter au cours de la décennie 2020.

« Les dépenses en logiciels et en services dépasseront les 100 milliards de dollars d'ici 2023, car les clients des opérateurs de télécommunications exigent des services offrant plus de capacités, moins de latence et toujours plus dynamiques et personnalisés. »

– Analysys Mason, 2020²





Agilité métier accrue suite

Les systèmes hérités demeurent l'obstacle le plus significatif à la réussite des opérateurs de télécommunications. Ces entreprises ne parviennent pas à suivre le rythme de l'innovation, car elles ne peuvent pas accélérer les cycles de release ni accroître l'automatisation en raison de la complexité de leurs environnements et architectures. Les opérateurs de télécommunications qui gèrent des gammes de produits complexes, sans oublier la dette technique associée, ne peuvent plus se permettre de gaspiller leur budget dans des systèmes qui freinent l'innovation et le développement.

L'automatisation intelligente de Pega permet d'améliorer rapidement l'efficacité des processus en intégrant un large éventail de systèmes hétérogènes pour réduire le nombre de redondances, minimiser la dette technique et produire plus rapidement des résultats.



Liberty Global opère sa digitalisation avec efficacité

Défi

Liberty Global, par le biais d'une série de fusions-acquisitions, est devenu le premier câblo-opérateur au monde. Mais cette croissance s'est accompagnée de problèmes liés aux systèmes hérités et à la dette technique, qui l'empêchent de s'adapter aux évolutions des attentes des clients. Confronté à une pression commerciale croissante et à un marché fortement concurrentiel, Liberty Global a lancé un ambitieux programme de transformation digitale dans 12 pays et pour cinq de ses marques.

Solution

Grâce à l'architecture ouverte de Pega et à sa rapidité de mise en œuvre et de livraison, Liberty Global a pu migrer et étendre ses architectures existantes vers sa nouvelle architecture numérique cible, et ce partout dans le monde. Désormais pourvue de l'agilité requise pour générer rapidement des bénéfices, l'entreprise peut développer ses exigences métier de manière organique au fil du temps, sans devoir passer par une phase de pré-conception des solutions au démarrage du projet.

Résultats

- Capacité à prendre en charge, maintenir et déployer des flux de dépannage sans avoir à écrire de code
- Hausse du taux de réussite dès la première tentative (FTR) et de l'efficacité des réponses
- Diminution du nombre d'appels entrants et sortants entre le centre d'appels et les clients

Transition vers la 5G

« Le chiffre d'affaires mondial des infrastructures 5G atteindra 4,2 milliards de dollars en 2020, enregistrant une croissance annuelle de 89 %. »

– Gartner, 2020³

D'après le cabinet Deloitte, la 5G est pressentie comme un moyen de revenir à la rentabilité d'avant la pandémie⁵. Les opérateurs de télécommunications devront procéder à des améliorations stratégiques ciblées en vue de déployer cette nouvelle technologie. Une telle transition s'annonce complexe et onéreuse. Afin de répondre aux nouveaux modèles économiques, les opérateurs de télécommunications doivent disposer d'une plateforme de transformation numérique permettant de développer de nouvelles expériences en quelques semaines, et non plus en plusieurs années.

Transition vers la 5G suite

En plus de supporter le coût élevé de l'acquisition de fréquences, ils doivent aussi investir massivement dans les réseaux centraux et d'accès radio, les transmissions et les infrastructures. Pour chaque opérateur, le mode de déploiement de la 5G constituera un élément essentiel au cours des prochaines années, tant pour la réussite de leur entreprise, que pour la bonne santé de l'économie dans son ensemble.



Transition vers la 5G suite

À l'heure où les pionniers de la 5G vont acquérir un avantage sur leurs concurrents, l'automatisation intelligente de Pega fournit les outils et les informations pour simplifier les processus complexes des entreprises. Avec l'adoption d'une approche globale, il est possible d'orchestrer et d'automatiser les tâches à répartir entre les différents fournisseurs, partenaires et services internes, tout en préservant les marges et en générant rapidement de la valeur pour les clients.



Google réussit son automatisatisation de bout en bout

Défi

Pour [Google](#), il est essentiel d'avoir la capacité réseau requise en temps utile, afin que les clients puissent accéder en permanence aux applications et services stratégiques. L'équipe de Google en charge des opérations réseau associe l'ingénierie des logiciels et des systèmes pour développer et exploiter des solutions distribuées à grande échelle sur un réseau d'une valeur de 30 milliards de \$. Pour assurer le développement et la maintenance de son réseau global à haute capacité, il est essentiel que les systèmes critiques et hautement visibles de Google offrent un haut niveau de fiabilité et de disponibilité, un taux d'amélioration rapide et une surveillance permanente des capacités et des performances.

Solution

En faisant appel aux services et à la technologie uniques de Pega, Google a mis en œuvre une automatisatisation et une orchestration de bout en bout sur un ensemble de fonctions d'exécution ainsi que des intégrations externes avec des fournisseurs stratégiques, de manière à rationaliser ses activités de déploiement.

