



Cegetel réinvente son portail

Souhaitant redéfinir complètement son portail Web (www.cegetel.net), Cegetel a fait appel à CSC pour l'accompagner dans trois missions d'étude globale, d'étude d'architecture et de développement commercial. CSC a donc aidé Cegetel à transformer un portail web "vitrine" en un vecteur de contenu pour ses clients et une source de nouveaux revenus. Ce partenariat a débouché sur une refonte totale du portail et un succès probant.

C'est à la fin de l'année 2004 que Cegetel, l'une des deux marques grand public du groupe Neuf cegetel, premier opérateur alternatif français en offre voix, accès à Internet haut débit et services à valeur ajoutée, s'est décidé à attaquer de front le problème que représentait son portail Web.

«Notre portail d'alors était réduit à sa plus simple expression, orienté "vitrine", et sans contenu à valeur ajoutée. Des études clients montraient d'ailleurs que ce portail avait besoin d'infos, de contenu et de profondeur», commente Laurent Van Hamme, directeur «e-business» au sein de la division grand public et professionnels de Cegetel. Le projet d'une refonte totale de ce portail devenait donc prioritaire.

PARTIR LE DERNIER POUR ARRIVER LE PREMIER

Dès janvier 2005, Cegetel s'est donc mis au travail en essayant de répondre à différentes questions : quels sont les portails qui remportent le plus grand succès, quels sont les besoins des clients, et que souhaite valoriser Cegetel lui-même au travers de son portail ? «Un des premiers buts de notre portail était d'améliorer la satisfaction de nos clients tout en nous permettant de réduire un certain nombre de coûts, comme celui du support téléphonique et email, reprend Laurent Van Hamme. Il nous fallait donc étoffer un premier niveau de support sur le site. Nous voulions également favoriser la vente d'abonnements ADSL et de services connexes avec notre portail. Enfin, nous souhaitions générer du trafic et des revenus depuis le site». Les équipes de Cegetel gardaient alors à l'esprit qu'être l'un des derniers des grands à ne pas avoir franchi le pas leur offrait une grande latitude d'action : «Partant de rien, nous avons l'avantage de pouvoir avancer dans les directions que nous souhaitions emprunter. Nous n'avions pas

cependant toute l'expertise et les ressources suffisantes en interne». C'est pourquoi le début du projet de portail de Cegetel a débuté par la sélection d'un partenaire efficace. Laurent Van Hamme poursuit : «CSC a été choisi grâce à son approche concrète et pragmatique des choses, sans la vision "stratosphérique" de certains de ses concurrents. CSC disposait également de l'expérience en matière de développement de portails, ses équipes avaient une bonne approche du marché et de la concurrence. Par ailleurs, nous souhaitons nous engager sur une mission courte produisant des résultats rapides».

OUVRIR LE CHAMP DES POSSIBLES EN RESPECTANT LES CONTRAINTES

Les équipes de CSC étaient donc à pied d'œuvre dès février 2005 pour leur première mission : l'étude du redéveloppement du portail. Prévue jusqu'en mars, cette première étape consistait à dresser un éventail de ce qu'il était possible de faire. L'idée était alors de recueillir l'ensemble des besoins et de définir les priorités pour la première version de ce portail, d'ores et déjà prévue pour être mise en ligne en septembre. «Il nous fallait trouver l'équilibre entre le nécessaire et le réalisable, explique Laurent Van Hamme. L'étude des habitudes de nos clients nous a notamment permis de nous apercevoir que beaucoup d'entre eux choisissaient le même moteur de recherche en page d'accueil : il nous fallait donc leur proposer ce service de façon visible, d'autant plus qu'il est générateur de revenus. CSC a conçu plusieurs maquettes fonctionnelles afin de permettre à Cegetel de faire son choix, tout en gérant ses priorités. Celles-ci ont été la source de la création de la maquette finale du site, résultat d'une compétition entre plusieurs web-agencies. Les développements pouvant apparaître trop lourds et mettant donc

RÉSULTATS

AMÉLIORATION DE LA
SATISFACTION CLIENT

RÉDUCTION DES COÛTS

AUGMENTATION DES
ABONNEMENTS ADSL

HAUSSE DU TRAFIC
ET DES REVENUS



«Une fois la décision de refonte totale de notre portail prise, notre but était de faire bien mieux que nos concurrents !»

