

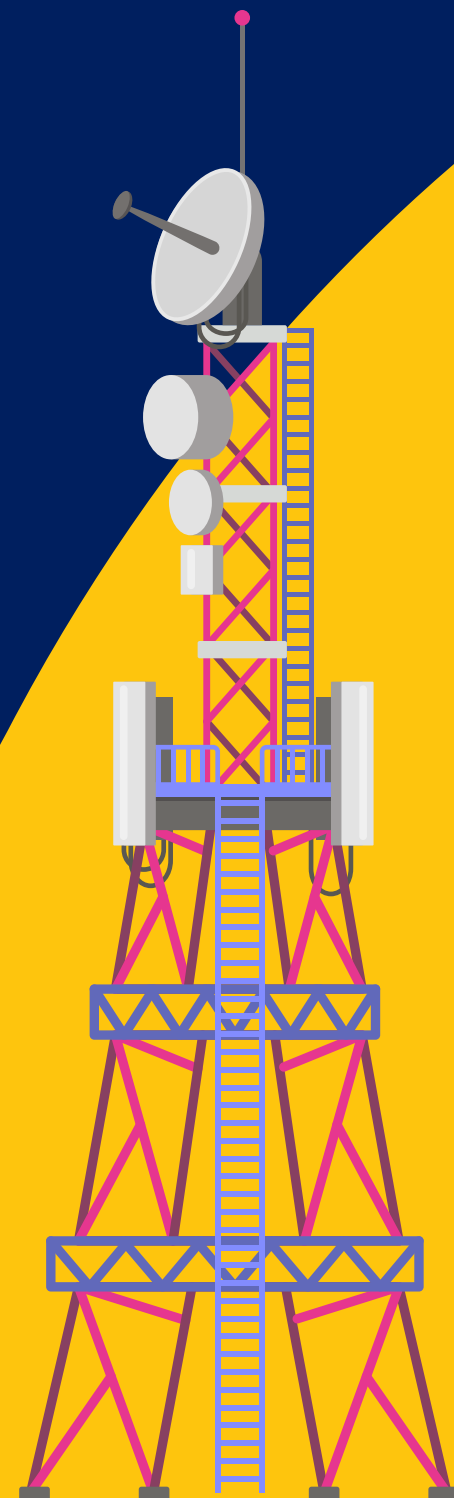


Simplifier les défis les plus complexes du secteur des télécommunications

Comment gagner en efficacité et s'adapter
aux changements

Des changements majeurs sont en cours dans le secteur des communications, notamment dans la rapidité de la connectivité réseau et l'usage qu'en font les clients. Les effets de la pandémie de COVID-19 ont accéléré ces changements, avec une augmentation de 98 %¹ du trafic haut débit et des bouleversements considérables des modes de travail. Avec l'adoption croissante des appareils mobiles et des technologies de l'Internet des objets (IoT), il devient de plus en plus nécessaire de connecter davantage de personnes, y compris dans les zones rurales et reculées.

Les opérateurs de télécommunications doivent déployer la fibre optique et les réseaux 5G pour être en mesure de fournir cette connectivité à très haut débit. Dans le domaine des communications mobiles, la croissance de la 5G accélérera encore davantage cette évolution. Cette nouvelle réalité aura un impact considérable pour les opérateurs télécoms au cours des cinq prochaines années.



¹ <https://www.fiercetelecom.com/telecom/pandemic-drove-upstream-broadband-traffic-boom-openvault>

Se préparer à l'avenir, dès maintenant

Les clients sont plus exigeants que jamais. Pour satisfaire ces attentes, et dans le même temps augmenter leur chiffre d'affaires, améliorer leur efficacité opérationnelle et réduire leurs coûts, les opérateurs télécoms doivent entreprendre des changements radicaux. C'est pourquoi ils développent de nouveaux canaux numériques et réduisent leur dépendance aux centres de contact et opérations en magasin, plus onéreux. Afin de suivre le rythme des disrupteurs du digital, tels qu'Amazon, Netflix et Google, ils utilisent l'IA pour personnaliser leurs interactions clients et proposer proactivement des offres et services de pointe permettant d'améliorer leurs NPS (Net Promoter Score).

