

Etude de cas client

## Auchan Mobile

Auchan Telecom fait partie d'Auchan France - 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 37 milliards d'euros). Plus connu sous la marque d'Auchan Mobile, Auchan Telecom 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 ou l'accès à Internet en mode prépayé. L'entreprise compte près de 450 000 clients possédant des cartes prépayées et elle gère la distribution de ses 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 prépayées dans le secteur de la téléphonie mobile implique un haut niveau de qualité de service. Les principales priorités étant de garantir un fonctionnement optimal du système et de permettre la gestion quotidienne d'un grand nombre de transactions. Particulièrement pour la gestion des activités liées à l'achat de codes de recharge (cartes de recharge téléphonique, cartes de recharge de musique, achat de cours en ligne, etc.), depuis la commande passée aux fournisseurs à la revente aux intermédiaires, jusqu'à l'utilisation finale par les clients.

La création des bons de commandes, la livraison des codes de recharge, la création des contrats reliant fournisseurs et clients, toutes ces tâches étaient initialement réalisées manuellement avant l'implémentation de la solution de gestion. Comarch Altum a permis d'automatiser les processus métiers d'Auchan Telecom et ainsi de limiter les risques d'erreurs.

### Mise en place de la solution de gestion Comarch ALTUM

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

En effet, Comarch a livré une solution complète correspondant à la demande et aux attentes d'Auchan Telecom, d'une part grâce aux API complètes de la solution permettant l'interaction avec la base de données 3arts, solution dédiée au stockage de produits dits virtuels, intégrée initialement au Système d'Information d'Auchan Telecom. D'autre part, grâce à la possibilité d'utiliser le moteur de Workflow comme plateforme d'intégration et d'automatisation des processus métiers.

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 aux réseaux de distribution tels que La Poste et les Points Relay) et des partenaires d'Auchan.

L'utilisation du moteur de workflow, nativement intégré à Comarch ALTUM, a permis de s'adapter aux processus métiers mis en oeuvre par Auchan Telecom et d'automatiser les tâches quotidiennes, qui étaient auparavant effectuées manuellement.



#### Activité

Grande distribution

#### Chiffre d'affaires

37 Milliards d'euros

#### Localisation

Villeneuve d'Ascq

#### Magasins dans le monde

515 hypermarchés  
dont 123 en France

#### Présence internationale

Chine, Dubai, Espagne, France,  
Hongrie, Italie, Luxembourg,  
Pologne, Portugal, Russie,  
Roumanie, Taiwan, Ukraine



#### Activité

Téléphonie Mobile

#### Localisation

Villeneuve d'Ascq

#### Nombre de clients en France

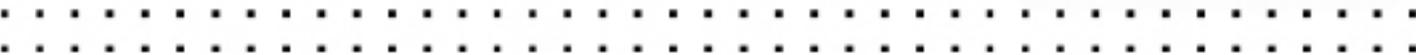
760 000 dont 300 000 actifs

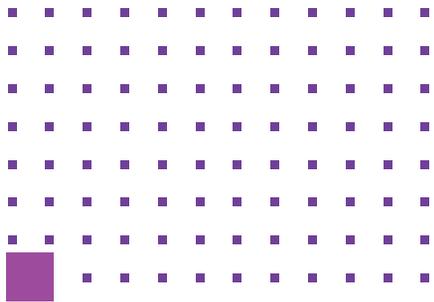
#### Comarch France

19 avenue Le Corbusier  
59000 Lille

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

**COMARCH**





Etude de cas client

## Auchan Mobile

« Le meilleur des exemples est le processus d'achat des codes de rechargement. 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, prestation technique, appel à commission...), la génération automatique des bons de commande ou encore le traitement des retours; des processus complexes dans notre secteur, car la singularité de chaque recharge doit être préservée» explique Mathieu ABT, Responsable de département Centrale - Magasin - Auchan Telecom .

Les outils d'aide à la décision - dits de Business Intelligence - intégrés à Comarch ALTUM tels que les rapports pré-établis adaptables aux besoins du client, les tableaux de bords et alertes, permettent une analyse pointue des achats, des ventes, du chiffre d'affaires et surtout du niveau quotidien des stocks.

La génération de rapports et l'accès à l'information sont devenus beaucoup plus faciles 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

- Automatisation des processus manuels. Par exemple, Comarch ALTUM gère et automatise la gestion des codes de rechargement depuis leur commande jusqu'à leur vente,
- Limitation du risque financier,
- Réduction des possibilités de fraude grâce à la traçabilité des codes de rechargement,
- Automatisation des processus internes,
- Meilleure réactivité notamment dans la gestion des commandes,
- Réduction des ruptures de stock,
- Meilleure planification des achats grâce aux rapports et aux analyses générés dans le système.



#### Activité

Grande distribution

#### Chiffre d'affaires

37 Milliards d'euros

#### Localisation

Villeneuve d'Ascq

#### Magasins dans le monde

515 hypermarchés  
dont 123 en France

#### Présence internationale

Chine, Dubai, Espagne, France,  
Hongrie, Italie, Luxembourg,  
Pologne, Portugal, Russie,  
Roumanie, Taïwan, Ukraine



#### Activité

Téléphonie Mobile

#### Localisation

Villeneuve d'Ascq

#### Nombre de clients en France

760 000 dont 300 000 actifs

**Comarch France**  
19 avenue Le Corbusier  
59000 Lille

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

**COMARCH**

