



BT et Unisys améliorent leur efficacité, la planification des capacités et la qualité du service clientèle grâce à un nouvel entrepôt de données et au décisionnel open source

## La société

Présente dans plus de 170 pays, la société BT est l'un des premiers fournisseurs mondiaux de solutions et de services de communication. Ses principales activités regroupent notamment la fourniture de services informatiques de réseau à l'échelle mondiale, de services de télécommunication locaux, nationaux et internationaux, ainsi que de produits et services haut débit et Internet de qualité.

BT se compose de quatre branches principales : BT Global Services, BT Retail, BT Wholesale et Openreach. BT Global Services fournit des services informatiques de réseau à plus de 8000 sociétés multisites/multinationales, BT Retail s'adresse au marché des PME et au marché résidentiel, tandis que BT Wholesale fournit des services et des solutions de réseau à d'autres sociétés de communication.

## Le défi

Le service de messagerie vocale de BT – pour les Britanniques le 1571, le numéro composé pour y accéder – est proposé en tant que service géré par le fournisseur mondial de services informatiques Unisys. Il prend en charge plus de huit millions de boîtes de messagerie vocale au Royaume-Uni. Tandis qu'Unisys assure la gestion et la maintenance de tous les aspects techniques, les autres processus métier – planification produits, assistance client, planification des capacités, etc. – sont gérés par les divisions de BT.

Naturellement, nombre de ces activités dépendent d'informations précises et actualisées provenant du système de messagerie vocale lui-même. Par exemple, pour une réclamation client de type : « Quelqu'un m'a laissé un message vocal, je l'ai enregistré mais il a disparu », BT doit rapidement identifier le problème et apporter une réponse au client. Autre exemple à l'opposé de la chaîne cette fois : un fournisseur de services peut s'inquiéter d'un ralentissement général du système et de son manque de réactivité. Il s'agit là d'un problème de nature très différente, mais tout aussi essentiel.

Outre les rapports opérationnels journaliers créés et fournis à BT, d'autres informations pouvaient parfois être requises et le personnel de l'opérateur britannique devait

## FAST FACTS

### CLIENT

British Telecommunications plc (BT)

### MÉTIER

Télécommunications

### SOLUTION

Entrepôt de données statistiques (SDW)

### RÉSULTATS

Rapports précis et requêtes ad hoc sur les données du système de messagerie vocale dans un délai ne se comptant plus en jours mais en minutes. Efficacité accrue et précision des données, service client amélioré, coûts réduits

*“Dans l'ancien système, le recueil des données était un processus extrêmement long. Il fallait des jours pour pouvoir planifier les capacités de notre système de messagerie vocale. Aujourd'hui, il suffit de lancer une requête pour obtenir les mêmes informations en quelques minutes.”*

**Andrew Hutchinson**  
Spécialiste technique  
messagerie BT

alors soumettre une requête spécifique à Unisys, qui devait ensuite extraire les informations demandées et les formater en vue de leur utilisation par BT.

« Dans l'ancien système, nous pouvions générer des rapports », explique Andre Gayle, créateur du service des capacités communes de messagerie pour BT, « mais nous devons les envoyer par e-mail aux utilisateurs, qui devaient donc les attendre puis les épilucher pour trouver les données appropriées. Ce processus était inefficace et anti-productif. »

Il était également lent, coûteux, et parfois, particulièrement lourd. Par exemple, si une requête n'était pas soumise correctement (erreur de plage de dates, d'identifiant client ou autre paramètre), le processus devait fréquemment être répété, engendrant ainsi des retards importants et une augmentation des coûts.

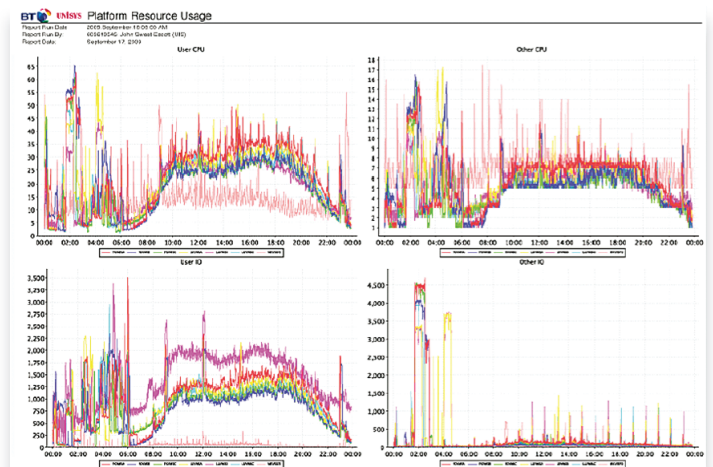
### Le choix d'une solution décisionnelle