Avec le déploiement de la 5G, les opérateurs télécoms ont de nouveaux moyens de fournir une connectivité sécurisée et haute qualité ainsi que le support que les clients attendent : de la maison intelligente aux solutions IoT sur le lieu de travail, en passant par le véhicule autonome et les expériences de jeu innovantes. Mais pour tout cela, il leur faut disposer d'une vitesse 10 fois supérieure à celle actuelle.

Cette évolution n'est qu'un début pour le secteur des télécommunications. Le besoin de déploiement de réseaux et services de connectivité très haut débit, d'élargissement des canaux et d'amélioration radicale de l'engagement client engendre une grande complexité pour les opérateurs télécoms. Les opérations métier doivent être simplifiées, afin que le back-office puisse répondre aux attentes des clients du front-office. Des opérations agiles, efficaces, intelligentes et digitales : ces transformations sont essentielles pour anticiper les évolutions futures.

Construire des plateformes d'automatisation intelligente pour simplifier le modèle opérationnel

Avec l'automatisation intelligente, les opérateurs de télécommunications peuvent exploiter les données et accélérer de nombreux workflows stratégiques. Ils sont alors en mesure de répondre aux attentes croissantes des clients du front-office et d'autres canaux numériques, tout en respectant leur objectif de personnalisation. Les employés, quant à eux, peuvent se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée. Des centaines de workflows sont ainsi pris en charge : gestion des commandes, déploiement de réseaux, qualité des services, achats, onboarding des clients et partenaires, crédits et recouvrements, ressources humaines et gestion des prestataires.

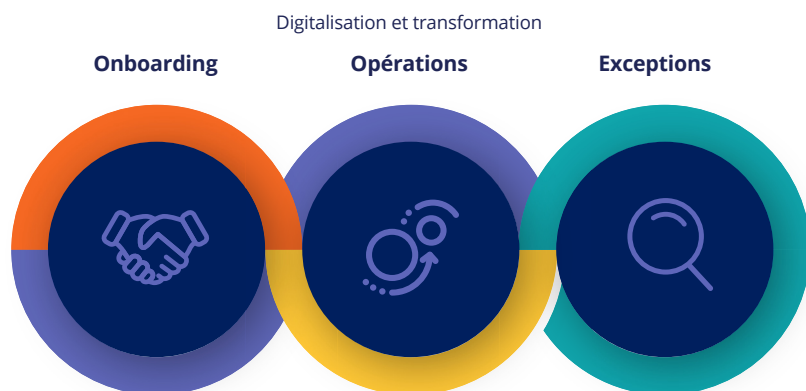
En outre, les opérateurs télécoms doivent faire face à une complexité supplémentaire : la prise en charge de la connectivité très haut débit, y compris les nouvelles technologies et les futures migrations éventuelles : migration vers la nouvelle génération de services très haut débit, mise à niveau des réseaux haut débit existants, mais aussi extension de la connectivité aux zones rurales. L'automatisation des workflows est essentielle à la gestion des coûts et à la rentabilité.

L'automatisation intelligente ne doit pas être synonyme de licenciement.

Gartner prévoit que d'ici 2025, **70 % des nouvelles applications développées par des entreprises utiliseront les technologies low-code**, contre moins de 25 % en 2020².

Le personnel de première ligne peut être formé au développement d'applications low-code, qui contribue à simplifier les opérations métier. Les opérateurs télécoms pourront alors répondre aux nouvelles demandes créées par la connectivité 5G et très haut débit, notamment avec de nouveaux produits, services et technologies, tels que la 5G, MEC et Open RAN.

Le personnel nouvellement formé peut également aider à remédier aux lacunes dans l'exécution : créer des applications, produits et services évolutifs et reproductibles, connecter et mettre à jour les systèmes existants, et simplifier les processus complexes.



