

Étude de cas



Vidéotron, chef de file du secteur des communications, entend épargner 1,6 million de dollars en automatisant les appels de service sur les téléphones intelligents BlackBerry

Entreprise : Vidéotron offre des services de télévision par câble, d'accès Internet, de téléphonie par câble, de téléphonie sans fil et de téléphonie logicielle à ses clients de la province de Québec (Canada).

Secteur : Télécommunications

Région : Amérique du Nord

Taille de l'entreprise : Grande – 4 000 employés

Environnement de courriel :
IBM® Lotus® Domino®

Type de solution : Service sur le terrain, GRC et opérations de répartition

Solution de partenaire BlackBerry :
Automatisation des effectifs sur le terrain, de Soluteo



Défi : Passer d'un système de répartition des ordres de travail fondé sur le papier et destiné aux techniciens sur le terrain à un système sans fil qui automatise toutes les étapes administratives de la gestion d'un appel de service.

Solution : Vidéotron a choisi de mettre à profit sa solution BlackBerry® avec une application d'automatisation des effectifs sur le terrain, de Soluteo. Environ 1 200 techniciens sur le terrain ont reçu des téléphones intelligents BlackBerry contenant l'application destinée aux effectifs sur le terrain, de Soluteo, qui simplifie la répartition et la gestion des ordres de travail.

Résultats :

- Économies prévues de 1,6 million de dollars en trois ans
- Réduction des activités du répartiteur
- Amélioration de la compétitivité
- Techniciens plus efficaces, et donc plus heureux
- Amélioration de l'expérience du client



Technologie | Effectifs sur le terrain | Étude de cas TI



Le défi :

Mettre à jour un système de répartition des ordres de travail électronique plus efficace

Vidéotron compte 1 200 techniciens qui assurent le service des systèmes de communication de ses clients, comme la télévision par câble, Internet haute vitesse et la téléphonie. Les ordres de travail étaient tous transmis sur papier : les techniciens prenaient la liste de travaux le matin et rendaient le soir les formulaires remplis.

Toute communication relative à un ordre de travail en particulier, ou à un changement d'horaire de travail, se faisait par téléphone avec les répartiteurs. Pendant la journée, il y avait parfois beaucoup d'échanges verbaux pour assurer le traitement des travaux et la transmission des directives.

« Nous voulions éliminer la paperasse et offrir à nos techniciens un outil qui leur donne le plus de renseignements possibles, mais qui soit aussi suffisamment mobile pour qu'ils puissent se rendre à domicile où les réparations ou les installations ont lieu », souligne M. Fidele Toghua, directeur principal, Qualité technique.

Vidéotron voulait mettre en œuvre une solution qui facilite la gestion des demandes de service de manière à réduire les coûts, à se démarquer de la compétition et à affirmer son leadership sur le marché.

Pourquoi la solution BlackBerry?

Vidéotron connaissait déjà BlackBerry® Enterprise Solution puisque ses cadres l'utilisaient pour les communications de l'entreprise. Mais avant de prendre la décision d'aller de l'avant avec la solution BlackBerry, avec l'application destinée aux effectifs sur le terrain de Soluteo, Vidéotron a examiné les autres solutions sur le marché.

« Nous avons examiné les autres dispositifs mobiles mais nous avons trouvé que la solution BlackBerry était une plateforme plus stable, constate M. Marc Montambault, directeur principal, Technologie de l'information. Nous avons besoin d'une application destinée aux effectifs sur le terrain qui soit connectée à notre système dorsal de répartition Advantex, et je ne crois pas que les autres dispositifs mobiles nous auraient procuré la fiabilité nécessaire à cette connexion. »

M. Montambault a estimé que la sécurité de BlackBerry Enterprise Solution était adéquate pour ce genre d'application. « La sécurité et l'intégrité de la solution BlackBerry, sans fil, voilà ce qui a fait de cette solution le choix par excellence. »

Vidéotron a en outre envisagé d'utiliser des ordinateurs portables, comme beaucoup de ses concurrents. Mais l'entreprise s'est vite rendu compte qu'un ordinateur portable aurait constitué un boulet pour le technicien, qui aurait dû chaque fois tenter de trouver une connexion Internet pour consulter ou traiter ses ordres de travail. Et puisque l'objectif était de simplifier le processus, cette approche a semblé trop compliquée.