Pour choisir la solution la plus rentable en matière de rapports et de requêtes ad hoc, Unisys a réalisé une étude en partenariat et pour le compte de BT, dans le but de développer un ensemble de critères d'évaluation obligatoires, notamment :

- Conformité avec les éléments clés du document de procédure standard de BT, notamment autorisation de connexion utilisateur, authentification et autres conditions requises en termes de sécurité
- Filtrage des données par utilisateur ou par rôle de sorte que les utilisateurs puissent accéder uniquement aux données appropriées
- Faibles coûts de licence, plus le niveau de simplicité requis pour garantir des coûts réduits de support continu Possibilité de créer des rapports complexes le cas échéant Multiples formats de rapports (PDF, Excel, Word et CSV)

### Solution

Après avoir examiné tout un éventail de produits décisionnels, Unisys et BT ont choisi d'utiliser une solution Jaspersoft pour leur SDW. Plusieurs raisons ont motivé ce choix. Tout d'abord, un faible encombrement et une conception simple et modulaire permettaient d'éliminer un grand nombre de problèmes de maintenance et de support – et au final de réduire les coûts.



Jaspersoft offrait également un avantage en termes de coût de licence. La version open source est en effet exempte de droits de licence et la version professionnelle – qui a très fortement intéressé BT pour ses fonctionnalités de requêtes ad hoc – propose une licence par serveur, sur la base d'un abonnement annuel, sans restriction du nombre d'utilisateurs simultanés. Cela était particulièrement important pour BT qui attendait une augmentation du nombre d'utilisateurs suite à une introduction planifiée et progressive de sa solution de messagerie vocale au sein de la communauté. Cela se traduisait également par des économies initiales importantes.

Les solutions Jaspersoft promettaient également moins d'impacts négatifs sur les mesures de sécurité réseau adoptées par BT, ainsi qu'une adaptation plus naturelle à ses serveurs Linux.

« D'autres solutions auraient été plus coûteuses », précise John Sweet-Escott, directeur de projet chez Unisys. « Et toutes étaient limitées en raison d'un code fermé et d'une conception obsolète. »

La question de l'architecture a également pesé dans la balance. Andrew Hutchinson, spécialiste technique messagerie BT, ajoute : « Nous visions croissance et évolution au rythme de nos besoins. Nous avons donc choisi la plateforme qui nous semblait la plus susceptible de s'adapter à toutes les situations futures. Si on ajoute à cela un coût de possession très faible, ce choix ne pouvait que s'imposer. »

## Une base de données extensible – pour un énorme potentiel décisionnel

Avec plus de 11 milliards d'enregistrements, un chiffre qui ne cesse de croître (John Sweet-Escott, directeur de projet Unisys, explique que plus de 30 millions de lignes sont ajoutées chaque jour), le SDW capture des données affiniées, sur la base des actions de saisie, lors de chaque session de messagerie vocale émanant des clients de BT.

« Pour les questions de sécurité aussi, l'issue a été satisfaisante », ajoute J. Sweet-Escott. « L'intégration de la technologie Jaspersoft à la solution de contrôle d'accès SiteMinder de BT a été simple. » Le personnel BT peut ainsi gérer tant le SDW que le volume des données qui y sont stockées et qu'un compte est autorisé à « voir » selon ses informations d'identification. Ceci garantit que BT continue de satisfaire aux exigences réglementaires dans ce domaine.

L'implémentation a commencé avec environ 20 rapports standard, dont la plupart portaient sur des statistiques opérationnelles relatives à l'utilisation du système de messagerie vocale. Ces rapports sont venus remplacer ceux qui avaient été produits avec le système précédent. Les utilisateurs ont ensuite demandé – et ont eux-mêmes ajouté – 80 rapports supplémentaires.

Des requêtes supplémentaires ont été développées dans le seul but de vérifier et d'améliorer l'intégrité des données au sein du système principal de messagerie vocale. A. Gayle : « On nous a spécifiquement demandé d'effectuer un nettoyage des données. Cela en dit long sur le niveau de confiance accordé à notre base de données – et à la technologie Jaspersoft. »

Plus récemment, BT a commencé à utiliser la solution Jaspersoft pour intégrer aux statistiques de messagerie vocale des données issues de ses systèmes Fixed SMSC et Managed SMS. La société peut ainsi disposer d'une vue plus complète des activités de messagerie, axée sur les clients. « La technologie Jaspersoft a prouvé sa flexibilité », affirme J. Sweet-Escott. « Nous sommes en mesure de cibler de nouveaux entrepôts de données et d'obtenir rapidement des informations utiles, sans autre forme de procès. »

## Résultats

Aujourd'hui, lorsqu'un client émet une réclamation relative à un message vocal « manquant », le personnel BT n'a plus besoin de créer – et d'attendre – une demande spéciale adressée aux ressources Unisys afin de générer des requêtes personnalisées sur le système de messagerie vocale. Au lieu de cela, il peut simplement ouvrir un portail et visualiser l'éventuelle suppression d'un message, ou, si nécessaire, créer une nouvelle requête ad hoc et la soumettre instantanément – le délai d'obtention des réponses se comptant désormais en minutes et non plus en jours.

