



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris & Munich, le 18 juin 2024

### **Celonis et SFR annoncent la signature d'un partenariat pour améliorer les processus de raccordement, de la commande jusqu'à la mise en service des clients fibre SFR**

**Celonis, leader mondial du process mining, et SFR, 2<sup>e</sup> opérateur télécoms français, annoncent un partenariat visant à mettre la plateforme d'intelligence des processus de l'éditeur au service de l'amélioration de la satisfaction des clients SFR et de l'optimisation de leur raccordement à la fibre.**

SFR s'est tourné vers Celonis pour accélérer le raccordement de ses clients à la fibre optique en France. La technologie de Celonis, basée sur l'intelligence des processus et l'IA, déjà exploitée par de nombreux acteurs du marché des télécoms dans le monde, permet de visualiser les processus métiers et d'identifier les angles morts générateurs de coûts et d'insatisfaction client.

Celonis met au service de SFR ses plus récentes innovations en matière d'optimisation et d'automatisation et plus particulièrement sur le processus de raccordement de ses clients à la fibre. A cet égard, la solution Celonis permet de faire converger l'ensemble des données des systèmes d'information afin d'obtenir une vision exhaustive de la réalité, et, en faisant parler la donnée, identifier les inefficacités et les corriger.

Élu service client de l'année en 2023 et 2024, SFR entend ainsi poursuivre cette dynamique en utilisant la plateforme Celonis pour améliorer continuellement ses services grâce à la vision bout en bout du parcours abonné.

**Fadi Naffah, Directeur Général France Moyen-Orient Afrique, Celonis :** « *Nous sommes particulièrement fiers de travailler avec Altice France - SFR pour les aider à accélérer leur transformation digitale. Notre solution mise au service d'Altice France - SFR, facilite le déploiement d'une transformation audacieuse face à une pression concurrentielle qui s'est intensifiée au cours des dernières années* ».

Pour **Eric Pradeau, Directeur exécutif Grand Public de SFR :** « *SFR a toujours été attentif aux technologies innovantes qui lui permettent d'améliorer la qualité de ses offres et de ses services. Cette qualité est une priorité pour nous et la technologie proposée par Celonis vient soutenir les équipes SFR pour atteindre l'excellence opérationnelle* ».

#### **A propos de Celonis**

*Depuis 2011, Celonis aide des milliers d'entreprises dans le monde -incluant les plus grandes et prestigieuses- à générer un impact financier immédiat, à améliorer radicalement l'expérience client et à réduire leurs émissions de carbone. Sa plateforme d'intelligence des process utilise une technologie de pointe en matière de Process Mining et d'intelligence artificielle pour offrir aux entreprises un jumeau numérique en temps réel de l'ensemble de leurs processus. Pour la première fois, chaque membre d'une organisation dispose d'un langage commun*

*pour comprendre le fonctionnement de l'entreprise, d'une visibilité sur les endroits où la valeur est dissimulée, ainsi que de la capacité à la capturer. Celonis a son siège à Munich, en Allemagne, et à New York, aux États-Unis, avec plus de 20 bureaux à travers le monde.*

**A propos d'Altice France - [alticefrance.com](https://www.alticefrance.com)**

*Altice France est un acteur incontournable des télécoms et des media en France.*

*À travers SFR, 2ème opérateur français, Altice France accompagne quotidiennement près de 27 millions de clients. Doté d'un réseau de fibre optique (FTTH / FTTB) de plus de 38 millions de prises, SFR a été le premier opérateur à lancer la 5G en France et couvre également 99,9 % de la population en 4G. SFR dispose de positions d'envergure sur l'ensemble du marché, que ce soit auprès du grand public, des entreprises, des collectivités ou des opérateurs. Avec Altice Media et ses marques emblématiques RMC et BFM, Altice France est aussi le 3ème groupe privé de media français.*

*En 2023, Altice France a réalisé un chiffre d'affaires de 11,2 milliards d'euros.*

*Pour suivre l'actualité du groupe sur Twitter : [@AlticeFrance](https://twitter.com/AlticeFrance)*

**Contact presse : [presse@alticefrance.com](mailto:presse@alticefrance.com)**