

A photograph of three business professionals—two women and one man—laughing together. They are dressed in professional attire, with one woman in the center holding a smartphone. The background is blurred, suggesting an office environment.

**OSF|DIGITAL**

**Algar**   
Telecom

# OPTIMISER LA CONVERSION DES CLIENTS D'ALGAR TELECOM : DES CLICS AUX VENTES

---

OSF Digital - Algar Telecom

# À PROPOS D'ALGAR TELECOM

OSF|DIGITAL



Algar Telecom offre une gamme diversifiée de solutions de télécommunications et de technologie pour les entreprises (B2B) et les clients retail (B2C). Leur portefeuille comprend l'accès à l'internet à haut débit, les services mobiles et vocaux, les données, l'internet, l'IoT, les solutions et infrastructures informatiques, l'externalisation, la vidéo et le conseil en médias.

Fondée en 1954, Algar Telecom est la cinquième entreprise de télécommunications du Brésil. Dotée d'une infrastructure moderne soutenue par un réseau de plus de 137 000 km de câbles en fibre optique, l'entreprise dessert actuellement plus de 1,2 million de clients B2B et B2C dans 372 villes réparties dans seize États et district fédéral.



# LES DÉFIS D'ALGAR TELECOM

## Réorganiser son ancienne solution Ecommerce

Algar Telecom s'est appuyée sur une solution de commerce interne pour les ventes en ligne et la gestion de la relation client (CRM).

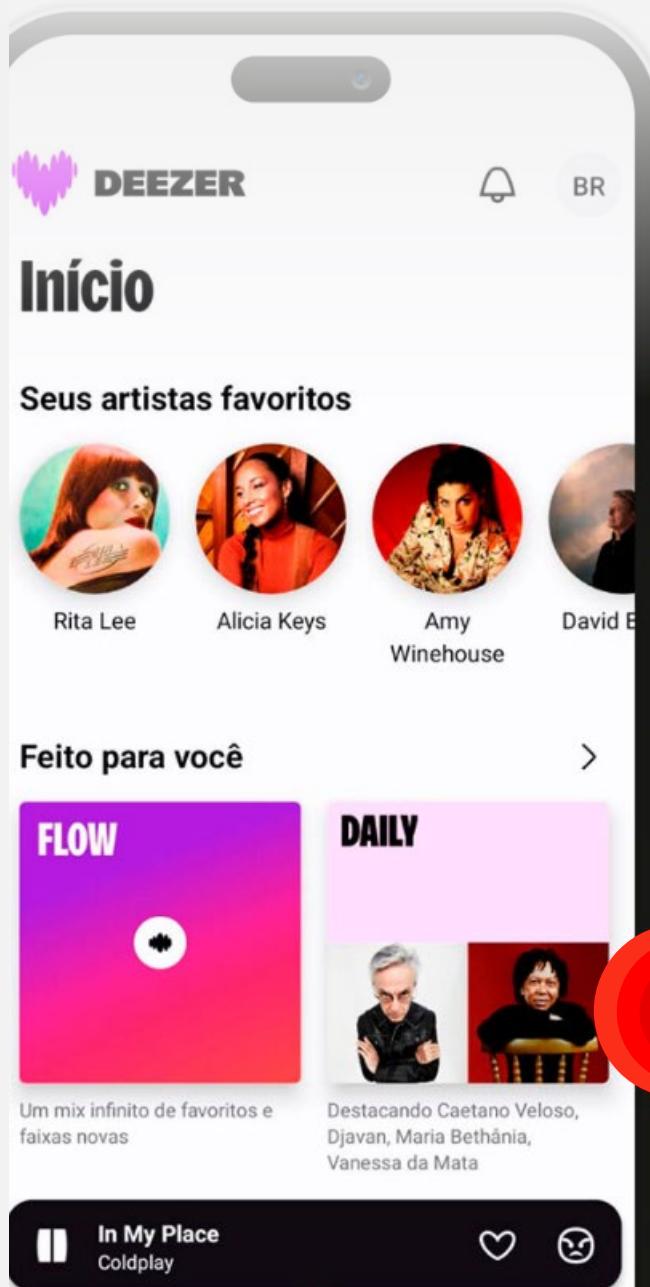
Cependant, la solution commerciale existante présentait plusieurs difficultés :

