

Parole d'utilisateur

Témoignage : Portail d'entreprise et mobilité



Jean-Pierre Rousseau,
Directeur des Ressources Humaines
de Bouygues Telecom



" Avec les solutions mises en œuvre, nos 7 400 collaborateurs en France disposeront d'outils performants pour mieux travailler ensemble."

Panorama de la solution

En Bref

Créée en 1994, Bouygues Telecom compte 8,7 millions de clients, dont 6,3 millions de clients Forfait, et 7 400 collaborateurs. L'entreprise a pour ambition de "devenir la marque préférée de service de communication mobile" en privilégiant le service et l'accompagnement de ses clients.

www.bouyguetelecom.fr

Missions

Favoriser le travail collaboratif. Concevoir et commercialiser des offres de téléphonie mobile attractives.

Enjeux du projet

Déployer de nouveaux outils de communication et de partage de l'information. Répondre aux enjeux des entreprises en termes de solutions de mobilité professionnelles.

Bénéfices

- Amélioration de l'organisation et gains de productivité
- Partage et circulation de l'information
- Autonomie et mobilité des collaborateurs
- Commercialisation facilitée des offres "Data" et "Edge"



Bouygues Telecom : le travail collaboratif à l'appel

En favorisant le partage d'informations, la mobilité, l'autonomie et la productivité de ses 7 400 collaborateurs en France, l'opérateur de téléphonie mobile se dote d'un atout d'envergure sur un secteur particulièrement concurrentiel. Les solutions logicielles adoptées lui permettent aussi de concevoir et commercialiser des offres attractives destinées aux entreprises.

Avec 4 539 millions d'euros de chiffre d'affaires, 7 400 collaborateurs, 4 000 points de ventes et plus de 8,7 millions de clients, c'est l'un des opérateurs majeurs de téléphonie mobile en France. Connu du grand public, l'opérateur est également implanté dans de nombreuses entreprises : EDF, BNP Paribas, Nestlé, La Poste,... Autant de sociétés clientes de la branche "Entreprises" qui compte près de 600 collaborateurs, sous la direction de Jean-René Cazeneuve. **"Mon patron est souvent en déplacement, ce qui nécessite une excellente synchronisation entre nous. Nous avons donc mis en place des outils bureautiques personnalisés et accessibles à distance pour nous permettre d'assurer l'efficacité du binôme directeur-assistante, même si nous restons sans nous voir parfois plusieurs jours d'affilée"**, explique Muriel Camus, son assistante. La solution repose sur la version 2007 de Microsoft Office et Windows Mobile 5.0, avec une synchronisation permanente assurée entre d'une part le PC fixe de l'assistante et d'autre part le PC portable et le PDA du directeur. **"Aujourd'hui, j'ai gagné en efficacité, en autonomie et il n'y a plus de déperdition d'informations entre nous"**, se réjouit Muriel Camus

La messagerie mobile sort des Comités de Direction

Isabelle Bitton est, quant à elle, responsable marketing des offres "Data" pour les entreprises. **"Nos offres d'accès mobile 'Edge' prennent toute leur saveur avec les technologies Microsoft et notamment avec Windows Vista : l'ergonomie de la connexion est améliorée, le mode veille est mieux géré, il est possible**



Parole d'utilisateur

Témoignage : Portail d'entreprise et mobilité



d'accéder à certaines applications y compris lorsque l'écran du PC est éteint, la gestion de la bande passante est optimisée... Autant d'avantages qui permettent à nos clients de gagner en productivité", estime la responsable marketing.