« Quant on a comparé les coûts, on a constaté qu'on pourrait économiser entre 30 % et 40 %, à long terme, en choisissant la solution BlackBerry plutôt que des ordinateurs portables », souligne M. Toghua.

« La plupart de nos concurrents utilisent des ordinateurs portables pour gérer les ordres de travail. Mais avec les téléphones intelligents BlackBerry, nous savions que nous disposions de tout ce dont nous avons besoin : adieu paperasse, bienvenue outil portable et plus souple pour nos techniciens sur le terrain. »

~ FIDELE TOGHOUA, directeur principal, Qualité technique

Profil du partenaire :



Entreprise : Soluteo

- Chef de file en matière de solutions mobiles destinées exclusivement à la solution BlackBerry
- Se spécialise dans la portabilité et l'automatisation des processus d'affaires existants, afin d'accélérer le temps de réponse aux clients et de réduire les coûts, grâce à une efficacité accrue des processus
- Offre des solutions intégrées et évolutives qui mettent à profit les investissements informatiques existants en matière d'étude de marché, d'automatisation des effectifs sur le terrain, de transport, de gestion des biens immobiliers, de GRC et d'acquisition de données
- Les produits font appel à des technologies à architecture ouverte, reconnues comme normes de l'industrie : ainsi, en plus d'être économiques, leur mise à niveau et leur entretien sont faciles

Produit : Automatisation des effectifs sur le terrain

Type d'application : Service sur le terrain, GRC et opérations de répartition

« Soluteo est une entreprise souple et dynamique dont les logiciels sont très flexibles et configurables. L'avantage, c'est qu'ils connaissent bien le secteur des télécommunications. Le déploiement n'a pris que quatre mois. »

~ **Marc Montambault**, directeur principal,
Technologie de l'information, Vidéotron

Pour de plus amples renseignements, visitez le site
www.soluteo.com



Vaincre la courbe d'apprentissage de l'utilisateur final

Lorsque de nouvelles technologies sont introduites, les utilisateurs finaux connaissent souvent une période d'ajustement. Vidéotron avait de jeunes et nouveaux techniciens sur le terrain, et des vétérans avec 20 ans d'expérience accoutumés à la méthode paperasse-téléphone.

Pour faciliter l'ajustement de tout le monde, l'entreprise a pris différentes mesures. Elle a donné des téléphones intelligents BlackBerry aux techniciens presque neuf mois avant le déploiement de la solution Soluteo. Les utilisateurs ont ainsi eu le temps de se familiariser avec le téléphone et avec les fonctions de courriel du téléphone intelligent BlackBerry.

« Nous avons aussi inclus une dizaine de techniciens lors de la phase d'assurance de la qualité de l'application, ajoute M. Montambault. Cette mesure a contribué à ce que la solution corresponde à la façon dont ils gèrent leur flux de travaux en plus de favoriser une adoption rapide. »

Une fois le déploiement effectué, les techniciens ont reçu une formation de trois heures. Pendant 10 jours après le déploiement, une personne mobile du centre d'assistance a été à leur disposition pour venir à l'endroit où ils se trouvaient et régler les problèmes.