² <https://www.pega.com/fr/gartner-low-code-2021>

Pega peut vous aider

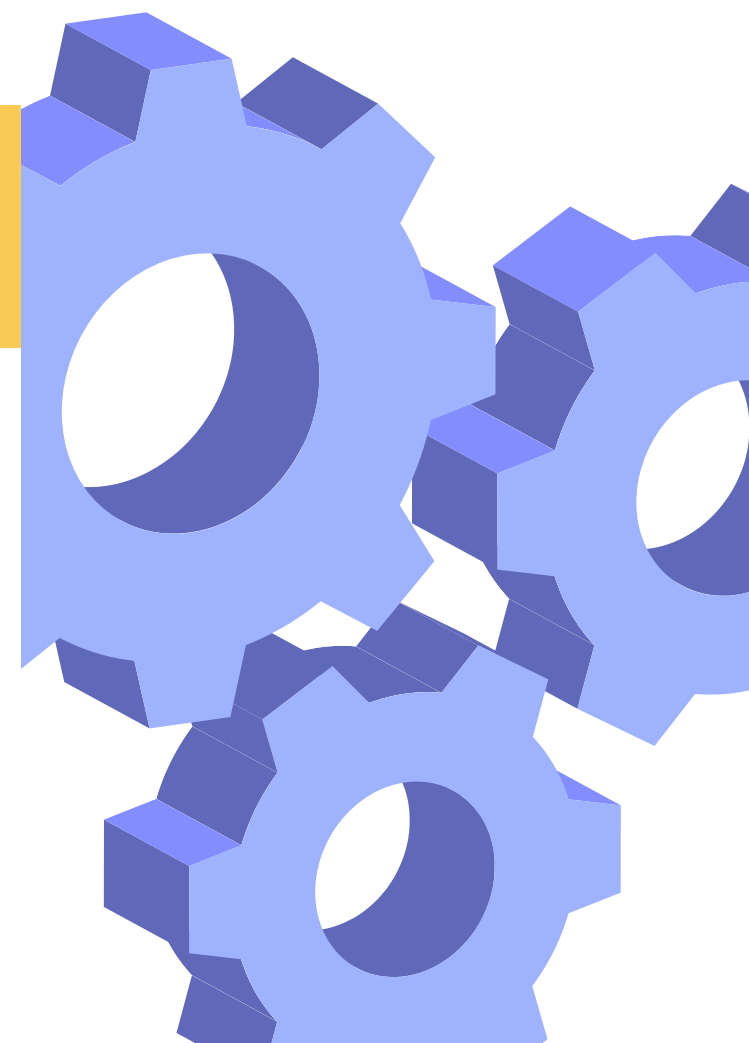
Apporter le moindre changement à des systèmes de support opérationnels et métier de grande échelle est déjà assez compliqué. La digitalisation de workflows complexes axés massivement sur le code, tout en se démarquant de la concurrence, est coûteuse et fastidieuse. Une transformation est nécessaire pour rester pertinent et compétitif. Toutefois, les opérateurs de télécommunications ne devraient pas avoir à choisir entre gestion quotidienne et préparation de l'avenir. Ils ont besoin d'une solution agile pour transformer les informations en action, éliminer les inefficacités et les goulots d'étranglement, doper l'efficacité et la productivité, tout en offrant une expérience client exceptionnelle et en donnant aux employés les moyens d'être plus productifs et performants.

Avec l'automatisation intelligente, les projets peuvent être **4 fois plus rapides** et un **retour sur investissement de 598 %** est parfaitement réalisable, selon l'étude Total Economic Impact de Forrester³.

Pega propose une approche intégrée de bout en bout de l'automatisation des workflows pour l'onboarding, les opérations et les exceptions, qui relie les workflows de front et back-end à l'expérience client. Des workflows intelligents permettent d'anticiper et de résoudre les problèmes avant même leur apparition.

