

RÉPONDRE AUX ATTENTES DES CLIENTS MNO GRÂCE À CDR*live*

Une entrevue avec Alex Truman - Business Analyste chez Adapt IT Telecoms Australasie
par Katucia Moussongo

Lire des données et analyser leur signification pour répondre au besoin des clients, est une compétence unique que tout le monde ne possède pas. Le client nous approche toujours avec les attentes les plus folles, ce qui est excellent car cela nous permet d'innover encore plus. Dans cette interview, découvrez Alex Truman, Business Analyste chez Adapt IT Telecoms Australasie.

Qui est Alex Truman et qu'est-ce qui vous a poussé à choisir le domaine de l'Analytique?

Alex Truman a débuté sa carrière dans le secteur de la Télécommunication à l'âge de 19 ans chez MTN Afrique du Sud. J'ai travaillé dans des centres d'appels pendant mes études universitaires et peu de temps après, on m'a proposé un poste dans le domaine du Système d'Information Géographique (SIG). J'ai donc acquis de l'expérience dans le SIG au travers des tâches qui m'étaient assignées. De plus, grâce aux ingénieurs que j'ai côtoyés dans ce milieu, j'ai beaucoup appris sur le côté technique de l'industrie de la Télécommunication.

L'une des choses qui a marqué ma vie professionnelle est la rencontre avec des collègues de travail, qui ont ensuite démissionné pour créer CDR*live*. Ils ont formé une société appelée LGR, et on établit une succursale en Australie après avoir décroché un contrat avec Telstra. C'est ainsi que j'ai eu l'opportunité de rejoindre l'équipe Australienne pour une nouvelle aventure. Malgré mes projets initiaux de travailler en tant que spécialiste de l'Information Géographique, j'ai fini par basculer dans le codage informatique et l'analyse. C'est pourquoi je pense que c'est l'Analytique qui m'a choisi. J'ai évolué de manière organique au cours de ces 20 dernières années. Je peux dire que les défis de nos clients m'ont gardé motivé, c'est la raison pour laquelle je travaille toujours dans l'Analytique encore aujourd'hui.

Quel est votre parcours quotidien avec le client?

Chaque jour, je reçois des messages de notre client majeure "Telstra" via Teams. Et j'apprécie la façon dont ils nous considèrent comme une extension d'eux-mêmes. C'est une intégration transparente. Ils sont heureux de nous contacter chaque fois qu'ils ont besoin de notre expertise. Ils savent que nous sommes accessibles et disponibles. C'est un avantage considérable pour notre société Adapt IT. Chaque jour quand que je travaille avec eux, je dois me souvenir de deux règles.

La première règle tacite est : « ne pas apporter ses idées et solutions préconçues ». C'est vrai que, nous en savons

beaucoup sur la Télécommunication, mais chaque fois que j'interagis avec le client, le scénario est différent. En effet, nous collaborons avec toutes les divisions de l'entreprise. Des développeurs de produits et de réseaux, aux professionnels du marketing et du développement de produits. Donc, à chaque fois que je communique avec eux, ils ont un nouveau produit, une nouvelle méthodologie. Voilà pourquoi il est essentiel d'écouter en premier. Je ne parle pas tant que le client n'a pas fini de décrire sa situation.

La deuxième règle est la suivante: « seulement après avoir écouté, commencez à rassembler votre expertise, votre connaissance pour apporter un résultat ». C'est à ce moment que, je retourne à mon amas de connaissances pour créer une solution. En somme, ces deux principes guident mon parcours avec le client. C'est ainsi que ça marche.

Trois choses les plus importantes que vous appréciez dans votre relation avec le client?

Les trois choses les plus importantes que j'aime dans ma relation avec le client sont:

Tout d'abord, j'aime le fait que nous soyons enracinés et facilement accessibles. C'est une relation à deux sens, je leur suis accessible aussi bien qu'eux à moi. Si j'ai une question, je peux prendre le téléphone et appeler le client, et vice versa. Cela rend la relation fluide.

Deuxièmement, j'apprécie de ne pas avoir à me soucier de mon développement professionnel car le client s'en occupe. Ils essaient continuellement de nouvelles choses et changent leur façon de travailler, la façon dont ils construisent des produits et mettent en œuvre la Technologie sur leur réseau. Donc, que je le veuille ou pas, j'apprends et me forme constamment sur le tas par l'innovation du client ainsi que par sa Technologie et ses exigences.

