

Témoignage Client

Sage FRP 1000 bien connecté à Wifirst

“Notre mission est de constituer le socle de connectivité des entreprises et des institutions que nous accompagnons.”

Éric Henaff,

Directeur de l'Expérience Client, Wifirst



Wifirst est l'opérateur télécom leader du WiFi pour les professionnels. Pionnière de l'approche «as a Service», l'entreprise se place dans une démarche d'innovation continue. Ce qui lui permet d'absorber la hausse spectaculaire des usages Internet et faire du WiFi le socle technique de la transformation digitale de ses clients.



Wifirst couvre à ce jour 26 pays compte près de 200 collaborateurs. Il a atteint plus de 55 millions d'euros de chiffre d'affaires à la fin de l'année 2019.



Points clés du projet :

- Renforcement du pilotage.
- Amélioration du reporting.
- Augmentation de la satisfaction client.

Wifirst a choisi Sage FRP 1000 à l'occasion d'un changement de gouvernance, lorsqu'il a fallu découpler son système d'information de celui de son actionnaire historique.

Sage

Entreprise
Wifirst

Localisation
Paris, France

Secteur d'activité
Télécoms

Solutions
Sage FRP 1000

Partenaire Sage
Késys

 wifirst

À propos de Wifirst

Leader européen du WiFi professionnel, Wifirst opère en mode service plus de 200 000 bornes WiFi, 40 000 switchs et 40 000 accès internet pour ses clients issus de différentes industries.



Garantir à chaque utilisateur un signal WiFi de qualité.

Créer les conditions de la transformation digitale

Wifirst est un opérateur télécom B2B, c'est-à-dire dédié au marché des entreprises. Il adresse toutes les typologies, avec un ancrage fort sur les grands réseaux de points de vente, le tourisme, les résidences étudiantes, la santé et la défense. Éric Henaff est le Directeur de l'Expérience Client de Wifirst. « Wifirst opère sur son réseau plus de 200 000 équipements actifs synchronisés. Nous avons des clients très différents, comme Havas, le groupe Barrière, Intermarché ou encore la MAIF. Mais tous se retrouvent dans le modèle vertueux du WiFi as a Service. »

L'enjeu est d'accompagner la transformation digitale dans des espaces au sein desquels les acteurs doivent se connecter en masse et/ou avec de gros volumes d'échanges de données. Un autre enjeu est de proposer une solution de connexion à des terminaux qui ne peuvent être reliés d'une autre manière à un réseau fixe. Par exemple, les scanettes sans fil dans un entrepôt.

La contribution de Wifirst est de garantir à chaque utilisateur un signal WiFi d'une qualité adaptée à ses besoins de connectivité. Le savoir-faire de Wifirst consiste donc à mailler l'espace avec des relais qui répartissent et, au besoin, amplifient, le signal reçu en pied de bâtiment.

Accompagner la croissance des usages Internet

L'activité de Wifirst est portée par quatre phénomènes, caractéristiques de la transformation digitale des organisations. La multiplication des données en circulation et la nécessaire adaptation à la hausse des besoins de partage de ces données. Le développement de l'Internet des Objets. La multiplication des terminaux sans fil. L'essor de certains usages comme le drive et le besoin de lire des étiquettes électroniques.

Florian Courtois est le Directeur des projets de Transformation Digitale de Wifirst. « L'implantation des bornes relève d'une véritable expertise, tant le nombre de facteurs à prendre en compte est important. Un logiciel spécifique est d'ailleurs mis en œuvre par Wifirst pour optimiser le réseau de bornes. »

Un autre savoir-faire de l'entreprise réside dans la capacité à urbaniser la circulation des données au sein du réseau, en priorisant notamment certains flux stratégiques au détriment de flux jugés moins essentiels par l'organisation. Un algorithme mis en place par Wifirst pilote les accès à la bande passante et attribue les priorités en cas d'embouteillages.



La connectivité est au cœur de la transformation digitale des entreprises.

Considérer la transformation digitale de l'entreprise comme un service aux clients

Chez Wifirst, la transformation digitale est rattachée à l'expérience client. L'opérateur se donne ainsi la capacité d'aborder de front trois exigences : l'efficacité opérationnelle, la satisfaction des clients et la satisfaction des collaborateurs.

Wifirst a structuré son activité autour de deux grandes familles de clients et de besoins : le marché Hospitality & Résidences (les Crous, AccorHotels, Club Med...) et le marché Retail & Business (La Poste, Universal Music, Intermarché...).