« Pour nous, cela représente une énorme économie de temps », indique A. Hutchinson. « Et l'efficacité est bien meilleure en termes de coûts. »

Les nouvelles fonctionnalités ont également débouché sur d'autres usages que les statistiques de messagerie vocale, notamment la planification et la gestion des capacités. « Auparavant, cet exercice était laborieux, il fallait plusieurs jours pour récupérer les numéros », explique A. Gayle. « Nous pouvons maintenant évaluer et planifier les capacités à la demande, de manière factuelle, en quelques minutes seulement. » Les rapports et les requêtes permettent également de confirmer la bonne exécution du service, d'effectuer et de valider des prévisions d'utilisation et de rationaliser d'autres processus clés.

Aujourd'hui, même si le SDW est principalement utilisé par BT en exploitation, il est déjà plein de promesses en tant qu'arme stratégique. Récemment, dans une situation d'incertitude sur une congestion supposée du système, c'est un utilisateur BT qui a trouvé une issue en créant très rapidement un rapport

graphique montrant les « ports en cours d'utilisation ». L'insuffisance suspectée a été rapidement confirmée et cela a permis de fournir à BT les informations nécessaires pour offrir des capacités accrues au client.

« Nous pouvons maintenant connaître nos besoins en termes de capacités, quelles sont les zones surchargées et ce que nous pouvons faire pour anticiper les problèmes », explique A. Hutchinson. « Cela nous aurait demandé bien plus de travail lorsque nous n'étions pas encore équipés du SDW et de la solution Jaspersoft. »

La confiance est l'un des avantages les plus importants offerts par le nouveau système. « Notre confiance en l'exactitude de nos données est aujourd'hui bien plus grande », affirme A. Hutchinson. « Et cela va de pair avec la confiance que nous accordons à la partie décisionnelle de la solution. L'interface utilisateur est claire et bien conçue et cela nous laisse tout loisir de nous concentrer sur les données. »

## L'avenir : une augmentation constante en termes d'utilisation – et de valeur

BT a plus que doublé le nombre d'utilisateurs qui s'appuient sur les données du système de messagerie vocale, désormais plus accessible grâce au SDW. Cette tendance devrait se poursuivre.

« Les progrès déjà réalisés sont solides », se félicite J. Sweet-Escott. « Nous avons déjà intégré les données de la messagerie vocale à celles du central téléphonique, par exemple. Ceci fait, nous pouvons analyser l'utilisation de la messagerie vocale selon un axe géographique. Au vu des résultats de cette analyse, BT peut ainsi améliorer la planification des capacités. »

A. Gayle a d'autres plans d'avenir. « Nous saurons mieux gérer le suivi des problèmes des clients, leurs réclamations, leur activité. Notre efficacité sera meilleure en termes de coûts, car nous pourrions plus facilement identifier les zones problématiques et les corriger plus rapidement et plus durablement. »

Reste à communiquer ces potentialités à toutes les unités commerciales sur le chemin de la croissance », souligne A. Hutchinson. « Mais nous sommes en bonne voie », conclut-il. « L'utilisation et la compréhension du SDW se développent progressivement, conformément à nos attentes. Nous sommes satisfaits des progrès réalisés – et le potentiel est encore vaste. »

### CONTACT US

#### Siège Jaspersoft

539 Bryant Street, Suite 100  
San Francisco, CA 94107  
+1 888 399 2199  
Téléphone: +1 415 348 2380  
Fax: +1 415 281 1987  
Mail: sales@jaspersoft.com

#### Jaspersoft EMEA

#### (Europe, Moyen-Orient et Afrique)

Jaspersoft SARL  
3, rue du Colonel Moll  
75017 PARIS  
Téléphone:  
France : +33 (0)9 70 44 61 26  
Allemagne : +49 (0)30 8939 1934  
R-U : +44 (0)20 7193 9321  
Italie : +33 (0)9 70 44 61 26  
Espagne : +33 (0)9 70 44 61 26  
Pologne : +48 (0)22 219 6087  
Irlande : +353 (0)1 443 4700  
Suisse : +41 (0)44 586 76 99  
Suède : +46 (0)85 19 71 245  
Mail: sales-emea@jaspersoft.com

[www.jaspersoft.com](http://www.jaspersoft.com)