Le dernier : c'est un peu bizarre mais j'apprécie qu'ils nous demandent l'impossible. Ils nous approchent avec les



attentes des plus folles, mais c'est excellent, car cela nous permet d'innover encore plus. Ils nous donnent aussi le temps d'y réfléchir et de voir ce que nous pouvons faire. Aussi, ils sont ouverts aux solutions que nous leurs proposons. Même si ce n'est pas exactement ce qu'ils ont demandé, ils sont souvent simplement reconnaissants que nous ayons répondu à leur demande. J'apprécie qu'ils pensent vraiment que nous pouvons résoudre l'impossible. Cela me rend fier de notre équipe. Vous savez, ça fait toujours plaisir quand les gens vous font confiance.

Comment utilisez-vous CDR/live pour évaluer et répondre aux besoins du client?

La plupart des dossiers liés à la mobilité du client sont importés dans CDR/live. Généralement, les données nous parviennent sous divers formats. Nous recevons 90 % des flux liés aux appareils. Et le ETL dans CDR/live est conçu de manière que les données contenues dans n'importe quel fichier peuvent être traités et transformés en tableaux lisibles.

En tant qu'analyste, il est facile de décrypter les données juste après avoir ouvert le fichier. Nous avons vraiment une technologie incroyable à notre disposition. Aussi, il est important de noter que CDR/live est un ensemble d'outils. Et ces outils nous permettent de réaliser des choses que nous n'aurions jamais pu faire auparavant. Ils travaillent tous ensemble pour fournir de nombreuses solutions personnalisées.

Cependant, les données inscrites sur les tableaux ne sont que des données. La principale force de CDR/live est la façon dont il manipule les données au fur et à mesure qu'elles sont enregistrées. Notre rôle est de rendre ces informations lisibles et compréhensibles pour le client. Et cela ne consiste pas juste à fournir un fichier avec des nombres mais à procurer des rapports détaillés, des informations et des analyses en continu.

Ainsi, pour répondre au besoin du client, nous allons dans ses flux et cherchons les informations nécessaires. Ils proviennent généralement de différentes bases de données. Après ça, nous combinons tous ces flux et ces pièces de données pour produire une vue unique. Ensuite, nous approchons le client en lui disant : "voici l'information que vous recherchez."

En outre, ce qui est si beau avec CDR/live en termes d'ETL (Extract, Transform & Load), c'est que lorsque les données sont chargées, elles sont nettoyées et rendues lisibles. En conséquence, cela devient beaucoup plus facile pour nous lorsque nous commençons à rassembler toutes ces informations.

C'est ainsi que nous travaillons. Nous mettons tout au même endroit et créons une vue transparente qui fournit des réponses à plusieurs requêtes provenant de nombreuses sources. Nous joignons toutes vos sources de données pour créer un enregistrement unique par service.

Comment présentez-vous les données finales au client?

En effet, nous travaillons avec des gens ayant des compétences variées. Et certaines personnes peuvent lire des rapports alors que d'autres ne le peuvent pas. De ce fait, nous fournissons toujours les faits de telle manière qu'ils soient intuitifs afin que toute personne ayant la permission de lire le fichier puisse les comprendre.

Notre responsabilité est de nous assurer que les données soient présentées clairement. Toutefois, notre principal client nous dit généralement et exactement comment il souhaiterait voir les données apparaître en termes de modèle. Il peut nous dire, mettez ceci sur le côté gauche, ou je veux que cette ligne soit en bleu.

“ Chaque succès que nous avons eu à Adapt IT Telecoms Australie, est dû à l'apport de chaque membre de l'équipe. Nous sommes véritablement tous solidaires les uns des autres. ”

Pouvez-vous imaginer la vie sans Technologie? Pourquoi?

Parce que j'ai grandi à une époque où il n'y avait pas de Technologie, et que « Nous » les gens de cette époque avons tous survécu. Je peux certainement imaginer la vie sans elle. Je suis convaincu que cela est possible.

Cependant, je pense que la Technologie est comme toutes les avancées. Elle a un bon et un mauvais côté. A mon avis, la réponse n'est ni oui ni non. Je crois qu'il y a des aspects de la Technologie dont nous n'avons pas besoin car ils n'apportent aucune valeur à nos vies. Et, il y a une autre facette de la Technologie qui, si nous ne les avons pas, nous serions obligés de régresser. Nous disparaîtrions en tant qu'espèce.

Si la Technologie devait exister sans les Hommes, le monde irait certainement vers la dérive. Je vais utiliser une citation du film "iRobot", avec Will Smith. Il entre dans une usine et remarque que les robots construisent des robots et il dit « c'est une très mauvaise idée ».

C'est un fait. Nous pouvons avoir une invasion de robot si nous avons des robots qui construisent des robots. Nous devons incontestablement laisser les Hommes derrière la Technologie.

Pour clore, j'aimerais ajouter que chaque succès que nous avons eu à Adapt IT Telecoms Australie, est dû à l'apport de chaque membre de l'équipe. Nous sommes véritablement tous solidaires les uns des autres.