



Completel  
Paris-La Defense, France  
www.completel.fr

### Secteur d'Activités:

Télécoms

### Budget Annuel:

1,5 milliard €

### Effectifs:

2000

### Produits & Services

#### Oracle:

Siebel Sales  
Siebel Customer Order  
Management  
Siebel eConfigurator  
Siebel eCustomer  
Siebel eServices

### Intégrateur:

Business&Decision  
www.businessdecision.fr

**“Notre solution Siebel de gestion de nos relations clients a facilement obtenu l’adhésion des utilisateurs qui la partagent : techniciens, commerciaux et administratifs. Critique désormais pour notre activité, elle est disponible en 24/24 et 7/7, pour assurer une prise en charge en continu des tickets d’incidents.”** – Sébastien NOEL, Directeur Développements Business Services Support, Complétel

## Completel fiabilise et optimise ses procédures de relations clients avec les solutions Siebel

Opérateur de télécommunications dédié exclusivement aux entreprises, Completel est depuis 10 ans, en France, le spécialiste des solutions télécoms à haut et très haut débit pour les grandes entreprises, le secteur public, les PME, les opérateurs et fournisseurs de services. Completel dispose de son propre réseau (plus de 10.000 km) en fibre optique et DSL, qui lui permet de desservir toute la France à partir de 110 agglomérations. Completel a rejoint le groupe Numericable en 2007.

### Enjeux

- Doter d’un outil de CRM les 40 commerciaux de la nouvelle Business Unit (BU) « Petites et moyennes entreprises »
- Remplacer au sein de la BU « Moyennes et grandes entreprises » un outil n’offrant pas de vision globale du client (pas de gestion hiérarchique des entreprises clientes)
- Industrialiser le suivi des installations techniques pour mieux soutenir leur croissance en nombre
- Gérer de bout en bout, sans ressaisie, le flux allant du prospect à la facturation.

### Solution

- Mise en œuvre de Siebel Sales et Siebel Customer Order Management successivement pour chacune des BU
- Automatisation de tout le flux allant de l’enregistrement d’un prospect, jusqu’à la facturation du service, y compris saisie commande et gestion des tickets d’incidents
- Processus identique quel que soit le type de marché, qui donne une visibilité globale et cohérente sur l’activité
- Réduction des délais de livraison de la solution technique chez les clients
- Instauration d’un suivi d’installation technique qui permet d’informer précisément le client sur l’avancement et les délais
- Augmentation de la satisfaction client grâce aux deux points précédents
- Meilleure adéquation entre la solution fournie au client et ses besoins et contraintes grâce à Siebel eConfigurator
- Meilleure gestion des clients permettant de répondre à des appels d’offre plus ambitieux (jusqu’à 4000 sites à installer contre 800 avant)