Laurent Van Hamme

Directeur «e-business», division grand public et professionnels de Cegetel

potentiellement en danger le respect du planning ont été laissés de côté dans un premier temps. «Nous avons également le besoin de générer du revenu, mais sans pour cela faire de notre site un véritable écran publicitaire, comme certains ont pu en abuser ! », complète Laurent Van Hamme. «Nous avons donc décidé de l'ouvrir modérément à la publicité avec une charte précise sur ce sujet, sans oublier les services de partenaires pouvant être payants». A l'issue de cette première mission, Cegetel s'est immédiatement attelé à la partie «support/service client». Cette phase du projet a été effectuée en interne.

ASSOCIER L'INTÉRÊT UTILISATEUR ET L'INTÉRÊT CLIENT

Dans le même temps, CSC travaillait à la seconde mission, en assistance à maîtrise d'ouvrage : l'étude d'architecture et l'aide au choix d'outils. La direction des systèmes d'information avait circonscrit le champ de l'analyse portant sur les solutions d'hébergement, de gestion de contenu, etc. Là encore, CSC a développé différents scénarios mettant en jeu plusieurs solutions respectant la culture orientée «logiciel libre» de Cegetel. «Nous avons défini des moyens limités, ce qui nous imposait de développer un portail qui ne demanderait qu'une faible maintenance, in fine», ajoute Laurent Van Hamme. À partir des maquettes et des grilles de fonctionnalités fournies par CSC, Cegetel a donc choisi une architecture bâtie autour de Linux et MySQL, et l'outil de gestion de contenu et de publication Spip. En tout, ce sont donc 22 serveurs mutualisés établis en frontal qui ont été déployés, accompagnés de serveurs de gestion de flux de contenus.

Des flux de contenu puisque, justement, la troisième mission de CSC a été de travailler sur le développement commercial avec le choix et la gestion des partenaires fournisseurs de

contenus pour le portail. «Il fallait à Cegetel des partenariats qui apportent un vrai plus à leurs utilisateurs tout en respectant leur image. CSC a travaillé sur l'identification et la qualification d'une centaine de partenaires possibles. Et parmi ces partenaires possibles, Cegetel a fait ses choix», explique Philippe Colin, directeur en charge de l'offre «portails» chez CSC. Des services de météo, sonneries téléphoniques, logos, actualité, rencontres, tests-quiz, etc, sont ainsi venus rejoindre le portail de Cegetel. Certains étaient générateurs de revenus, d'autres de coûts, mais tous étaient utiles à la nouvelle dynamique du site. «Une des contraintes liées à l'intégration de ces flux externes a été le respect de la charte graphique de notre portail. Mais la contrainte la plus importante a été l'intégration technique elle-même de ce patchwork de flux différents. C'est beaucoup moins simple qu'il n'y paraît et le respect des standards n'est pas encore de mise sur le secteur».

Finalement, le nouveau portail de Cegetel www.cegetel.net a pu être lancé à la date voulue. Et les résultats ne se sont pas faits attendre. Tout d'abord, le site est rentable. Ensuite, il reçoit environ 300.000 visiteurs uniques et génère 16 à 20 millions de hits par jour. Par ailleurs, la mise en ligne des FAQ et des formulaires de contact a déjà permis de faire chuter de 50% le nombre de mails spontanés envoyés par les utilisateurs au service client de Cegetel. «Ce succès est très lié à l'attitude de CSC : ses équipes ne sont pas intervenues en terrain conquis. Elles se sont impliquées sur le projet et y ont associé les équipes internes de Cegetel. CSC a réagi de manière souple et adaptée à nos contraintes et a su mener à bien trois missions différentes, et correspondant à trois métiers différents», conclut Laurent Van Hamme, en attendant la version suivante du site, d'ores et déjà spécifiée.

