

Auchan Telecom

Auchan Telecom fait partie du groupe Auchan - l'une des plus grandes chaînes de magasins dans le monde (plus de 1 220 hypers et supermarchés, avec un chiffre d'affaires d'environ 40 milliards d'euros). Auchan Telecom, plus connu sous la marque d'Auchan Mobile, est un opérateur de réseau mobile virtuel, offrant des services liés à la téléphonie mobile: cartes prépayées, Internet mobile, service de facturation online.

Dans ce secteur, l'entreprise offre des innovations telles que des numéros de téléphone personnalisés, l'accès à Internet en mode prépayé. L'entreprise a près de 450 000 clients possédant des cartes prépayées et elle gère la distribution de ces cartes pour d'autres opérateurs au sein du réseau de vente du Groupe Auchan.

Situation avant la mise en place de la solution ERP

Fournir des services de cartes pré-payées dans le secteur de la téléphonie mobile est une tâche ardue. Les principales priorités étant de garantir un fonctionnement parfait du système, et de permettre la gestion quotidienne d'un grand nombre de transactions.

Particulièrement, pour toutes les activités liées à l'achat de codes de rechargement mobile (coupons dématérialisés- recharge de codes sous format d'imprimés ou de cartes à gratter), depuis la commande passée aux fournisseurs à la revente massive aux intermédiaires, et ce, jusqu'à leur utilisation finale par les clients.

Avant l'implémentation de Comarch ALTUM, tous ces processus étaient réalisés manuellement comme par exemple: La création des bons de commandes qui étaient préparés et envoyés par les employés d'Auchan Telecom. La livraison de code de rechargement mobile était également effectuée manuellement dans la base de données d'Auchan Telecom, afin de garantir l'unicité de chaque code. Les contrats reliant les fournisseurs ou les clients étaient également traités par l'envoi manuel de documents, une tâche qui exige pourtant l'implication de nombreuses personnes.

Les processus de gestion des retours de produits, des réclamations ou la vérification de la disponibilité des codes PIN ont été les plus longs à mettre en place dans le système mais ont évité de nombreuses erreurs.

La solution Comarch ALTUM

L'architecture ouverte du logiciel compatible avec le Système d'Information d'Auchan et la complémentarité de l'offre Telecom proposée initialement par Comarch ont été les facteurs-clés du choix de la solution de gestion Comarch ALTUM.

Grâce aux API complets, intégrés nativement à l'outil, et la possibilité d'utiliser le moteur de Workflow comme plateforme d'intégration et d'automatisation des processus métier, Comarch a livré une solution complète correspondant à la demande et aux attentes d'Auchan Telecom. La solution de gestion Comarch ALTUM a été implémentée en interaction avec la base de données 3arts de Comarch, solution dédiée au stockage de produits dits virtuels tels que les codes de rechargement mobile (codes PIN).

Chaque jour, le système traite plus de 25 000 opérations. Il gère également les processus de distribution et de facturation des clients intermédiaires (plus de 10 000 points de vente appartenant à 7 chaînes de magasins et au réseau de distribution tel que La Poste et les Points Relay) et des utilisateurs finaux du réseau Auchan Mobile.



Activité

Grande Distribution

Chiffre d'affaires

37 Milliards d'Euros

Localisation

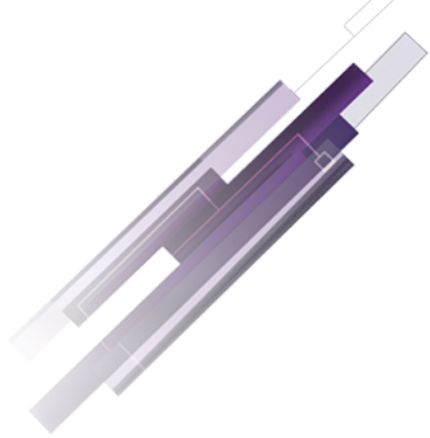
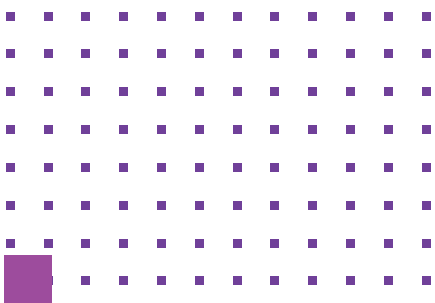
Villeneuve d'Ascq

Solution Comarch

Comarch ALTUM

Comarch France
19 avenue Le Corbusier
59000 Lille

contact@comarch.fr
(+33) 3 62 53 49 00



Etude de cas client

Auchan Telecom

L'utilisation du moteur de workflow, nativement intégré à Comarch ALTUM, a permis de faciliter les processus interne d'Auchan mais également d'automatiser les tâches quotidiennes, qui étaient auparavant effectuées manuellement.

« Le meilleur des exemples est le processus d'achat et de génération des codes PIN basé sur la mise à jour quotidienne des analyses de la demande. Le système génère automatiquement les bons de commande puis, après avoir reçu la confirmation de commande du fournisseur, reçoit directement les nouveaux codes PIN dans la base de stockage virtuelle 3arts.

La mise en place de Comarch ALTUM a rendu possible l'automatisation de nombreux autres processus chez Auchan Telecom, comme la facturation hebdomadaire des clients (moteur de calcul des remises, presta technique, appel à commission...), la génération automatique des bons de commande ou encore le traitement des retours, des processus complexe dans notre secteur, car la singularité de chaque recharge devant être préservée » comme l'explique Mathieu ABT, Directeur des Systèmes d'Information d'Auchan Telecom.

Les outils de Business Intelligence intégrés à Comarch ALTUM ne servent pas uniquement de base de prévisions de vente, mais permettent une analyse pointue des achats, des ventes, du chiffre d'affaire et surtout du niveau quotidien des stocks.

La génération de rapports et l'accès à l'information est devenue beaucoup plus facile grâce à l'utilisation d'un entrepôt de données et à l'outil OLAP, livrant des zones d'analyse multidimensionnelle, tous deux intégrés dans la version standard de Comarch ALTUM. L'ajout simplifié d'une mesure à l'outil décisionnel rend la prise de décision plus rapide et plus efficace.

Les bénéfices de l'implémentation de Comarch ALTUM

- Réduction significative de la quantité de travail. Par exemple la gestion des codes de rechargement mobile depuis leur commande jusqu'à leur vente; gérée et automatisée par Comarch ALTUM.
- Baisse significative du risque financier.
- Réduction importante des coûts, comme la gestion sans aucune erreur des retours, des rappels de produits qui furent optimisés empêchant toute utilisation frauduleuse.
- La possibilité de suivre chaque code PIN et de contrôler son état rend le système fluide et clair. Mais avant tout cela permet d'éviter tout malentendu avec le client et toutes erreurs qui seraient coûteux pour Auchan.
- Simplification des processus internes et gain de temps comme par exemple la gestion des commandes, des ventes et des stocks.
- Meilleure planification des achats grâce aux rapports et aux analyses générés dans le système.
- Amélioration de la satisfaction client : réactivité accrue de part la vérification immédiate du statut d'un code PIN.



Activité

Grande Distribution

Chiffre d'affaires

37 Milliards d'Euros

Localisation

Villeneuve d'Ascq

Solution Comarch

Comarch ALTUM

Comarch France
19 avenue Le Corbusier
59000 Lille

contact@comarch.fr
(+33) 3 62 53 49 00

erp.comarch.fr

COMARCH

