



Afibel
Villeneuve D'Ascq, France
www.afibel.com

Industry:

Distribution

Annual Revenue:

200 millions €

Employees:

500

Produits & Services

Oracle:

Oracle Database 10g
Oracle Application Express
Oracle Consulting Services

Intégrateur:

Oracle Consulting

“Grâce à Oracle Application Express, nous avons réécrit en seulement 4 mois et à moindres coûts l’application de nos télé-conseillères. Ces dernières disposent désormais d’une solution très conviviale, avec des aides métiers en ligne, pour répondre plus rapidement aux attentes des clients.” – Frédéric Vast, Responsable des Etudes, Afibel

Afibel modernise et renforce la convivialité de l’application de ses télé-conseillères

Société de vente à distance (VAD), spécialisée dans le prêt-à-porter senior, principalement féminin, Afibel s’adresse aujourd’hui à plus d’un million de clientes en France, en Belgique et au Royaume-Uni. Elle dispose de deux sites de e-commerce : www.afibel.com et www.afibel.co.uk.

Challenges

- Moderniser et rendre plus conviviale l’application des télé-conseillères du centre d’appel, pour les aider à mieux satisfaire les clientes
- Réduire la formation des télé-conseillères embauchées en CDD lors des périodes de pic saisonnier

Solution

- Réécriture sous Oracle Application Express de l’ancienne application en Cobol des télé-conseillères pour gérer tout le cycle de vie des commandes, créer des nouveaux clients, gérer les animations commerciales (jeux, promotions...)
- Projet de 4 mois au lieu de près d’un an estimé pour un développement en Java J2EE, avec assistance un tiers du temps d’un consultant d’Oracle Consulting
- Formation de l’équipe informatique réduite à 4 jours grâce à la capitalisation sur les compétences PL/SQL
- Administration et déploiement centralisés et simplifiés grâce à la légèreté de l’architecture
- Intégration facilitée avec l’outil tiers Uniserv de gestion des adresses des clients
- Excellente appropriation de la solution par les télé-conseillères grâce au développement itératif
- Réduction de l’attente client grâce aux gains en temps et en convivialité pour les télé-conseillères qui bénéficient d’un affichage immédiat des pages Web
- Prise de commande facilitée grâce à un accès en ligne aux pages numérisées de l’ensemble des catalogues papiers
- Assistance métier en ligne qui remplace les classeurs papiers. Par exemple : modèles de conversation pour répondre aux questions complexes ou gérer les clients difficiles
- Formation des nouvelles télé-conseillères et des CDD réduite de moitié