Coûts d'entretien élevés

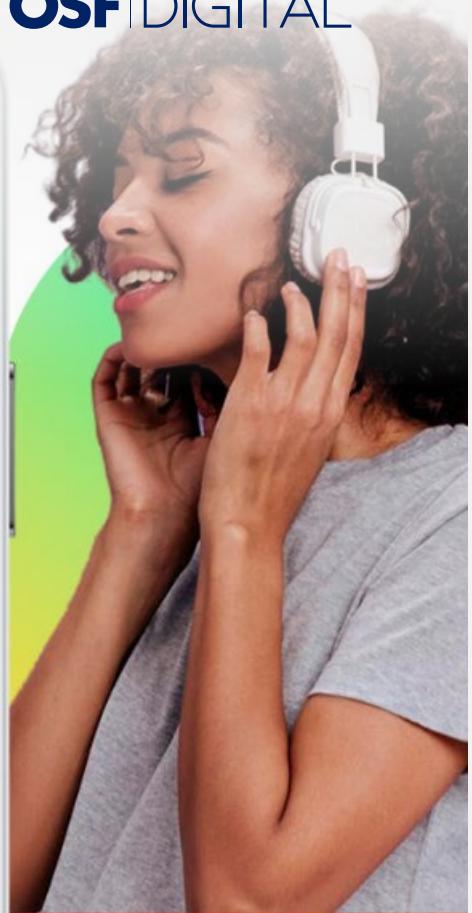
Complexité du lancement des campagnes

Problèmes de performance et bugs

Algar a donc cherché à remplacer son système obsolète par une plateforme de commerce électronique complète.



OSF|DIGITAL



Algar  
Telecom

# LES DÉFIS D'ALGAR TELECOM

Simplification de la navigation pour une expérience client intuitive

Algar Telecom souhaitait adopter une plateforme de commerce électronique B2C plus robuste pour :