NEUF CEGETEL

Neuf cegetel est né du rapprochement de Neuf telecom et de Cegetel, les deux acteurs majeurs issus de la libéralisation du marché des télécommunications fixes en France. Neuf telecom et Cegetel se sont imposés en quelques années comme les challengers de l'opérateur historique français. Aujourd'hui, grâce aux ressources et à l'expertise combinées des deux entreprises, Neuf cegetel est acteur majeur du haut débit.

Avec un chiffre d'affaires en 2004 de 2 579 millions d'euros, le groupe Neuf cegetel est devenu le :

- 1er réseau alternatif français
- 1er dégroupé en Europe
- 1er fournisseur des opérateurs et FAI
- 1er opérateur entreprise avec une part de marché de 17 %
- 2ème FAI en conquête avec 20% de part d'acquisition



Computer Sciences Corporation

Pour toute information complémentaire sur cette publication ou sur l'offre de CSC, contactez la direction de la communication et du marketing : +33 1 55 70 50 99

Région Europe de l'Ouest

Siège Régional

Immeuble Balzac - 10, Place des Vosges
92072 Paris La Défense Cedex
+33 1 55 70 70 70

France

Axe Liberté - 14, Place de la Coupole
94227 Charenton Cedex
+33 1 43 53 57 57

Immeuble Gorge de Loup BAT DPN5
24, Avenue Joannes Masset - 69009 Lyon
+33 4 37 64 22 70

Aéropôle - Bâtiment 5
5, avenue Albert Durand
31700 Blagnac
+33 5 34 61 89 00

Belgique

Hippocrateslaan 14
B-1932 Sint-Stevens-Woluwe
+32 2 714 7111

Luxembourg

Rue de la Chapelle 15
L-1325 Luxembourg
+352 36 0890

Monde

Amérique

2100 East Grand Avenue
El Segundo, California 90245
United States
+1 310 615 0311

Europe, Moyen-Orient, Afrique

Royal Pavilion
Wellesley Road
Aldershot
Hampshire GU11 1PZ
United Kingdom
+44 1252 534000

Australie/Nouvelle Zélande

460 Pacific Highway
St. Leonards NSW 2065
Australia
+61 2 9901 1111

Asie

139 Cecil Street
#08-00 Cecil House
Singapore 069539
Republic of Singapore
+65 221 9095

A propos de CSC

Computer Sciences Corporation accompagne ses clients dans l'utilisation des technologies de l'information et dans la réalisation de leurs objectifs, pour améliorer en permanence leurs résultats.

Grâce à sa large gamme de compétences, CSC fournit à ses clients des solutions sur mesure pour gérer la complexité de leurs projets afin de leur permettre de se concentrer sur leur cœur de métier, collaborer avec leurs partenaires et clients, et améliorer leurs performances opérationnelles.

CSC met un point d'honneur à comprendre les problématiques de ses clients et mobilise ses experts, forts d'une longue expérience de leurs métiers et de leurs secteurs d'activité, pour collaborer avec leurs équipes. Totalement indépendant à l'égard de tout fournisseur, CSC livre ainsi des solutions qui répondent au mieux aux besoins spécifiques de chaque client.

Depuis plus de 40 ans, des clients, tant privés que publics, confient à CSC l'externalisation de leurs processus de gestion et de leur informatique, ainsi que l'intégration de leurs systèmes. Partout dans le monde, ils témoignent également de leur confiance en sollicitant les collaborateurs de CSC pour des missions de conseil.

La société est cotée à la Bourse de New York (NYSE) sous le symbole "CSC".