

# Support avancé pour SupportSoft

SupportSoft est un fournisseur de logiciels de premier plan pour l'automatisation de services à destination des principaux fournisseurs de services numériques au monde. Cette entreprise américaine fournit entre autres des solutions logicielles pour l'activation, le contrôle et le support permanent de services "triple play" englobant tant la voix, que la vidéo et les données. En Europe, avec son siège principal au Royaume-Uni et six filiales dans d'autres pays, Belgacom, TDC Cable TV, Casema, TDC Solutions, TeliaSonera et UPC font partie du portefeuille clients. SupportSoft compte sur le talent de deux professionnels Randstad expérimentés pour étendre davantage sa clientèle.



Les professionnels Randstad Jos Wittevrongel et Nico Maes, accompagné de leur account manager Robin Maes.

"Chez les fournisseurs de services numériques, les logiciels d'automatisation de services constituent une composante de plus en plus indispensable dans le cadre du service à la clientèle en temps réel", dit Jos Wittevrongel, Professionnel Randstad et chef de projet chez SupportSoft. Il met dans le mille. Les solutions logicielles de SupportSoft pour les fournisseurs de services de large bande ont toutes le même but: ils les aident à améliorer le support et le service à leurs clients, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Il ne s'agit pas seulement de logiciels pour le monitoring et, le cas échéant, le rétablissement de la connexion Internet, mais également de solutions déchargeant le service clientèle du fournisseur de services Internet, entre autres en réduisant le nombre et la durée des appels et en proposant le *multi channel support*. "Bref, nos outils soutiennent le collaborateur du service clientèle, de manière à résoudre de façon plus rapide et plus précise le problème de l'utilisateur final," dit Jos Wittevrongel.

## DÉFIS ET AMBITIONS

Inutile de dire que l'apprentissage approfondi du réseau d'un tel fournisseur de services demande un certain temps d'intégration. Heureusement, Jos Wittevrongel ne perd pas le nord. Il dirige deux projets: l'implémentation des solutions SupportSoft auprès du fournisseur de services TV Cabo au Portugal

d'une part et auprès de l'entreprise de télécommunications TDC Solutions au Danemark, d'autre part. Il fait la navette entre Lisbonne et Århus (via Copenhague) au rythme hebdomadaire, avec Bruxelles comme temps d'arrêt, si l'on peut dire..., car un chef de projet constitue le pivot central entre le client et sa propre organisation.

## EXPÉRIENCE ET TALENT EN MANAGEMENT

Jos Wittevrongel: "L'implémentation se passe bien, mais cela demeure une entreprise complexe. Toute une série de processus et de collaborateurs, allant des développeurs aux formateurs et aux équipes de test, doivent être mis sur la bonne voie, dans le cadre d'accords budgétaires et de délais bien précis. En outre, les desiderata du fournisseur de services occupent toujours une position centrale du début de la mission au lancement." Dans son travail, Jos Wittevrongel combine l'expertise technique à la pratique de la gestion de personnel et de projet. "Il s'agit d'un défi de taille, car je possède un "bagage" de développement. Mon ambition consiste à devenir architecte en logiciels. Grâce à Randstad Professionals, j'effectue un pas dans ce sens. En attendant, j'acquies une bonne dose d'expérience pratique, non seulement en gestion de projet, mais également en « solution architecture ».

## MENTALITÉ "CAN DO"

Pour ce qui est du professionnel Randstad et développeur Nico De Moor, le défi réside dans l'adaptation maximale du logiciel aux besoins et au style maison du client. Nico De Moor: "La plupart du temps, il s'agit d'extensions de nos produits existants, qui doivent être dotés d'un complément logiciel. Ensuite vient le debugging. Nous éliminons les dernières petites erreurs et les derniers problèmes de plate-forme. Lorsque le produit est au point, je rédige les plans de tests et en assure le suivi sur place, chez le client. Les problèmes qui surviennent encore à ce moment-là sont immédiatement traités, de manière à ce que la programmation puisse entrer en production dans les délais impartis. Je suis également l'installation chez le client. Mon travail dépasse donc largement le seul aspect du développement."

L'expérience de Nico en développement web, ainsi que sa solide connaissance de Java Scripting, d'ASP et de .NET sont arrivés à point nommé. La combinaison du bagage technique et de la personnalité était déterminant dans ce « matching », dit Robin Maes, account manager chez Randstad Professionals. "Un job à dimension internationale n'est pas donné à tout le monde. En outre, une véritable mentalité "can do" est requise ici!"

## Quel est le point de vue de Wendy Fitzloff à propos de la collaboration outre-mer avec Randstad Professionals?

*SupportSoft est une entreprise en pleine croissance, possédant de nombreuses filiales à travers le monde entier. Le management est toujours opéré au départ du pays d'origine, les Etats-Unis. Même si les moyens de télécommunication comblent aujourd'hui toutes les distances et que le management est toujours disponible pour les collaborateurs belges, il demeure malgré tout souvent nécessaire d'accompagner les collaborateurs pour réaliser une organisation en temps réel. Cela vaut pour les collaborateurs propres à l'entreprise et d'autant plus pour les professionnels externes, pourrait-on penser. Mais c'est sans compter la plus-value apportée par Randstad Professionals.*



Wendy Fitzloff, Manager RH de SupportSoft:

“Nous grandissons en Europe. Pour réaliser nos objectifs de croissance, nous avons besoin de professionnels de qualité. L'Outsourcing constitue une excellente solution pour nous. Il nous permet de maintenir en équilibre les revenus et les dépenses au niveau du personnel et de faire intervenir le savoir-faire adéquat de manière ciblée.” Ses collègues européens ont conseillé à Wendy Fitzloff de se mettre autour de la table avec Randstad.

“Randstad jouit d'une excellente réputation à l'étranger. Notre account manager chez Randstad Professionals, Robin Maes, est à la hauteur de cette réputation. Il est très engagé dans son travail et très soucieux de trouver le bon accord entre la personne et l'entreprise. A ce jour, la collaboration avec Jos Wittevrongel et Nico De Moor se déroule suivant les attentes. Ils travaillent tous deux de façon très indépendante. Ils se sont très facilement intégrés, sans beaucoup d'aide extérieure, et étaient rapidement opérationnels. Aujourd'hui, nous avons trouvé notre rythme de croisière”, se réjouit Wendy Fitzloff.