1

Améliorer l'expérience d'achat des utilisateurs

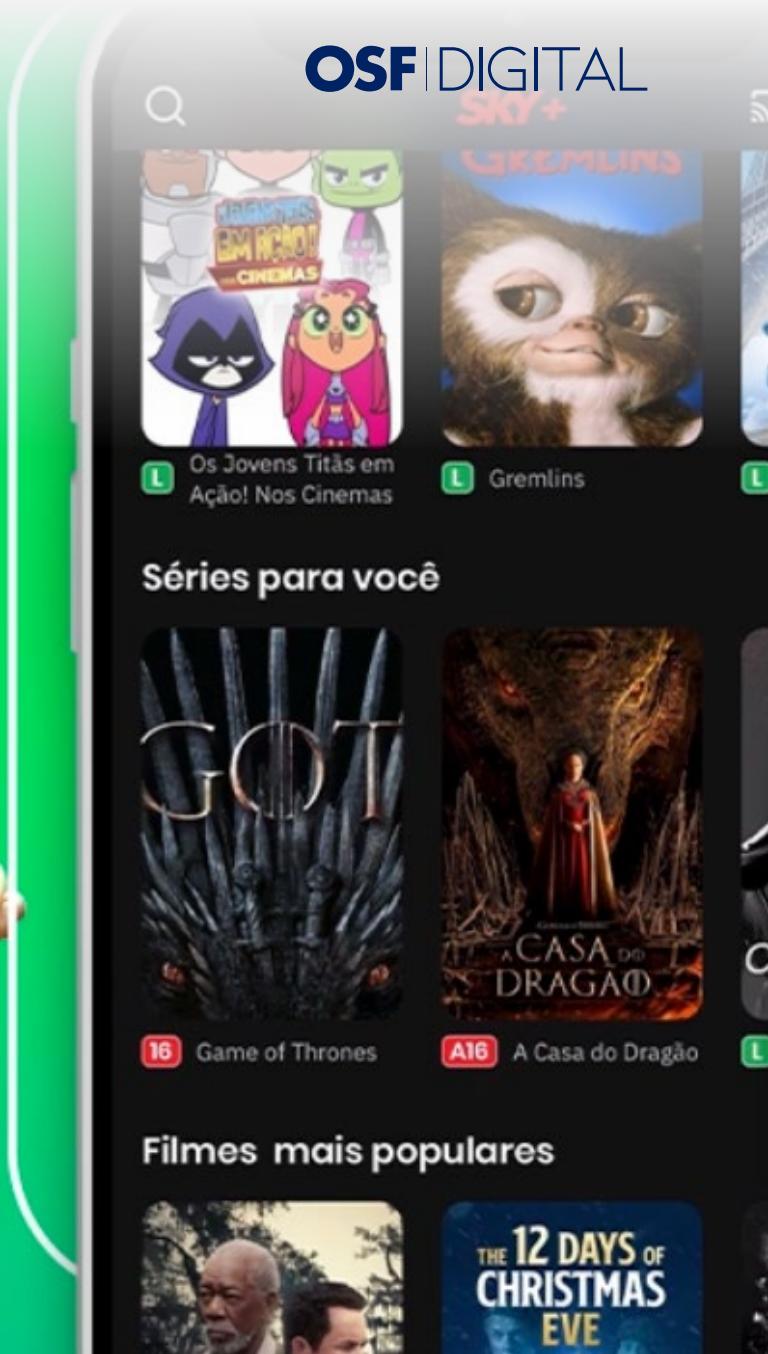
2

Optimiser les processus de vente

3

Disposer d'un catalogue produits sans code pour réduire le temps de mise sur le marché

Algar Telecom a baptisé ce projet "**3 Clics**" pour rappeler l'un des objectifs ultimes du projet : les clients doivent pouvoir effectuer un achat en trois clics maximum.



# LES DÉFIS D'ALGAR TELECOM

OSF | DIGITAL

Accélérer son parcours de transformation numérique.

Algar Telecom souhaitait accélérer son évolution numérique et donner la priorité aux clients professionnels et individuels :

- ✓ Promouvoir une expérience client numérique rationalisée et fluide
- ✓ Augmentation exponentielle de la part du numérique dans les ventes des segments B2B et B2C
- ✓ Devenir une entreprise axée sur les données grâce à des analyses complètes
- ✓ Simplifier les processus et générer de l'efficacité grâce à l'automatisation et à l'IA
- ✓ Tirer parti de l'IA pour générer de plus en plus d'innovation dans le secteur des télécommunications

Pour atteindre ses objectifs, AlgarTelecom avait besoin d'une solution qui favorise l'innovation par la conception :

- Analyse de la concurrence (UX et recherche commerciale)
- Automatisation du flux des ventes de produits
- Changer les mentalités (100% numérique)
- Offre cross-canal (omnichannel)
- Offres régionalisées et pages détaillées sur les produits
- Mise à jour des plans de service 100% numérique

# LA SOLUTION D'OSF

Migration transparente vers une expérience d'achat numérique fluide

OSF Digital a migré avec succès Algar Telecom vers Salesforce Commerce Cloud, permettant à l'entreprise de rationaliser ses processus et d'offrir à ses clients une expérience d'achat numérique simple et fluide.

OSF a aidé Algar Telecom à atteindre son objectif de mise en œuvre d'une solution Ecommerce moderne et complète et à proposer:

- ✓ Une grande évolutivité et flexibilité.
- ✓ Des capacités d'intégration transparente.
- ✓ Un écosystème solide permettant une transformation numérique globale et cohérente.
- ✓ Une amélioration de l'expérience utilisateur.



OSF | DIGITAL



## Efficacité basée sur l'IA :

L'équipe OSF s'est appuyée sur AllAi pour améliorer l'efficacité de la mise en œuvre. AllAi offre une assistance complète aux développeurs travaillant sur des projets Salesforce.

