

TÉMOIGNAGE CLIENT SFR

Pierre Lheritier, responsable informatique au sein de la société SFR, commente la mise en place de la solution e-Presto pour la dématérialisation des échanges de SFR avec ses clients BtoB.

Seres - Pouvez-vous nous présenter SFR ?

P. Lheritier : SFR est une société qui commercialise à la fois de la téléphonie mobile, de la téléphonie fixe et de l'Internet puisque SFR s'est récemment rapproché de Neuf Cegetel. Nos clients grand public, professionnels, entreprises et opérateurs accompagnés par 10 000 collaborateurs. Nous sommes aujourd'hui le 2^{ème} opérateur français de télécommunication en termes de chiffre d'affaires avec 20 millions de clients pour la partie mobile, 3,4 millions pour la partie fixe et 3,8 millions pour la partie Internet.

Seres - Vous avez mis en place les échanges EDI avec vos clients via notre solution externalisée e-Presto. Pourquoi avoir pris cette décision ?

P. Lheritier : Dans le cadre de nos activités, nous avons parmi nos clients, la plupart des enseignes de la grande distribution qui commercialisent nos produits auprès des clients finaux. Elles utilisaient toutes le réseau à valeur ajouté Allegro de Seres. Nous-mêmes n'étions pas connectés à un réseau à valeur ajouté et souhaitions mettre en place les échanges EDI en minimisant les impacts en interne. Pour cette raison, nous avons choisi une solution d'EDI en mode externalisé : la solution e-Presto de Seres.

Seres - Comment la mise en œuvre de votre projet s'est elle déroulée ?

P. Lheritier : En 2003, nous avons d'abord mis en place les échanges avec Casino principalement sur la commande. Puis plus récemment, nous avons également mis en place ce même message avec cinq autres enseignes : Auchan, Cora, la FNAC, Metro, Econocom. Pour garantir un minimum d'impact en interne, nous avons demandé à Seres de s'adapter à notre format de fichier : SAP. La mise en œuvre a été simple et rapide. Nous avons reçu le besoin métier de la part de notre Division production et logistique de SFR, réalisé un planning, puis pour chaque message effectué des tests et validations.

Seres - Vous venez de mettre en place la dématérialisation de nouveaux flux avec e-Presto. Pouvez-vous nous parler de cette nouvelle étape ?

P. Lheritier : Cela correspond à une suite logique dans notre processus de dématérialisation. Nous recevions déjà les commandes de nos clients en EDI, l'objectif était donc de mettre en place l'étape suivante : l'échange de factures EDI (dématérialisation simple). De plus, le besoin était régulièrement exprimé par nos clients de la grande distribution.

Seres - Pourquoi avez-vous finalement choisi la solution Seres ?

P. Lheritier : Avec la solution externalisée e-Presto, nous pouvions envoyer et recevoir nos messages directement dans notre format SAP. Ce qui signifie peu d'implémentations à faire en interne. Il s'agissait donc pour nous de la solution la plus simple et la moins coûteuse à mettre en œuvre. Sur la qualité de service, il n'y a rien à dire. Lorsque nous rencontrons des problèmes, ils ne viennent pas de Seres ! La nouvelle phase du projet s'est très bien déroulée. Jusqu'à aujourd'hui, nous sommes complètement satisfaits de notre collaboration avec Seres, que ce soit au jour le jour ou sur la partie projet.