En alliant le case management, l'optimisation basée sur l'IA et la collaboration low-code, les workflows s'exécutent désormais en fonction de règles en concordance avec les résultats visés. Les opérateurs télécoms disposent ainsi de la capacité et de la visibilité nécessaires pour améliorer en permanence leurs workflows. Le développement low-code facilite la conception, la gestion des changements et la production rapide de résultats significatifs, tout en renforçant la collaboration entre les utilisateurs métier et le service informatique. L'architecture moderne permet de s'adapter facilement aux changements, de maîtriser les variations et de réutiliser des workflows partagés pour les déployer sur de nouvelles régions et de nouveaux services, produits ou canaux, pour une cohérence globale des résultats. Et en maintenant de faibles coûts de développement, les opérateurs télécoms ont plus de temps à consacrer à l'amélioration de leur productivité.

³ <https://www.pega.com/fr/forrester-tei-low-code>



Aligner les workflows sur les résultats pour les clients

Lorsque les opérateurs télécoms déploient des automatisations tactiques de façon isolée, le risque de pannes et de goulots d'étranglement augmente. L'automatisation intelligente connecte les résultats souhaités aux clients de l'organisation. Grâce à des automatisations progressives et brèves, la dimension digitale de vos opérations gagne directement en visibilité et en flexibilité. La collaboration fluide entre les personnes et les systèmes vous permet d'obtenir des résultats, de réduire les coûts et de simplifier vos processus, tout en renforçant votre avantage concurrentiel.

Avec Pega, il est possible de créer vos workflows une seule fois, puis de les adapter rapidement et d'y apporter des améliorations continues à grande échelle, pour des opérations sans failles.

Voici quelques parcours opérationnels courants optimisés par les opérateurs télécoms :

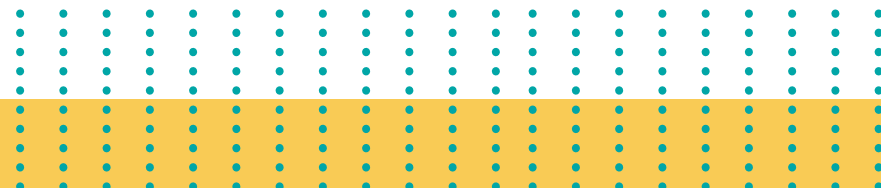
- **Gestion des commandes.** En s'appuyant sur des systèmes cloisonnés et sur des outils et processus manuels, les opérateurs télécoms peinent à répondre aux attentes de leurs clients, ce qui nuit à leur expérience et à leur satisfaction. Pega simplifie l'orchestration et l'automatisation des workflows pour les commandes de produits et services de communication, en reliant le front-office, le back-office, les partenaires et les clients dans le cadre d'une approche omnicanale unique.
- **Gestion du déploiement des réseaux.** D'ici 2025, 51 % des connexions mobiles aux États-Unis se feront sur les réseaux 5G, d'où la nécessité d'atteindre une infrastructure d'antennes-relais 5 à 10 fois plus importante qu'aujourd'hui. Avec des processus de planification manuels, le déploiement du réseau est lent et les coûts sont élevés. Les opérateurs télécoms peuvent automatiser les workflows et éliminer les points de rencontre afin de garantir le respect des délais de livraison, minimiser leurs coûts et maximiser leurs marges. Pega leur permet de fournir des parcours de bout en bout, et d'accélérer la connexion des habitations et immeubles de bureaux à la fibre et aux réseaux mobiles.

- **Qualité des services réseau.** Les particuliers et les entreprises, qui dépendent de plus en plus d'une connexion haut débit et de services 5G, exigent des diagnostics et une résolution rapides de leurs problèmes. Malheureusement, face à des workflows manuels, les opérateurs télécoms sont confrontés à des défis opérationnels et peinent à répondre à la demande. Ils comptent souvent sur des fournisseurs tiers pour obtenir les données de diagnostic et de connectivité de leurs clients.

Les opérateurs peuvent réduire les coûts et la complexité des workflows de diagnostic des pannes. L'analyse précise des données tierces et l'automatisation des workflows permettent en effet de résoudre plus rapidement les problèmes et de limiter les déplacements coûteux, et parfois inutiles, de techniciens.

- **Gestion des achats.** Chez les opérateurs télécoms, les principaux workflows opérationnels relatifs aux achats sont en général très manuels. La capacité à fournir un service à forte valeur ajoutée est limitée, et l'audit et le contrôle des chaînes d'approvisionnement sont complexes. La rigidité des systèmes informatiques prive les entreprises de l'agilité indispensable à leur transformation.

