

# Conduite de pilotes

LA MÉTHODE "TEST AND LEARN"

TÉLÉCOMMUNICATIONS



## NOTRE PROPOSITION DE VALEUR

UNE MAÎTRISE DES MÉTIERS

UNE CULTURE D'ENGAGEMENT

Pour certains programmes ou lancements importants (UMTS, Wi-fi, ou déploiement SI...), la mise en œuvre réussie d'un pilote, technique et/ou commercial, peut s'avérer cruciale. L'objectif d'un pilote est de valider l'ensemble des composantes de l'offre (marketing, usage, technique...) et doit s'intégrer dans un processus structuré, qui va permettre de valider la pertinence de l'offre sur son marché et de diminuer le risque à chaque étape (pilote technique, pilote commercial, soft launch).

### Développer la meilleure offre

Dans un contexte de concurrence accrue et d'évolution permanente de la technologie, les entreprises du secteur des télécoms diversifient leurs offres et développent de plus en plus de nouveaux services ou produits. Les pilotes constituent à ce titre un moyen unique de valider la réceptivité de la clientèle et d'améliorer une à une les composantes de l'offre afin de lever les freins à son adoption.

### Organiser et conduire des pilotes techniques et commerciaux

Les offres doivent continuellement s'adapter aux technologies et aux tendances de consommation.

Dans ce cadre le pilote permet notamment :

- de valider la faisabilité et la viabilité du concept marketing et commercial,

- de tester et d'ajuster les fonctionnalités,
- de tester les processus essentiels à mettre en œuvre,
- de définir les modifications à apporter en termes de système d'information,
- de mesurer les impacts financiers,
- de préparer la généralisation dans des conditions optimales,
- de constituer une équipe.

### Maîtriser les processus

L'organisation et la maîtrise des différentes phases d'un pilote nécessite des modalités de suivi et de mesure rigoureuses.

CSC a développé un cadrage méthodologique qui permet de gérer la montée en charge du pilote, tout en assurant un suivi cohérent et transverse : "Test & Learn". Trois phases successives permettent de réduire l'incertitude à son maximum :

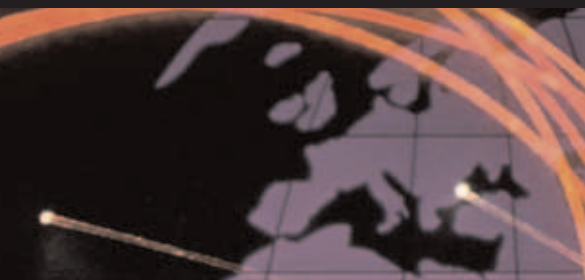
- Phase technique interne : valider techniquement le fonctionnement du service et mettre en évidence le gap avec les attentes.
- Phase technique et commerciale externe (non payant) : tester plusieurs combinaisons de l'offre afin de sélectionner la plus pertinente.
- Phase de "Soft Launch" : tester l'offre retenue précédemment sur une échelle réduite mais en configuration proche de la réalité et effectuer les ajustements nécessaires.

### Briques d'une offre Telco

01. Services
02. Cibles
03. Terminaux
04. Plans tarifaires
05. Distribution
06. Communication
07. Parcours client
08. Service support
09. ...

Pour un pilote télécom, les thèmes de l'offre à traiter sont les suivants. Chacune de ces questions devra être abordée pour les 3 phases, avec un degré de précision et des réponses variables mais qui doivent converger vers une situation de plus en plus proche de la réalité.

- ### Les questions à se poser
01. Quels services télécoms & produits associés ?
  02. Quels sont les cibles client prioritaires et segments associés en fonction des offres et services définies en amont ?
  03. Quels sont les terminaux compatibles avec les services ? Y-a-t-il des produits associés ?
  04. Quelle est l'architecture tarifaire (acte, volume, abonnement...) ? Par service ? par type de client ?
  05. Quelle est le canal le mieux adapté à la vente en fonction du rapport coût / efficacité ?
  06. Quelle communication pour quelle cible ? Clients, opérateurs de transports, le marché, autorité de régulation...
  07. Quel process d'activation du service, des options, de résiliation, d'interrogation de l'encours.
  08. Quels sont les supports à mettre en œuvre (service client, SAV, service facturation) ?
  09. ...



## NOTRE APPROCHE

### Une expérience reconnue

Partenaire de premier plan des acteurs du secteur télécoms, CSC dispose aujourd'hui de nombreux atouts pour mener à bien les missions que lui confient ses clients : des consultants dédiés qui possèdent tous une compréhension fine des enjeux du secteur, une équipe qui, au delà de son expertise sectorielle, coordonne l'intervention de compétences métier, un réseau international, une capitalisation sur les sujets innovants.

### Une maîtrise des métiers

CSC mobilise l'ensemble des compétences nécessaires pour faire aboutir vos pilotes techniques et commerciaux et traite les problématiques suivantes :

- Périmètre : géographique, fonctionnalités, cible ;
- Marketing et commercial : services disponibles, offres payantes / gratuites ;
- Choix et désignation des testeurs : testeurs internes / externes, rôles et modes d'analyse ;
- Distribution, logistique : magasins, rémunération ;
- Support client / processus : organisation, paramétrage des outils de call center ;
- Finance : coûts / revenus, impact rémunération ;
- SI / outils : activation, CRM, facturation ;
- Pilotage, suivi et accompagnement de la montée en charge : indicateurs à suivre, modalités de suivi.

### Un partenaire qui s'engage

La flexibilité de nos offres et de nos engagements nous permet de :

- Faire bénéficier de nos compétences sectorielles, métiers et informatiques ;
- Atteindre des objectifs fixés conjointement tout en maîtrisant les risques, les coûts et les délais ;
- Garantir une approche adaptée à la culture et à la taille de nos clients.

## NOS RÉFÉRENCES

Ils nous ont fait confiance :

SFR, Bouygues Télécom, Orange ...



**Computer Sciences Corporation**

Pour toute information complémentaire sur cette publication ou sur l'offre de CSC, contactez la direction de la communication et du marketing : +33 1 55 70 50 99

**Région Europe de l'Ouest**

**Siège Régional**

Immeuble Balzac - 10, Place des Vosges

92072 Paris La Défense Cedex

+33 1 55 70 70 70