



## ETUDE DE CAS

# ello

### ENTREPRISE

ello communications

### SECTEUR D'ACTIVITE

Télécoms

### LOCALISATION

Suisse

### PARTENAIRE

tebicom

## Comment un fournisseur de connectivité comme ello capitalise sur son ECM pour informatiser son activité

**ello** est fournisseur local de connectivité basé à Neuchâtel en Suisse. Son équipe de 50 passionnés fournit une connexion haute performance avec le monde entier aux 30 000 entreprises et particuliers de la région de Neuchâtel, grâce à son réseau constitué à plus de 95% de fibre optique.

Alors que la culture du papier était bien ancrée dans ses processus, seule la relation client étant informatisée, **ello** a décidé de redéfinir son système d'information pour numériser ses autres processus.

## POINTS IMPORTANTS



2 jours au lieu de 2 semaines pour le traitement des dossiers clients



Réduction de la charge administrative, élimine les doubles ou triples entrées



20% de productivité en plus pour le Département Relation Client

**M-Files**  
The Smarter Way to Work.

“M-Files accompagne notre informatisation. Lorsque nous avons listé les besoins de chaque département, nous avons constaté que M-Files répondait à tous, RH, CRM, gestion des contrats... Il remplace déjà 4 logiciels que nous avions avant, avec des économies sur les coûts de licence et de maintenance à la clé.”

**David Dürrenmatt**  
CTO et B2B Manager  
ello

The image shows the 'ello' logo in large, white, lowercase letters on a dark background. Below the logo, there are three icons: a smartphone labeled 'MOBILE', a television labeled 'TV', and a Wi-Fi symbol labeled 'INTERNET'. The background is a blurred office setting with a desk and chairs.

## LES PRINCIPAUX CHALLENGES

### Dématérialiser pour automatiser les processus

Après un passage en revue des besoins de l'entreprise et des solutions du marché, **ello** s'est rendu compte que l'outil de gestion documentaire utilisé par son Département Relation Client, M-Files, qui donnait pleinement satisfaction, pouvait couvrir l'ensemble de ses attentes.

Flexible et grandement personnalisable, M-Files allait devenir le deuxième pilier de son système d'information avec l'ERP Abacus.

Non seulement M-Files permet de traiter les documents de l'entreprise, liés aux clients comme les contrats, les courriers, les demandes et réclamations, ainsi que la documentation technique liée à son infrastructure télécom, mais permet en plus de digitaliser un certain nombre de processus grâce à son moteur de workflow.

La totalité des documents de l'entreprise transite désormais par M-Files.

## LA SOLUTION M-FILES

### Une solution ECM souple, fortement configurable, pour une réponse sur mesure

Accompagné par **tebicom**, intégrateur suisse ayant développé une forte expertise de M-Files, **ello** dématérialise ses flux papier et digitalise ses processus internes.

**tebicom** connecte M-Files avec les logiciels existants, les portails SaaS externes et Power BI de Microsoft.

L'intégrateur a également développé **tebifiles**, une solution intégrée de gestion de l'information construite sur la plateforme M-Files, qui répond à une large palette de besoins dans le domaine de la transformation digitale, de la gestion documentaire et de l'optimisation des processus métiers. Cette dernière repose sur 90% de configuration spécifique et 10% de codage.

Ainsi, **ello** utilise les modules développés par tebicom pour la gestion de la relation client, les campagnes marketing et les Ressources Humaines. Ils permettent à **ello** de disposer d'une solution sur mesure qui répond parfaitement à ses besoins sans devoir acquérir de solutions métiers onéreuses dont l'entreprise n'exploiterait qu'une petite partie des fonctionnalités.

Viendront ensuite la signature électronique, la gestion de projet avec un workflow pour le suivi, l'intégration avec l'ERP Abacus, et l'utilisation de tebifiles pour la gestion des assets (CMDB) et du SAV (**elloAPP**).

M-Files facilitera également l'archivage et la conformité au RGPD.

## LES RESULTATS

### Un plan de classement spécifique

Pour la Gestion Electronique des Documents, tebicom a ajouté un plan de classement permettant d'identifier les éléments selon qu'ils concernent les clients, les collaborateurs ou les projets.

Même si l'arrivée de M-Files a engendré une transformation radicale des méthodologies de travail, l'outil est largement adopté par les collaborateurs qui peuvent créer leurs propres workflows comme pour valider les notes de frais par exemple.

### Une réactivité accrue dans le traitement des dossiers clients

Le gain le plus visible est celui de la réactivité sur le traitement des dossiers clients. Le backlog est passé de deux semaines à deux jours.

M-Files remplace 4 logiciels différents qui se complétaient jusqu'à présent pour le traitement des dossiers clients, avec à la clé, des économies sur les prix des licences et de la maintenance.

De plus, la gestion des contrats dans tebifiles offre une vision complète des dates de résiliation, afin d'agir au bon moment.

Pour finir, la charge administrative s'est grandement réduite, avec l'élimination des doubles ou triples entrées. Chaque document n'est enregistré qu'une seule fois.

"M-Files est un outil hautement configurable pour lequel nous avons développé de nombreux modules spécifiques que nous mettons à disposition de nos clients. Pour **ello**, nous avons proposé une solution sur mesure qui leur a permis d'économiser l'achat de plusieurs logiciels séparés."

**Christian Bosson**  
Ingénieur Commercial  
tebicom



## PARTENAIRE



tebicom est une entreprise de services numériques suisse de 75 personnes, intégrateur confirmé de M-Files qu'elle place au cœur du système d'information d'une cinquantaine de clients, comptabilisant entre 10 et 500 utilisateurs. tebicom compte 12 consultants et développeurs experts M-Files.

L'entreprise est particulièrement bien établie dans le secteur de la construction, de l'ingénierie, l'industrie, les communes et les collectivités locales.

tebicom a développé la solution tebifiles (powered by M-Files) qui répond à une large palette de besoins dans le domaine de la transformation digitale, de la gestion documentaire et de l'optimisation des processus métiers et administratifs.

### **tebicom sa**

Route du Petit-Moncor 1A  
CH-1752 Villars-sur-Glâne  
Suisse

[www.tebicom.ch](http://www.tebicom.ch)  
[sales@tebicom.ch](mailto:sales@tebicom.ch)  
+41 26 422 36 10

## POURQUOI M-FILES ?

M-Files est un leader mondial de la gestion de l'information. La plateforme de gestion documentaire basée sur les métadonnées M-Files permet aux collaborateurs de trouver instantanément la bonne information dans n'importe quel contexte, d'automatiser les processus métier et d'assurer le contrôle de l'information. Les entreprises bénéficient ainsi d'un avantage concurrentiel et d'un retour sur investissement substantiel en offrant une meilleure expérience client et un travail de meilleure qualité avec moins de risques.

Pour plus d'informations, visitez [www.m-files.com](http://www.m-files.com).

### **SITE INTERNET**

[www.m-files.com](http://www.m-files.com)

### **CONTACTEZ-NOUS**

[www.m-files.com/contact](http://www.m-files.com/contact)

### **TELEPHONE FRANCE**

+33 (0)1 86 95 05 15

### **TELEPHONE FINLANDE**

+358 3 3138 7500

### **TELEPHONE ROYAUME-UNI**

+44 (0)3300 889569

**M-Files**<sup>®</sup>  
The Smarter Way to Work.