Pega aide les opérateurs à simplifier et à automatiser les workflows de bout en bout, le case management offrant plus de contrôle, de visibilité et de cohérence des résultats. L'accélération des livraisons et des évolutions permet aux équipes chargées des achats de gagner en agilité. L'automatisation intelligente peut s'appliquer aux processus utilisés lors des interactions à forte valeur ajoutée et avec un impact métier considérable, comme l'approvisionnement de bout en bout, la gestion des risques et le contrôle des stocks. Les bénéfices sont nombreux : réduction des coûts, amélioration des capacités et prévention des fraudes.



Exemples de réussites clients

Vodafone UK

Vodafone UK utilise Pega Platform™ pour intégrer les systèmes informatiques existants dans l'ensemble de ses services : finances, ressources humaines, achats, logistique, opérations client, ingénierie réseau, opérations réseau, développement informatique, marketing, ventes d'entreprise, etc. Grâce à Pega, Vodafone a augmenté de 25 % la vitesse et la productivité des systèmes de commande, de facturation et métier de grande taille. Les workflows automatisés de recouvrement des dettes ont permis d'améliorer la qualité de 50 % et de réduire la durée des communications entre les services internes et les clients finaux, qui est passée de deux jours à 30 minutes.

Orange

Orange Business Services, une société de télécommunications qui propose des services dans 220 pays, a établi un partenariat avec Pega pour gérer son processus de commandes client via une application de provisionnement appelée SALTO.

Avec les fonctionnalités de « dynamic case management » de Pega, Orange a amélioré sa communication client de 30 % et réduit les exceptions de 50 %. Grâce aux capacités d'automatisation et de routage intelligent des tâches de Pega, les tâches sont à présent transmises aux collaborateurs appropriés en toutes circonstances et le retraitement a été réduit de moitié. Orange a également utilisé Pega pour unifier ses six systèmes de provisionnement anciens, ce qui lui a permis de fortement réduire ses coûts de maintenance.

Google

Google cherchait à améliorer la durée de son cycle de bout en bout. Ses équipes avaient beaucoup de difficultés à naviguer parmi les centaines de sites Web, d'applications et de systèmes. Elles étaient forcées de transférer sans cesse les mêmes informations, rendant le processus ingérable.

Google a commencé Project Moose, une solution de gestion de workflow low-code implémentée par Pega. Au lieu d'attribuer aux ingénieurs des tickets de support individuels, Google a développé un moteur de règles définies par l'utilisateur pour traiter ces tickets en fonction d'une logique donnée, afin de calculer la meilleure attribution sur la base de préférences. Google a également intégré des outils d'automatisation afin de garantir que les bonnes équipes sont envoyées au bon endroit au bon moment. Bénéfices : 80 % des tickets entièrement automatisés, des cycles de traitement 10 fois plus rapides, des données plus précises et un meilleur alignement des systèmes sur les demandes de support. Autre avantage, les ingénieurs peuvent désormais se consacrer à des problèmes plus complexes.



Il est temps d'agir

Le rythme des changements s'accélère dans le secteur des communications, sous l'effet des nouveaux réseaux très haut débit comme la fibre et la 5G. Les opérateurs télécoms procèdent à des modifications radicales pour améliorer l'engagement auprès de leurs clients et leur fournir de nouveaux et meilleurs services, adaptés à ces réseaux. Toutefois, ces changements rapides engendreront encore davantage de complexités pour les opérateurs télécoms.

Ils doivent agir 10 fois plus vite et construire des plateformes pour simplifier leurs modèles opérationnels. Seule la plateforme d'automatisation intelligente de Pega peut leur permettre d'évoluer de façon à relever ces défis.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.pega.com/fr/industries/communications/telecom-automation.





À propos de Pegasystems

Pega est l'éditeur de logiciels innovants qui simplifie tous vos processus métier. Qu'il s'agisse de maximiser 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 à 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.

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur pega.com/fr.