En tant que Directeur de l'Expérience Client, Éric Henaff veille à la personnalisation des contributions délivrées à chaque client. « La connectivité et la mobilité étant au cœur de la transformation digitale des entreprises, l'exigence de performance réseau est montée d'un cran, d'où la pertinence de notre modèle as a Service basé sur une obligation de résultat. »

Entamer le cycle de développement suivant avec un nouveau système d'information de gestion

Lorsque l'actionnaire majoritaire industriel, Bolloré SE, a initié sa transition en 2019, Wifirst a choisi Amundi, associé à Bpifrance et SOCADIF, pour accompagner sa croissance en France et à l'international. Ce changement de gouvernance conduit Wifirst à déconnecter son système d'information de celui de son ancienne maison-mère.

Florian Courtois est alors à la manœuvre. « Nous avons seulement 12 mois pour nous équiper avec nos propres solutions de gestion. Notre challenge a été de fonctionner en toute autonomie en un temps record. »

Profiter du changement pour repenser son architecture digitale

Éric Henaff a pris le temps de bien écouter les clients internes. « Nous avons profité du renouveau de notre organisation administrative pour passer du temps avec les métiers et bien analyser leurs besoins. À l'étape suivante, le cahier des charges fonctionnel nous a orientés vers une cartographie précise des solutions référentes. »

Dans le cas de la fonction finance, l'étude a été complétée par une visite à un salon professionnel. « Nous avons pu ainsi profiter de démonstrations et d'explications complémentaires. Au final, nous avons sélectionné 3 binômes intégrateur/solution et avons associé les équipes métiers au choix final. »



“Sage FRP 1000 remplace 7 ou 8 outils différents et couvre mieux nos besoins.”

Éric Henaff,

Directeur de l'Expérience Client, Wifirst

S'appuyer sur un binôme expérimenté

Le binôme Késys/Sage FRP 1000 l'a emporté grâce aux qualités respectives de l'un et de l'autre. « Sage FRP 1000 nous a convaincus par la pérennité de l'éditeur, son savoir-faire reconnu dans les processus financiers et sa maîtrise de la réglementation française. » Côté Késys, c'est l'expertise des consultants et la méthodologie d'accompagnement qui ont fait la différence.

Le démarrage du projet coïncide avec le début du premier confinement, pour une mise en production test fin août et un découplage définitif avec les anciennes solutions début octobre.

Les équipes projets respectives ne se sont pas rencontrées avant le quatrième mois en raison du confinement. Les consultants de Késys ont animé des ateliers à distance. Seule l'équipe chargée de l'infrastructure a pu intervenir en présentiel pour préparer les serveurs

Remplacer tous les outils finance par un seul

15 personnes utilisent Sage FRP 1000 au quotidien chez Wifirst, à la comptabilité et au contrôle de gestion. « Le module de BI facilite grandement le travail du contrôle de gestion et la compréhension de ses analyses par les métiers de l'entreprise. »

Pour réaliser leurs missions, les équipes de la comptabilité et du contrôle de gestion s'appuyaient dans la configuration précédente sur 7 ou 8 outils différents. « Aujourd'hui, Sage FRP 1000 couvre tous nos besoins avec un seul outil et améliore même le service rendu. »

La disponibilité de l'équipe Késys n'est pas étrangère au succès du projet. « Les consultants se sont montrés à la fois très présents et très experts sur la solution. Depuis le go live à mi-septembre, nous sommes entrés avec Késys dans une phase de projets plus petits. »

Sage



“Nous avons accompli en 2 ans un bond assez énorme. Je pense que nous serons arrivés au bout de notre premier volet d’optimisations fin 2021.”

