

Telecel Côte d’Ivoire :

- N°1 National pour l’offre GSM ;
 - Plus d’un million d’abonnés ;
 - 1500 Salariés.
-

Problématique et Enjeux vus par le PDG

- Mettre en place une solution applicative permettant l’intégration des activités opérationnelles de *Back-office* et de *Front-office* dans un mode de traitement en *Temps-réels* ;
- Connecter toutes les agences dans tout le territoire au nouveau système temps réels ;
- Automatiser les *Reporting* des ventes et l’Encaissement des agences qui se font en en fin de journée de manière à optimiser et fiabiliser les Clôtures de journées, et permettre ainsi au siège central de mieux gérer les opérations d’administration des ventes et d’approvisionnement des agences ;
- Mieux suivre et maîtriser les Opex et Capex ;
- Avoir une plateforme système à disponibilité 24/7 ;
- S’assurer que 40% des employés travaillent sur le nouveau système ;
- Intégrer au nouveau système, dans un délai de 6 mois, l’ensemble des autres métiers de la société.

Enjeux du projet

- La conduite du changement que suppose l’intégration de tous les services et métiers d’un opérateur d’une telle importance ;
- L’exigence de remobilisation de tous les Directeurs autour d’un projet enlisé, car attribué auparavant à un autre prestataire, et dont nous héritons, et qu’il faut de plus achever en 6 mois tout en s’assurant de perturber le moins possible la poursuite des opérations de la société ;
- Pour l’Editeur retenu pour la solution: l’absence de référence dans le déploiement d’un projet d’une telle taille - 350 utilisateurs simultanés ; l’obligation d’utiliser certains composants applicatifs du système en version « beta », ceux-ci disposant de nouvelles fonctionnalités offrant plus d’options pour les configurations que nous souhaitons déployer ;
- Déploiement en mode « big band » pour respecter le délai de 6 mois imparti ;
- Déploiement d’une architecture centrale mais 3 Tiers.

Levier de notre Solution

Il nous fallait trouver un moyen fort pour remettre le projet en première ligne des préoccupations des Managers et de leurs collaborateurs.

Nous avons en la personne du PDG un interlocuteur ayant une solide culture dans la gestion de ce type de projet de plus, dotés de qualités de meneur d’hommes assez remarquables. Au-delà :

- Un Chef de Projet – Clients, très compétents, ayant une vision transversale des métiers de sa société, très bon négociateur et à sa manière, à mesure de communiquer avec tous les types de publiques y compris les plus réfractaires et les opposants au projet ;
- Un support appuyé du responsable *mid-market* chez l’Editeur Sage ;
- Une solution matérielle « Pair-and-Spare » *FTserver Stratus* pour la gestion des besoins de Haute disponibilité 24/7 ;

Et pour l’essentiel, une équipe PROLOGIQ très motivée pour le challenge technique, notamment, dont était porteur le projet.

Notre solution technique a consistée à :

- Mettre en place sur le site du client deux environnements pour le déploiement du prototype réalisé auparavant sur notre site de Douala (Cameroun) : un environnement de Développement et un environnement de Pre-production. Ceci nous donnait la possibilité de tester les solutions « beta » et des configurations non disponibles chez l’Editeur pour un site d’une taille non usuelle.
- Intégrer dans le cycle du projet, une Assistance à l’Exploitation afin de pouvoir continuer à optimiser les configurations du système en production et surtout aussi, apporter une assistance efficace aux utilisateurs dès la mise en service du nouveau système d’information.
- BPR des activités Back-offices et Front-office avec l’outil *Mega* pour nous assister dans la promotion de l’utilisation des nouvelles procédures d’exploitations ;

TEMOIGNAGES

Emmanuel TALLA - Responsable CCS-Infrastructure I



« Le projet TELECEL a été pour moi une expérience assez particulière à bien des égards : c’était mon premier projet ERP, j’ai donc du passer, sans transition, d’un savoir certes soutenu mais bien théorique, à la conception et au déploiement d’une infrastructure pour 300 utilisateurs, et ceci avec une assistance très limité de la part de l’Editeur de l’application retenue, alors que nous avons supposé celle-ci plus consistante lors de la phase de préparation du déploiement ; par ailleurs, un des aspects

marquants de la dimension du projet fut l’implication de toute la chaîne hiérarchique de l’entreprise (Employés, Cadres, Directeur, ou Président), des profils fonctionnels et techniques différents auxquels il était impératif de faire comprendre les tenants techniques et les aboutissants fonctionnels du projets afin d’en assurer la bonne mise en œuvre, ce qui, au-delà des compétences techniques, exigea des qualités de didacticien que j’ai du me forger en accéléré.

J’ajouterais que la planification du projet ne prévoyait pas un déploiement en temps de guerre : là encore, l’exigence d’adaptabilité à l’environnement extra technique fut imprescriptible. »

Robert FOHOM - Responsable CCS-Intégration & Développement



« La mise en place d’un système d’information au service des utilisateurs d’une société de téléphonie mobile va au-delà du simple déploiement des progiciels et nécessite une démarche de mise en œuvre et d’intégration progressives en tenant compte des sous systèmes, des objectifs à atteindre et de l’exigence de continuité opérationnelle des activités de l’entreprise.

La conception et le développement de la plate-forme d’intégration de Telecel ont représentés un défi technologique et organisationnel en raison de l’hétérogénéité des processus, des données, des applicatifs et des composants qu’il fallait faire coopérer !

Un prototypage précis et la mise en place d’un environnement de pre-production, notamment, nous ont permis de réussir l’intégration. »