FEDIL

Communiqué de presse - 29/10/2019

TELINDUS ET RESULTANCE: LE DIGITAL AU SERVICE DE L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE POUR LA TROISIÈME ÉDITION DES REO

Ce mardi 22 octobre, Proximus Luxembourg et ses marques commerciales Telindus et Tango, ont accueilli la troisième édition des Rencontres de l'Excellence Opérationnelle (REO) au sein de la Proximus House, fraichement inaugurée.

Cet événement, mené à l'initiative de Telindus et du cabinet de conseil Resultance, en partenariat avec la FEDIL et Luxinnovation, entend nourrir les échanges entre chefs d'entreprise autour de thématiques liées à la transformation des organisations vers une amélioration de la compétitivité. Au coeur de cette session qui a rassemblé plus de 80 dirigeants luxembourgeois, la marque Tango et le Groupe Ferber Hair & Style ont évoqué comment la technologie pouvait être mise en oeuvre pour servir leur stratégie de développement et leur conférer de réels avantages compétitifs.

Après un précédent rendez-vous consacré aux enjeux d'excellence opérationnelle au sein de l'industrie, cette nouvelle édition entendait aborder plus directement le rôle central du numérique dans tout projet de transformation. « Chez Telindus, nous cherchons chaque jour à exploiter les possibilités offertes par la technologie au service de la performance des organisations, a introduit Gérard Hoffmann, CEO de Proximus Luxembourg. La technologie n'est cependant qu'une composante d'un projet de transformation numérique qui, pour réussir, doit poursuivre des objectifs bien définis, impliquer une révision des processus, s'appuyer sur les équipes et prendre en considération les attentes de l'entreprise. »

Le digital, une thématique transversale

Le concept REO, comme l'a rappelé Emmanuel Gay, Partner de Resultance, veut rassembler les dirigeants d'entreprise autour de ces enjeux de transformation, à la poursuite de l'excellence opérationnelle. Chaque rencontre laisse une belle place à l'échange entre convives. Elle donne la parole à des dirigeants, qui sont invités à témoigner de leur expérience. « Le sujet de la digitalisation est transversal et touche toutes les organisations qui cherchent à évoluer, à se

dépasser, les petites comme les grandes, confirme Michèle Detaille, présidente de la FEDIL. En témoignent d'ailleurs les deux entreprises qui ont partagé leur expérience aujourd'hui, à savoir Tango, l'un des principaux opérateurs mobiles du pays, et Ferber Group, société familiale qui gère aujourd'hui 13 salons de coiffure au Luxembourg. »

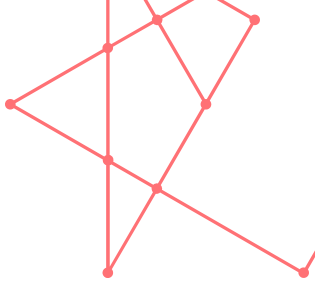
Se transformer pour créer un avantage compétitif
Tango a expliqué comment la mise en oeuvre de la technologie lui permettait de relever de nouveaux défis stratégiques. « Souvent, l'ambition d'un projet de transformation digitale vise
deux objectifs principaux : la réduction des coûts et la recherche de l'excellence opérationnelle, commentait Luis Camara, Chief Consumer Market Officer de Proximus Luxembourg pour la marque Tango.Considérant la taille du marché, nous pensons qu'il est plus intéressant pour nous de cibler un troisième objectif, moins souvent évoqué, à savoir la création d'un avantage compétitif. Souvent, d'ailleurs, la poursuite d'un tel objectif nous permet d'améliorer notre efficience opérationnelle et si, par la même occasion, on peut réduire nos coûts, c'est tant mieux. »

Par la mise en place de nouvelles applications, grâce au recours à l'intelligence artificielle, mais aussi en révisant ses offres et son organisation, Tango a adapté ses parcours clients pour garantir une meilleure expérience globale. « Nous avons par exemple donné à nos clients les moyens de mieux suivre et de contrôler leur consommation mobile en temps réel, poursuit-il. Autre exemple, la technologie nous a permis de numériser entièrement le processus de souscription à un abonnement, en y intégrant notamment nos obligations autour du KYC. Cela nous permet de faire de la vente en ligne sans recourir au papier. »

S'adapter pour perdurer
Au sein d'une plus petite entreprise, autour d'un métier plus traditionnel comme celui de coiffeur, la technologie peut aussi constituer un levier d'amélioration de la performance opérationnelle. « Le monde change de plus en plus vite et, comme tout le monde, nous devons nous adapter. Dans ce contexte, ceux qui perdureront ne sont pas forcément les plus forts et les plus intelligents, mais ceux qui se montreront les plus flexibles et les plus agiles », assure Laura Ferber, co-owner de Ferber Hair & Style. C'est dans cette optique, avec la volonté d'émerveiller ses clients à chaque visite, que le Groupe Ferber s'est inscrit dans une démarche de transformation. Pour cela, elle s'est appuyée sur les conseils de Resultance. « L'intérêt de recourir à un consultant externe réside dans le fait qu'il va procéder avec méthode, analyser votre manière de travailler, révéler vos forces et vos vulnérabilités pour ensuite développer avec vous une vision à long terme impliquant des améliorations et des innovations », poursuit la dirigeante. Au sein de Ferber Hair & Style, la transformation envisagée a d'abord impliqué les employés, à travers la mise en place d'un centre de formation dédié et baptisé « Hair Academy », pour leur permettre de mieux conseiller le client.

La technologie n'est toutefois jamais loin. L'évolution du groupe s'appuie désormais sur de nouveaux outils, au service de la gestion des employés et des clients. « Une plateforme de business intelligence nous permet d'évaluer en permanence la performance de nos équipes et de chaque employé individuellement. Les outils numériques nous permettent de mieux accompagner nos collaborateurs, de faire évoluer notre personnel, de faire remonter des feedbacks, d'évoluer avec les attentes de nos clients. Par exemple, désormais, 33% des réservations se font en ligne. Aussi, nous nous dotons des moyens de mieux interagir avec eux grâce aux canaux numériques. »

De quoi inspirer les dirigeants présents et alimenter les échanges autour de



l'excellence opérationnelle, quels que soient la thématique et le secteur dans lequel on évolue.