Florian Courtois,

Directeur des projets de Transformation Digitale,
Wifirst

Donner de l’intelligence au fonctionnement de l’entreprise

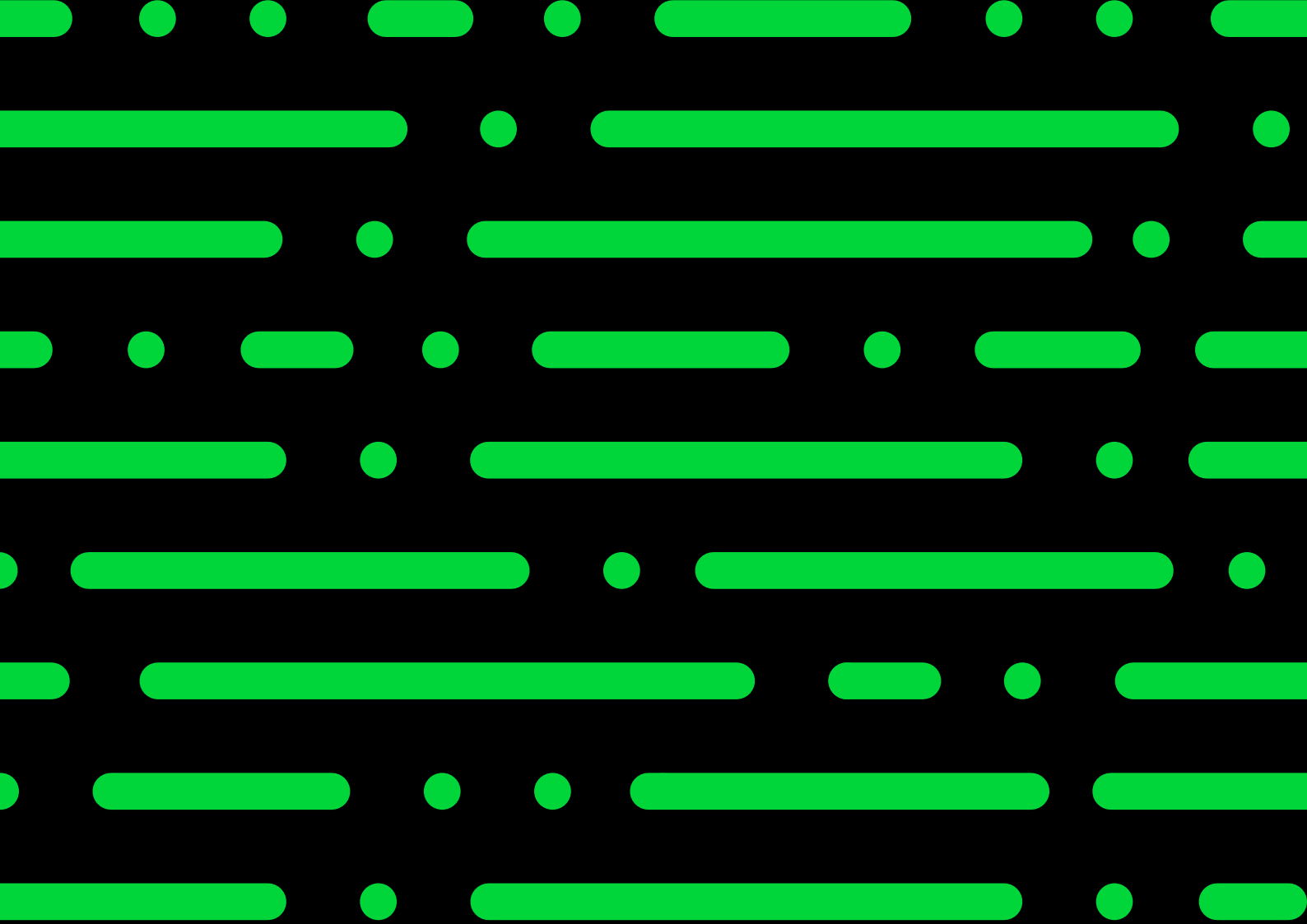
Sage FRP 1000 est connecté avec la gestion commerciale Salesforce de Wifirst via des APIs. « La puissance de Sage FRP 1000 est un atout pour évaluer en temps réel le réalisme de nos modèles économiques. En effet, dans notre métier, comme dans le BTP, il y a potentiellement des surprises sur chacun des chantiers que nous conduisons ! »

Chaque analyse permet ainsi de fiabiliser l’approche économique de Wifirst, construite sur des hypothèses de coûts rattachées à chacune de ses interventions, coûts fixes comme coûts variables. À la grande satisfaction des équipes Wifirst, cette performance se conjugue avec la simplicité d’usage pour les utilisateurs au quotidien. « Nous constatons par exemple une amélioration de la qualité de nos factures, une meilleure satisfaction de nos clients et le plaisir de mettre en œuvre un outil ergonomique. »

Choisir une solution évolutive pour accompagner le développement

L’évolution de la gouvernance correspond à une nouvelle étape dans la croissance de Wifirst. « Nous avons choisi Sage FRP 1000 pour accompagner notre changement d’échelle, avec notamment de grandes ambitions à l’international. »

Par exemple, l’entreprise est en train de mettre en place avec Késys un connecteur permettant d’intégrer dans Sage FRP 1000 la gestion des immobilisations. « Nous sommes propriétaires des équipements que nous installons chez nos clients. Nous disposons à ce jour de 200 000 équipements actifs et notre rythme de développement induit que nous n’allons pas en rester là ! »



© Sage 2022 Tout droit réservé. Société par Actions Simplifiée au capital de 6 750 000 € - Siège social : 10 place de Belgique, 92250 La Garenne Colombes - 313 966 129 RCS Nanterre - Les informations contenues dans ce document peuvent faire l'objet de modifications sans notification préalable.

Témoignage réalisé en décembre 2020