

→ Success Story

Sefas
Innovation



Un seul objectif, la satisfaction clients

« Comment BellSouth a fusionné de multiples formats de facturation en une seule facture respectant les exigences légales. »

Le défi

Afin d'améliorer son service clients, BellSouth devait fusionner de multiples sources de données et divers formats de facturation en une seule facture. Celle-ci devant, bien sûr, répondre aux exigences légales, mais également faciliter la compréhension et augmenter la satisfaction clients. Comment était-il possible de résoudre ce problème, compte tenu de la complexité des structures de données existantes et la volonté de distribuer à des millions de clients une nouvelle facture plus économique et plus efficace ? En effet, BBI ne se contente pas d'envoyer plus d'un million de factures chaque nuit, ni d'utiliser plus de 13.000 Km de papier en continu tous les mois, les plis doivent être transmis aux Postes dans les 24 heures suivant leur impression. Ceci implique que chaque élément de l'usine courrier automatisée de BellSouth doit pouvoir soutenir un tel rythme, tout en présentant dans le format final de la facture l'intégralité des données clients, quelles que soient leurs sources.

En finir avec l'ancien système

Dans son ancien système de facturation, BBI préparait, à partir de son application CRIS, développée en interne, une série de fichiers par cycle. Un système tiers de gestion des tâches suivait à la trace les données formatées, de leur réception à leur expédition postale. Modifier une application sous CRIS était

long et coûteux. Un processus de correction des factures était disponible sur un ordinateur central, mais son utilisation était des plus lourdes. Les documents contenant des problèmes étaient corrigés à la main, la présentation des mises à jour n'était pas créée dynamiquement. De plus, la position de chaque caractère dans chacune des lignes devait être comptée et suivie. BBI redoutait qu'une plus grande flexibilité

du format de l'application ne se paie par des sacrifices en terme de traitement de production. De plus, BellSouth ne voulait pas seulement une application clef en main pour sa facturation mais aussi une infrastructure qui exerce un effet de levier pour de nombreuses nouvelles applications, y compris celles développées en interne.

La solution

Pour consolider son processus de production de factures, BBI s'est adressé à Sefas Innovation, fournisseur de solution éditique globale. Les spécialistes de Sefas ont intégré plusieurs des produits Open Print à l'infrastructure existante, réalisant ainsi une solution complète capable de gérer

→ Structure



Bellsouth

Classée dans les 100 premières sociétés de services internationales par le magazine Fortune, BellSouth Corporation a son siège à Atlanta aux Etats Unis et fournit près

de 46 millions de clients aux Etats-Unis et dans 15 autres pays. Le cœur du réseau numérique de l'entreprise couvre 25 millions de lignes d'abonnés dans le sud-est des Etats-Unis. BellSouth Billing, Inc. (BBI) est une filiale de BellSouth Corporation, avec des installations à Birmingham en Alabama, Atlanta et Alpharetta, en Géorgie.

BellSouth Corporation est animé par la volonté de satisfaire ses clients. Son premier objectif est de comprendre les exigences de sa clientèle afin de lui offrir des produits et services innovants répondant à ses attentes.

Réussir une telle mission, c'est être choisi par le client comme fournisseur à forte valeur ajoutée en matière de communication et de qualité de services de transmission de données vocale et vidéo.

→ Témoignage



chacune des étapes du processus de production.

La suite logicielle Open Print comprend des outils de développement, des moteurs et des bases de données qui participent à toutes les étapes de production d'une usine courrier automatisée.

Afin d'homogénéiser et d'optimiser la communication client, des développeurs spécialisés réalisent des applications documentaires et des modèles dans le respect de la logique commerciale.

Parmi d'autres acquis, la réduction des coûts

Sefas s'est engagé à livrer à BBI une application de facturation offrant plus de fonctionnalités et fonctionnant à moindre coût. Parmi les valeurs ajoutées de la nouvelle solution, on citera la souplesse des formats, l'amélioration du processus de correction des factures et l'implémentation d'une infrastructure documentaire clef, modulable selon les diverses applications. En plus de fournir une nouvelle infrastructure documentaire, Sefas a dû développer une application intégrée pour la facturation directe des clients de BBI. Cette application utilise Open Print Backstage comme

moteur de la plate-forme de production, Open Print Projector - basé sur l'Internet - comme système de révision et de correction des factures, et Open Print Studio pour la création et la maintenance de l'application de facturation.

BBI a découvert qu'Open Print Studio pouvait organiser des structures de données complexes et qu'Open Print Backstage était capable de fournir des performances d'exécution indispensables pour faire face à des délais de production très serrés. La restructuration du processus QA de BBI a été permis grâce aux fonctionnalités d'Open Print Projector, utilisant l'intranet de l'entreprise et autorisant des vérifications et des corrections en ligne.

Résultats finaux

Sefas et Open Print ont permis à BBI de réaliser le projet de reformatage des factures en respectant le planning prévisionnel et pour un budget inférieur à celui prévu ; budget lui-même très inférieur au coût des solutions concurrentes.

Grâce à l'environnement de développement d'Open print Studio, au travail réalisé par les experts de Sefas et au système d'intégration, le temps de mise en production des nouvelles applications se calcule désormais en minutes et non plus en mois. BBI peut désormais gérer sa communication client sans recourir à des applications externes qu'elle devrait modifier.

Sefas Innovation Inc
25, Corporate Drive
Suite 175
BURLINGTON, MA 01803
P. +1 781 425 5060
F. +1 781 425 5051
contactus@sefas.com

Sefas Innovation Ltd
City Point
Temple Gate
BRISTOL, BS1 6PL
P. +44 117 373 6114
F. +44 117 373 6115
contactuk@sefas.com

Sefas Innovation
83-85 avenue A Briand
Bâtiment A
94117 ARQUEIL CEDEX
P. +33 1 49 69 52 00
F. +33 1 49 69 52 01
contactfr@sefas.com

www.sefas.com



→ Expertise

Jusqu'à présent, les données nous dirigeaient ; aujourd'hui, nous gérons les données». — **Steve Barlow, Directeur, Operations, BBI**

LE DEFI

BellSouth souhaitait fusionner des sources de données et des formats de factures très divers en une facture unique qui respecterait les exigences de l'administration et augmenterait la lisibilité et la satisfaction de ses clients. Mais, produisant plus d'un million de plis chaque nuit,



BellSouth avait besoin d'une solution qui intégrerait les structures de données existantes qu'elle qu'en soit la provenance et respecterait les délais imposés par la Poste.

LA SOLUTION

BBI a fait appel à Sefas Innovation et à sa suite logicielle globale Open Print pour simplifier son processus de production de factures.

Les techniciens de Sefas ont intégré plusieurs produits de la suite Open Print à l'infrastructure de flots de données existante, réalisant ainsi une solution complète capable de gérer chaque étape du processus de production.

LES BÉNÉFICES

L'application de BellSouth a été réalisée dans les temps impartis et sans atteindre le budget prévu. Aujourd'hui grâce à la nouvelle application le temps de réactivité se compte en minutes et plus en mois.

Sefas
Innovation
OpenPrint