

Orange : solution de limite de crédit

ORANGE

Madrid, Espagne

En ligne :

www.orange.com

Industrie :

Télécommunications

Madrid, Espagne

En ligne :

www.orange.com

Industrie :

Télécommunications

Fondée en 1994, Orange est la marque phare des filiales de France Telecom pour l'exploitation de réseaux sans fil et les services Internet. Depuis ce temps, Orange a connu une croissance considérable et son nom est généralement synonyme de presque tous les services de France Telecom. Orange est aussi l'un des plus importants fournisseurs de services de télécommunications en Europe, en plus d'être un chef de file mondial dans ce domaine.

Le défi

En 2008, Orange faisait face à une préoccupation croissante à l'égard de la gestion des risques de fraude et devait trouver un moyen de protéger ses revenus et de régler une multitude de problèmes de recouvrement. À l'époque, les stratégies de recouvrement rapide des soldes du fournisseur de services de télécommunications ne lui permettaient pas d'atteindre ses objectifs organisationnels et avaient désespérément besoin d'être mises à jour. Orange avait besoin d'une solution de limite de crédit qui lui permettrait de mieux respecter sa politique de crédit et de faire un suivi des habitudes d'utilisation des clients. Orange a confié à CGI l'élaboration et l'intégration d'une nouvelle plate-forme de gestion du contrôle des limites de crédit.

Comment CGI a aidé le client

CGI a analysé les besoins d'affaires d'Orange et a conçu CoCo, un modèle intégré de gestion de crédit unique. CoCo allait permettre à Orange d'évaluer, d'enregistrer et de cumuler des événements relatifs à l'utilisation des services par les clients, et de configurer des règles et des limites segmentées pour ses groupes de clients. De plus, le module générateur d'alarmes de CoCo peut relier plusieurs utilisations à un seul client ou à une seule ligne, ce qui allait aider Orange à gérer les comptes prioritaires.

Les résultats

Mise en œuvre et entièrement fonctionnelle en juin 2009, CoCo est devenue pour Orange une plate-forme flexible et facile à utiliser qui joue un rôle majeur en matière de prévention des pertes. Parmi ses autres avantages, on compte les suivants :

- Meilleure gestion de la fraude
- Optimisation du déploiement des agents de lutte anti-fraude et des services externes
- Amélioration du flux de travail
- Réduction du travail préliminaire

Bilan : La solution de limite de crédit de CGI permet à Orange d'accéder, en temps réel, à des données consolidées qui donnent à l'entreprise de télécommunications une longueur d'avance en matière de gestion de la fraude et de protection des revenus.