Pour autant, les arguments en faveur des solutions de mobilité professionnelles ne sont pas uniquement d'ordre technologique. La multiplication sur le marché des PDA et des "Smartphones", associée à la baisse des prix de ces équipements mais aussi des abonnements, démocratisent la messagerie mobile qui **"sort enfin des comités de direction"**, estime Isabelle Bitton. **"Je pense notamment à une banque d'affaires qui a équipé sa cinquantaine de commerciaux de PDA ou de 'Smartphones' sous Windows Mobile. Désormais, cette population - par définition nomade - accède à distance à ses e-mails. Les agendas sont mis à jour en temps réel et grâce à la gestion des pièces jointes assurée par Windows Mobile, les commerciaux de cette banque accèdent à leurs fichiers comme s'ils étaient au bureau."**

Plus de 500 portails en activité

Rester en contact permanent avec son entreprise et ses clients, être plus réactifs "sur le terrain", accéder rapidement aux documents utiles à son activité, partager l'information, mieux travailler ensemble... sont également les objectifs assignés aux multiples intranets qui ont été déployés chez Bouygues Telecom. **"Il y a plus de 500 portails en activité dans notre entreprise. C'est un outil que nous utilisons au quotidien"**, précise Vincent Maret, responsable innovations et partenariats stratégiques. L'outil de création et de gestion de ces intranets, Microsoft Office SharePoint Server, a été adapté par chaque direction, voire chaque service de Bouygues Telecom pour ses besoins propres. **"Le moteur de recherche de nos intranets permet pratiquement à chacun de retrouver quasi immédiatement le document qu'il lui faut"**, estime Vincent Maret.

En outre, l'outil favorise le partage et le travail collaboratif. **"Lorsqu'une équipe projet disséminée sur plusieurs sites et plusieurs services**

veut créer un document en commun, le placer sur le site SharePoint dédié permet d'y travailler à plusieurs mains, chacun venant renseigner sa partie, avec l'assurance d'obtenir un document final automatiquement consolidé. Auparavant, il fallait s'envoyer une multitude d'e-mails, les versions étaient modifiées en cours de route et ça ne fonctionnait pas aussi bien", se souvient Vincent Maret. Ce n'est pas tout. SharePoint joue aussi le rôle d'outil de réalisation de rapports. Lorsqu'une équipe travaille et renseigne chacune de ses activités sur "son" site personnalisé, les données sont ensuite consolidées par SharePoint directement dans un fichier Excel ou Word pour être envoyées au responsable du projet, au directeur du service ou à la Direction Générale.



Bouygues, opérateurs de téléphonie mobile

Une mine de productivité

"Les efforts menés ces derniers mois entre la Direction Centrale Informatique et la DRH pour améliorer l'organisation et la productivité chez Bouygues Telecom commencent à porter leurs fruits. Avec les solutions mises en œuvre, nos 7 400 collaborateurs en France disposeront d'outils performants pour mieux travailler ensemble", estime Jean-Pierre Rousseau, le directeur des ressources humaines de Bouygues Telecom. Auparavant, la "mine de productivité" qu'est Outlook (selon les propres termes du DRH) n'était pas exploitée suffisamment. La direction de l'entreprise a donc décidé de former les managers via un produit intitulé "Outlook Malin". À la clé : gestion améliorée des e-mails, des tâches et de l'agenda.

Parmi les nouveaux produits de la gamme Office 2007, Jean-Pierre Rousseau voit des pistes supplémentaires d'amélioration de l'efficacité collective : indicateur de présence, visioconférence en mode "one-to-one", et même le "chat" qui correspond à la culture de l'entreprise (moyenne d'âge : 32 ans, niveau d'études bac +2 et une forte appétence pour les nouvelles technologies), même si en tant que DRH il a "quelques réticences". Prochaine étape : mettre au point des indicateurs qui permettront de calculer les coûts des réunions (temps passés, reports, annulations). Et Jean-Pierre Rousseau compte bien sur l'aide de Microsoft pour mettre en place ces indicateurs...

Panorama de la solution

Les technologies utilisées

- Microsoft® Office 2007
- Microsoft® Windows Mobile 5.0 pour les PDA et les SmartPhones
- Microsoft® Office SharePoint Server
- Microsoft® Windows Vista

À propos de Bouygues Telecom



Créée en 1994, Bouygues Telecom compte 8,7 millions de clients. Créatrice du forfait et du répondeur gratuit en 1996, Bouygues Telecom lance en 2006 Neo, le premier forfait illimité vers tous les opérateurs tous les jours dès 20h et propose une large gamme de services haut débit grâce à son réseau haut débit mobile Edge.

www.bouyguetelecom.fr