Dans le cadre du projet Algar Telecom, l'outil AllAi a constamment démontré son efficacité en apportant une aide précieuse dans diverses activités quotidiennes :

- De la phase de découverte à la phase de livraison, le flux de travail de tous les professionnels impliqués dans le projet a été considérablement rationalisé et amélioré.
- Son intégration transparente et son interface conviviale ont grandement facilité l'exécution des tâches, ce qui a permis d'améliorer l'efficacité et la productivité.
- L'outil AllAi s'est révélé être un atout indispensable, permettant de fournir des résultats exceptionnels qui ont dépassé les attentes du client.

# RÉSULTATS

Efficacité commerciale, évolutivité et optimisation des parcours utilisateurs.

Le projet a touché 18 régions avec des offres différentes, ce qui a engendré une **augmentation de 71 % des ventes numériques**.

La solution d'OSF a permis de relever efficacement les défis d'Algar Telecom en fournissant une plate-forme de commerce électronique robuste, offrant des avantages notables :

✓ Réduction des besoins de maintenance.

✓ Évolutivité entre les régions, les produits et les offres.

✓ Normalisation avec les concurrents du marché.

✓ Optimisation du parcours de l'utilisateur, garantissant un flux d'utilisateurs plus simple, plus rapide et plus sûr.

✓ Amélioration globale de l'expérience client a un impact positif sur le NPS (Net Promoter Score) d'Algar Telecom.

# RÉSULTATS

Une meilleure visibilité, un plus grand engagement des clients et une augmentation des ventes

OSF|DIGITAL

**La migration vers Salesforce Commerce Cloud a permis à Algar Telecom de bénéficier d'avantages commerciaux considérables.**

## Avantages financiers et stratégiques :

Augmentation des ventes ce qui a permis d'améliorer les recettes, la rentabilité et de renforcer la position sur le marché.

## Avantages opérationnels :

Amélioration de la gestion du site web, de la souplesse des promotions et des offres, et de l'évolutivité. Utilisation d'offres dynamiques et de l'IA, ce qui permet d'améliorer l'expérience des utilisateurs.

## Avantages pour la direction :

- ✓ Meilleure visibilité des opérations, rationalisation des processus, réduction de la complexité et normalisation des pratiques, ce qui contribue à une meilleure prise de décision, à une efficacité accrue et à une amélioration générale des performances.
- ✓ Une plateforme moderne, robuste et hautement évolutive permet de prendre des décisions éclairées et fondées sur des données, ce qui stimule la croissance du chiffre d'affaires et la réussite globale de l'entreprise.
- ✓ L'application en temps réel des décisions sur les prix, les promotions et les offres positionne l'entreprise comme un acteur majeur des ventes de télécommunications.

# RÉSULTATS

Recettes et commandes multipliées par 2,5 dans les 12 mois suivant la mise en œuvre

La migration vers Salesforce Commerce Cloud s'est traduite par des avantages marketing considérables :

✓ L'augmentation des itérations dans l'Ecommerce a permis un meilleur positionnement sur le marché, ce qui s'est traduit par une **augmentation de 20 % du trafic organique**. Il en résulte une plus grande notoriété de la marque, un plus grand engagement des clients et une augmentation des recettes.

✓ Après le lancement, la nouvelle plateforme de commerce électronique a traité plus de 4 600 commandes par le biais d'un système de paiement en ligne et a généré un chiffre d'affaires de 100 000 USD.

✓ Une réduction des délais de commercialisation grâce à la rationalisation de l'exécution des promotions, des événements et des campagnes. Un catalogue de produits configurable offre l'agilité dont l'équipe marketing a besoin pour lancer de nouveaux produits, offres et promotions.

✓ La mise en place d'un nouveau site doté de fonctionnalités améliorées offre une plus grande visibilité à l'entreprise, ce qui permet d'attirer davantage de clients et de faciliter les ventes.

# RÉSULTATS

Réduction des coûts et augmentation de la productivité

La migration vers Salesforce Commerce Cloud a permis à Algar Telecom de réduire ses coûts et d'augmenter sa productivité :



Réduction des tâches manuelles, ce qui permet de réaliser d'importantes économies de temps et d'argent.



L'automatisation des processus et la rationalisation des flux de travail permettent aux employés de se concentrer sur des tâches plus stratégiques, ce qui augmente la productivité et l'efficacité.