Résultats

- Utilisation minimale des outils (surveillance du réseau, etc.) grâce à une couche d'orchestration qui contrôle ces outils
- Recours à l'automatisation pour que les chefs de projets ne gèrent plus que les exceptions
- Durée du cycle réduite de 180 à 30 jours
- Réduction du nombre de pannes réseau grâce à une meilleure gestion des workflows
- Développement rapide de workflows



Des gains importants et un « Time to Market » plus court

Dans un secteur où la vitesse est l'élément déterminant de la qualité, l'agilité est essentielle. « Remplacer le vieux par le neuf » doit devenir le mot d'ordre des opérateurs de télécommunications qui veulent rester dans la course : abandonner des systèmes hérités obsolètes au profit de solutions de nouvelle génération, pour la plus grande satisfaction des futurs clients. Pega propose une plateforme digitale agile pour assurer des déploiements rapides et évolutifs qui faciliteront cette transformation. La capacité réseau est augmentée rapidement grâce au déploiement de nouvelles infrastructures (fibre et 5G) et à la simplification du traitement des commandes. Pega propose également une plateforme low-code qui permet aux utilisateurs métier, aux développeurs et au service informatique de développer rapidement des applications, de procéder à des automatisations intelligentes et de les déployer à plus grande échelle en toute confiance, pour stimuler la croissance et générer des économies.

**« Pega permet
d'accroître
le taux de
satisfaction de
40 % »**

– Steve Rudolph, 2019⁴



Les solutions en libre-service, une réalité pour Vodafone

Défi

Le service informatique de [Vodafone](#) faisait à face à une demande toujours plus pressante de nouvelles fonctionnalités dans un contexte de concurrence accrue. Selon les termes de Jon Smith, directeur informatique de Vodafone au Royaume-Uni : « Nous souhaitons remettre le pouvoir entre les mains de nos collaborateurs. Ce sont les utilisateurs métier qui font la différence en fournissant des services rendus possibles par une technologie performante. »

Solution

Vodafone a imaginé une plateforme permettant aux équipes métier d'être plus autonomes et de développer des solutions avec un minimum d'intervention du support informatique. L'opérateur a sélectionné Pega pour l'accompagner dans cette démarche. Vodafone a développé un outil de dépannage pas-à-pas, qui automatise les flux de processus et les procédures de diagnostic pour tester et diagnostiquer les pannes des services haut débit.

Résultats

- Solution développée en quatre mois seulement
- Accélération de 75 % du « time to market » grâce au développement citoyen
- Hausse de 18 % du taux de satisfaction

Pega vous aide à répondre aux exigences du marché, actuelles et futures



Entre les demandes accrues d'expériences numériques orientées client et la hausse du pouvoir d'achat des « digital natives » qui menacent leur cœur de métier, la transformation digitale est devenue la nouvelle norme pour les opérateurs de télécommunications. La mise en place d'un environnement agile est plus critique que jamais. Pour rester dans la course, les opérateurs doivent disposer de plateformes flexibles, capables de prendre en charge les systèmes actuels et de s'adapter aux évolutions à venir. Ils doivent réinventer leurs activités digitales pour être sûrs de répondre de manière efficace à la demande du marché. La COVID-19 n'a fait qu'accentuer la pression poussant les opérateurs de télécommunications vers plus d'agilité et de transformation : les entreprises qui s'y préparent dès maintenant en recueilleront les bénéfices plus tard.

Le secteur des télécommunications est au centre d'une série de bouleversements et de convergences à venir. Une question essentielle se pose alors : saisissez-vous les bonnes opportunités en vous concentrant sur les bons risques ?

Pega vous accompagne pour affronter sans compromis les difficultés qui se posent aujourd'hui, et pour prioriser les différents aspects de votre transformation selon vos besoins :

- Conception et mise en œuvre de l'expérience client
- Efficacité opérationnelle et diversification des services
- Application et déploiement de la 5G
- Technologies émergentes et innovation

Les équipes Pega élaboreront la stratégie pérenne appropriée qui favorisera votre réussite, quelles que soient les circonstances. Consultez dès aujourd'hui notre [site Web dédié aux opérateurs de télécommunications](#) afin d'en savoir plus et de recevoir une proposition de valeur personnalisée présentant les avantages que Pega peut apporter à votre entreprise.

[Visiter le site Web de Pega](#)

Références

- [1] Gartner. 2020. Top 10 Trends for the Communications Service Provider Industry in 2020 (10 principales tendances dans le secteur des opérateurs de télécommunications en 2020). Disponible : [en ligne](#).
- [2] Analysys Mason. 2020. CSP spending on telecoms software and services will reach USD100 billion in 2023. (Les dépenses des opérateurs de télécommunications dans les logiciels et les services atteindront 100 milliards de dollars en 2023.) Disponible : [en ligne](#).
- [3] Gartner. 2020. Customer Experience: Increase customer loyalty and retention with smart CX strategy (expérience client : comment accroître la fidélisation client avec une stratégie intelligente). Disponible : [en ligne](#).
- [4] Pega. 2019. Stories of success. Disponible : [en ligne](#).
- [5] Deloitte Global TMT Predictions 2020. Disponible : [en ligne](#)



À propos de Pegasystems

Pega est l'éditeur de logiciels innovants qui supprime la complexité des processus métier. Qu'il s'agisse d'augmenter la valeur vie client, de simplifier le service ou de doper l'efficacité, nous aidons les grandes marques internationales à surmonter rapidement leurs difficultés et à assurer leur transformation pour préparer l'avenir. Grâce à l'IA en temps réel et l'automatisation intelligente, Pega améliore vos prises de décision et votre productivité. Depuis 1983, notre architecture évolutive et notre plateforme low-code vous permettent d'anticiper le changement. Nos solutions offrent un gain de temps à vos clients et vos employés, qui peuvent désormais se consacrer à l'essentiel.