



Problème de facturation Vodafone UK chute de plus de 10% de ses ventes

*Le géant des télécommunications **Vodafone** au Royaume-Uni a connu une chute des ventes de plus de 10 % après la migration bâclée des données clients dans son nouveau système de gestion de la relation clients (CRM) **Siebel**. les ventes au Royaume-Uni ont chuté de 11,4 % à € 1.84bn – Rapports Vodafone en euros plutôt que la livre sterling – dans les trois mois à la fin de juin.*

Vodafone était dès le départ blâmer par la baisse des revenus suite à l'énorme problèmes qu'elle a eu au Royaume-Uni avec ses systèmes de facturation, (le système continu à facturer même après résiliation des contrats ou d'être exclus des comptes en ligne).

Vodafone a sélectionné *Siebel Systems* en octobre 2012, une victoire de contrat qui a été largement diffusé par le géant du logiciel, la standardisation sur *Siebel* au niveau mondial. Le nouveau logiciel a été conçu non seulement pour assurer le service clients mobiles, mais aussi les clients pour les télécoms de ligne fixe, la mise en réseau de données, les abonnements de télévision et d'autres gammes de services.

« Nous avons un partenariat très fort avec des services de consultation *Oracle*. Ils forment en fait le cœur de notre centre d'excellence qui travaille dans tous les programmes *Siebel* multiples dans de nombreux pays, » a déclaré Carl Bennett, directeur de la technologie CRM de Vodafone.

Cela a eu suite à l'achat d'une licence *Oracle* illimitée par Vodafone en 2009, lorsque la société a décidé de déployer le système *Siebel CRM* pour lui permettre de configurer de nouveaux produits plus rapidement et facilement. « Nous avons conclu qu'il reste la meilleure suite produit pour nous d'utiliser », a déclaré Bennett.

Le niveau des problèmes avec le système a été si grand qu'il a même attiré l'intervention de l'*Ofcom*. Le régulateur des télécoms a lancé sa propre enquête formelle sur Vodafone en janvier suite à une flambée des plaintes au cours de 2015.

Le nouveau PDG de Vodafone du Royaume-Uni, Nick Jeffrey, a affirmé que le problème de facturation était dû au transfert des comptes clients vers le nouveau système de CRM au cours de 2015, et qu'il a désormais été réglé.

Oracle a acquis *Siebel Systems* pour 5.85bn \$ en 2005, le fruit d'une rivalité de longue date entre le fondateur d'*Oracle* Larry Ellison et le fondateur de *Siebel* Tom Siebel.