Une plateforme plus robuste, plus pratique et plus agile facilite la maintenance, la configuration et l'évolution.



L'entreprise peut optimiser l'affectation des ressources et éventuellement réduire la taille des effectifs, ce qui se traduit par des économies.



# RÉSULTATS

## Accélération de la croissance de l'entreprise

En rationalisant les processus et en réduisant les coûts, la solution mise en œuvre a permis à Algar Telecom de servir ses clients plus efficacement, ce qui s'est traduit par une amélioration de la satisfaction et de la fidélité des clients.

- ✓ Algar Telecom peut générer rapidement des offres de produits, répondre aux tendances du marché et acquérir un avantage concurrentiel.
- ✓ En outre, la mise en œuvre de nouvelles mesures analytiques a permis d'obtenir des informations précieuses sur le comportement des clients et d'optimiser les stratégies de marketing.
- ✓ Ces améliorations ont permis d'augmenter les ventes et de faciliter l'entrée sur de nouveaux marchés, accélérant ainsi la croissance de l'entreprise.



Algar Telecom a transformé sa stratégie et sa plateforme Ecommerce en proposant une "**expérience d'achat en 3 clics**" pour devenir une place de marché axée sur l'expérience.

- Une plate-forme à code bas offrant plus d'autonomie à l'entreprise.
- Une navigation plus rapide et plus intuitive.
- Amélioration du processus d'achat grâce à la caisse des invités.
- Meilleur référencement.

# PROCHAINES ÉTAPES

Améliorations continues pour des processus optimisés

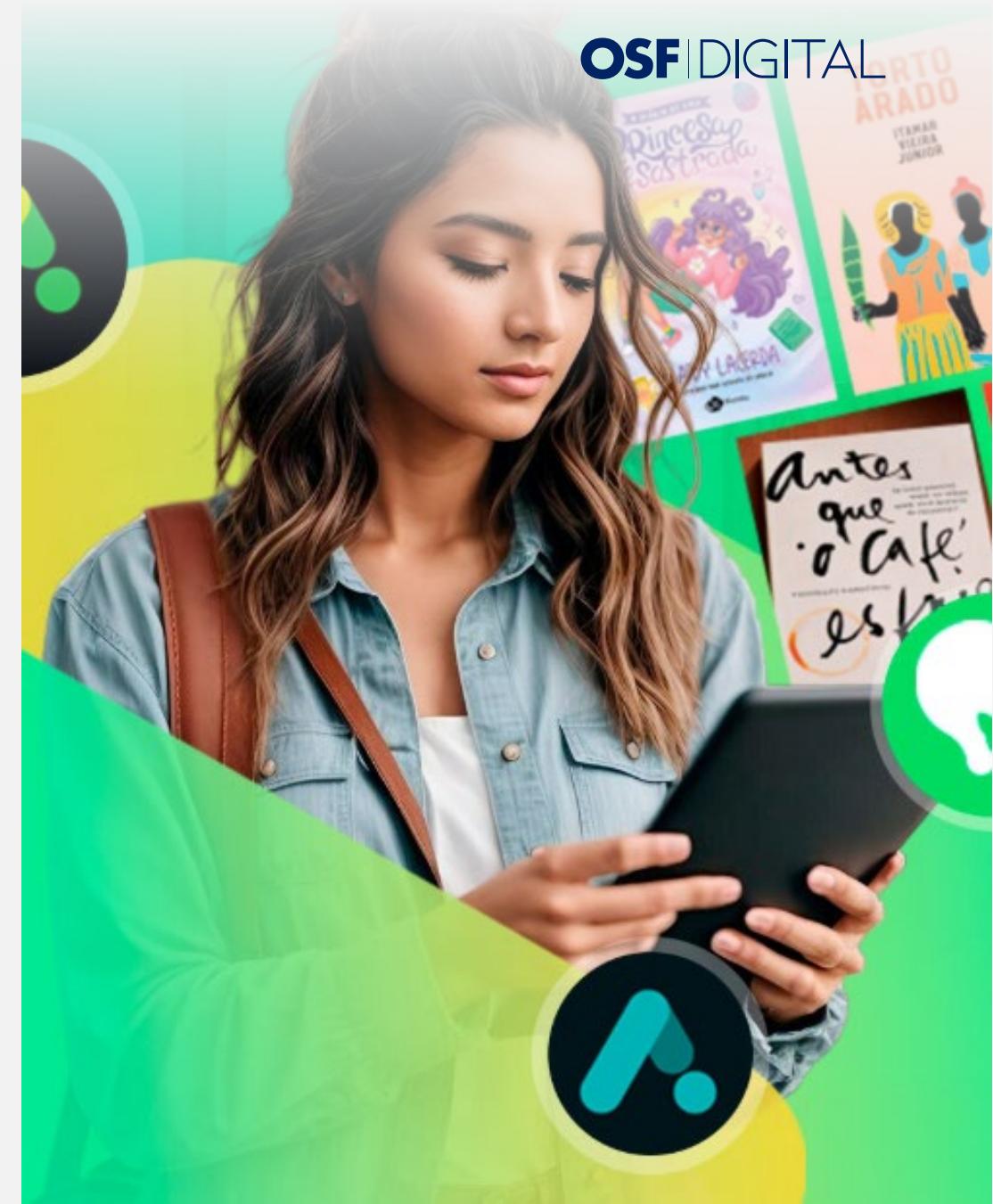
**OSF Digital s'engage à améliorer continuellement la solution Ecommerce d'Algar Telecom par le biais de notre programme de croissance et d'évolution.**