« Les anciens techniciens ont pris un peu plus de temps à apprivoiser la nouvelle technologie, mais maintenant tout va bien, souligne M. Toghua. Ils aiment la nouvelle solution car ils n'ont plus besoin d'appeler le répartiteur ni de faire la queue pour conclure les travaux. La journée de travail est ainsi moins stressante. »

« La solution BlackBerry est exceptionnelle en matière de coûts, de souplesse et de stabilité. Le téléphone intelligent BlackBerry va partout – il est idéal pour les techniciens sur le terrain qui se déplacent beaucoup. »

~ **MARC MONTAMBAULT**, directeur principal, Technologie de l'information

Amélioration de l'appel de service – de la répartition à l'achèvement

Vidéotron a utilisé le logiciel d'automatisation des effectifs sur le terrain pour BlackBerry, de Soluteo, pour faire passer son système de répartition des ordres de travail à un niveau supérieur. Tous les ordres sur papier ont été remplacés par un flux de travaux électronique sur le téléphone intelligent BlackBerry qui correspond à la façon dont les techniciens traitent un appel de service.

Au cours de la nuit, la solution Soluteo répartit automatiquement les ordres de travail au technicien le plus approprié et optimise les itinéraires. Avant de commencer sa journée de travail, le technicien consulte la liste de ses ordres de travail sur son téléphone intelligent BlackBerry et les priorise. Il indique l'état d'un travail (confirmé, en cours, terminé) au moyen de l'application Soluteo.

Les répartiteurs peuvent également connaître l'état actuel des ordres de travail à partir de leur console de répartition Web. La solution Soluteo surveille la progression tout au long de la journée. L'affectation des ordres de travail peut être modifiée dynamiquement, ce qui permet aux techniciens qui sont en avance sur leur horaire de recevoir des ordres de travail de techniciens qui accusent un retard. Cette gestion transparente des ordres de travail permet à Vidéotron d'atteindre ses objectifs de niveau de service pour tous ses clients.

Les techniciens peuvent aussi mettre à jour les besoins en équipement et entrer des codes de travail. Ils peuvent même activer des services Vidéotron pour le câble ou d'autres produits directement depuis la solution d'automatisation des effectifs sur le terrain pour téléphones intelligents BlackBerry de Soluteo, sans devoir appeler le répartiteur.

« On gagne énormément de temps, puisque les techniciens n'ont plus besoin d'appeler un répartiteur pour activer le service de câble ou Internet, affirme M. Toghua. Grâce à la solution d'automatisation des effectifs sur le terrain, ils peuvent accéder à toutes ces fonctions, notamment : activer un service, changer un numéro de téléphone ou remplacer l'équipement se trouvant chez un client. »

En réduisant la charge de répartition, Vidéotron estime avoir pu réduire ses besoins en personnel de 40 % et diminuer ses coûts. La solution BlackBerry jointe à l'application destinée aux effectifs sur le terrain de Soluteo réduit en outre les appels téléphoniques entre les techniciens et les répartiteurs d'environ 35 %. La prochaine étape consiste à créer la solution BlackBerry pour que les techniciens puissent communiquer directement avec les clients pour leur dire à quelle heure ils arriveront sur place.

La rentabilité fait partie du plan triennal de Vidéotron de déploiement de la solution BlackBerry et de la solution d'automatisation des effectifs sur le terrain de Soluteo. L'entreprise, en cette deuxième année du plan triennal, est sur la bonne voie pour réaliser des économies de 1,6 million de dollars en trois ans et espère réduire les effectifs et exécuter le travail plus efficacement.

« Avec les téléphones intelligents BlackBerry et l'application Soluteo, nos techniciens gèrent tous leurs ordres de travail eux-mêmes, remarque M. Toghua. Nous obtenons ainsi une longueur d'avance sur la concurrence, qui utilise encore des téléphones ou des ordinateurs portables. »

« On gagne énormément de temps, puisque les techniciens n'ont plus besoin d'appeler un répartiteur pour activer le service de câble ou Internet. Grâce à la solution d'automatisation des effectifs sur le terrain de Soluteo, ils peuvent accéder à toutes ces fonctions, directement depuis leur téléphone intelligent BlackBerry. »

~ FIDELE TOGHOUA, directeur principal, Qualité technique

Résultats

Économies de 1,6 million de dollars en trois ans : Le choix de la solution BlackBerry et de l'application Soluteo était environ 40 % moins cher que de fournir un ordinateur portable à chaque technicien. Si l'on tient compte par ailleurs de la réduction du personnel et de l'efficacité accrue, Vidéotron estime pouvoir économiser environ 1,6 million de dollars en trois ans.

