

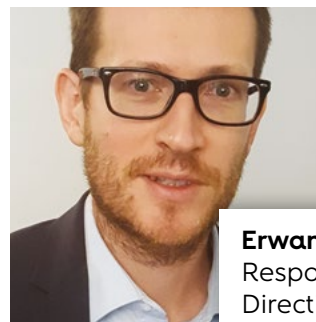
DSO

Nos principaux métiers

- Vente directe
- Vente opérateurs
- Achats opérateurs
- Déploiement clients
- Administration et gestion de la relation client

Orientations stratégiques

- Commercialiser des infrastructures et services télécoms sur nos réseaux en propre et des contenus, auprès des opérateurs alternatifs nationaux et internationaux.
- Distribuer des contenus et fournir des services télécoms auprès de nos partenaires bailleurs et syndics.
- Préparer la commercialisation et les offres en lien avec la 5G.
- Assurer le passage du DSL vers la Fibre grâce à la digitalisation de nos outils et une meilleure efficacité de la chaîne de delivery et de facturation.
- Optimiser la relation économique entre SFR et les autres opérateurs télécoms, en maximisant le CA réalisé et en réduisant les coûts facturés par les opérateurs fournisseurs.



Erwan BRIES,
Responsable Déploiement Clients,
Direction Services Opérateurs

Concrètement, en quoi consiste votre métier ?

Mes équipes font de la Relation Client et de la gestion de projet : elles sont l'interface entre un client opérateur (revente B2B ou B2C), qui a souscrit à des offres commerciales et les interlocuteurs techniques chargés de déployer sur le terrain la solution vendue. Nous adressons l'ensemble des produits de SFR : Fibre optique, cuivre, éthernet, WDM, voix sur IP... Notre activité est très riche car elle couvre une très grande diversité de compétences.

Quels en sont les grands enjeux ?

SFR déploie du réseau fibré dans toute la France. Notre rôle à la DSO est de revendre et déployer une partie de ce Réseau. Du fait de l'explosion des besoins en Fibre, nous devons répondre présent sur le marché, qui représente aujourd'hui plus de 2/3 de nos projets contre 50% il y a seulement 2 ans. Notre force chez SFR, c'est d'être plus proche de nos clients. Nous sommes agiles, capables de décomplexifier les process pour satisfaire et accompagner au mieux nos clients. Nous construisons avec eux une vraie relation, solide et pérenne.

Comment voyez-vous l'évolution de ce métier pour les années à venir ?

Notre métier est la Relation Client, cela implique que nos chefs de projet aient à la fois la dimension technique de ce qu'il se passe sur le terrain, mais aussi la capacité d'échanger avec nos clients, d'établir la relation. Tout l'enjeu pour les années à venir va être de perfectionner notre SI pour diminuer le temps passé sur les outils et consacrer toujours plus d'attention à la Relation Client et à la gestion de nos projets.