**Nos initiatives sont les suivantes :**

- Amélioration des capacités d'analyse et de référencement.
- Développement de nouvelles fonctionnalités permettant de modifier ou d'ajouter des services pour les clients existants.
- Ajout de nouvelles pages statiques, personnalisées pour répondre aux exigences spécifiques du client.

Les futurs projets définissant l'innovation continue d'Algar Telecom comprendront les éléments suivants :

- Des parcours clients hyper-personnalisés
- IA générative
- Numérique
- Commerce social



**OSF|DIGITAL**

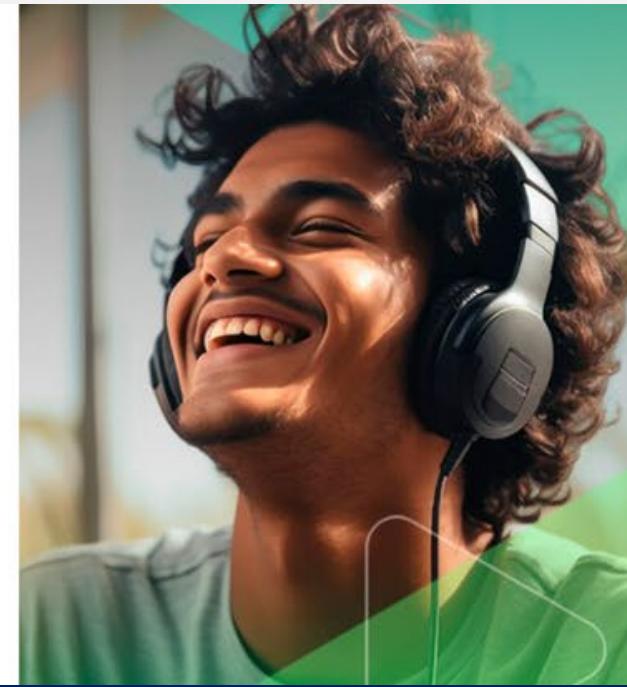
# TÉMOIGNAGES

OSF | DIGITAL

Notre travail à travers les yeux des clients d'Algar Telecom

*Faire des achats sur le site web d'Algar Telecom a été une expérience incroyable. J'ai pu trouver ce que je cherchais rapidement et facilement.*

**Luís M.**



*D'après mon expérience dans d'autres processus d'achat, j'ai trouvé le site très présentable et je n'ai rien remarqué qui puisse être amélioré. Très bien.*

**Sandro L.**



**OSF|DIGITAL**

**Algar** Telecom

**MERCI !**

---

OSF Digital - Algar Telecom