Réduction des activités du répartiteur : Le passage d'un système fondé sur le papier et le téléphone à une solution BlackBerry a permis à Vidéotron de réduire ses coûts en personnel de 40 % et les appels téléphoniques de 35 %.

Amélioration de la compétitivité : Vidéotron est l'une des rares entreprises de télécommunication à faire appel à la technologie sans fil pour gérer le traitement des ordres de travail. Elle croit que ses clients bénéficieront de cet avantage et envisage d'ajouter bientôt d'autres fonctions pratiques pour le client.

Des techniciens plus efficaces et plus heureux : Après un apprentissage rapide, les techniciens profitent des avantages de la solution BlackBerry car celle-ci leur permet de travailler plus rapidement et de réduire le temps d'attente des clients.

« Avec les téléphones intelligents BlackBerry et l'application Soluteo, nos techniciens gèrent tous leurs ordres de travail eux-mêmes. Nous obtenons ainsi une longueur d'avance sur la concurrence, qui utilise encore des téléphones ou des ordinateurs portables. »

~ FIDELE TOGHOUA, directeur principal, Qualité technique

Pour de plus amples renseignements sur les solutions BlackBerry, visitez le site www.blackberry.com/go/success

* Les informations ci-dessus relatives aux produits et services tiers sont fournies à titre de renseignement. Ces informations étant fournies à Research In Motion Limited («RIM») par des tiers et RIM utilisant ces informations sans procéder à des enquêtes indépendantes, RIM n'accorde aucune garantie relativement aux fonctions, à la fiabilité ou à la tarification des produits ou services tiers, ni à leur compatibilité avec les produits RIM.

Vérifiez auprès de votre fournisseur de services la disponibilité, les accords d'itinérance et les forfaits. Certaines fonctions décrites dans le présent document requièrent une version minimale du système d'exploitation BlackBerry, des téléphones intelligents BlackBerry ou des logiciels BlackBerry Enterprise Server et BlackBerry Desktop. Elles pourraient également nécessiter des mises au point additionnelles ou des produits et/ou services de tiers pour permettre l'accès à des applications d'entreprise. Il est de votre responsabilité de vous assurer, avant d'acquiescer ou de mettre en œuvre des produits et services de tiers, que votre fournisseur de temps d'antenne accepte de prendre en charge l'ensemble des fonctions comprises dans ces produits et services de tiers. L'installation et l'utilisation de produits et services tiers avec les produits et services RIM peuvent nécessiter des licences de brevet, de marque ou de droit d'auteur pour éviter la violation de droits de propriété intellectuelle. Vous êtes exclusivement responsable de déterminer si de telles licences sont nécessaires et de vous les procurer le cas échéant. Advenant que ces licences sont nécessaires, RIM vous recommande expressément de ne pas installer ni utiliser ces produits et services avant d'avoir acquis toutes les licences appropriées. Votre utilisation de logiciels tiers sera régie par les dispositions des licences logicielles distinctes applicables à ces produits ou services tiers, sous réserve de votre acceptation de ces dispositions. Tout produit ou service de tiers fournis avec les produits et services de RIM sont offerts «en l'état». RIM ne formule aucune attestation ni garantie et exclut toute responsabilité relativement aux produits ou services tiers, et ce, même si la possibilité de tels dommages a déjà été portée à la connaissance de RIM.

© Research In Motion Limited, 2008. Tous droits réservés. BlackBerry®, RIM®, Research In Motion®, SureType® et les marques de commerce, noms et logos associés sont la propriété de Research In Motion Limited et sont des marques déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Soluteo est une marque de commerce de Soluteo Ltd., utilisée sous licence. IBM Lotus et Domino sont des marques de commerce d'International Business Machines Corporation. Toutes les autres marques de commerce sont la propriété de leur détenteur respectif.
MKT- 18035-017