Sébastien Boutin,

**[Orange France](https://www.linkedin.com/company/1110/)**

[Durée totale4 ans 4 mois](https://www.linkedin.com/company/1110/)

* **Intitulé du posteDirecteur Stratégie Data**

Dates d’emploioct. 2015 – nov. 2016

Durée d’emploi1 an 2 mois

Lieuarcueil

Rattaché au Directeur Stratégie Client et Data, membre du Comité Exécutif d'Orange France  
- manage une équipe de 4 Directeurs de Projets Big Data  
- pilote les innovations sur la data et les projets Big Data en mode agile et en collaboration avec les équipes IT, juridiques et les directions métiers (relation client, marketing, commerce, directions régionales...) pour comprendre et anticiper les demandes de nos clients : Pro Active Customer Care, Predictive Analytics, Data Management Platform, Drive To Store,   
- coordonne avec l'IT et le juridique la gouvernance de la data (accès aux données, usages, politique IT )   
- Responsable, avec la sécurité et le juridique de la sécurité des données des clients et de la protection des données personnelles des client

RTAGES

**"Sauvons les livebox"** ! Non, il ne s'agit pas d'un mouvement de contestation loufoque, mais du projet de [l'opérateur Orange](http://www.e-marketing.fr/Thematique/marques-1002/Breves/Orange-devient-marque-plus-chere-France-254463.htm), initié en 2014, afin d'apporter **un service additionnel** à ses clients. "Nous avons souhaité, de manière proactive, mettre la data au service des clients", prône Sébastien Boutin, directeur de la stratégie data d'Orange France et [intervenant du Salon Big Data, les 7 et 8 mars](http://www.e-marketing.fr/Thematique/communaute-1008/Breves/salon-Big-Data-passionne-marketing-predictif-302458.htm).

Le constat de départ n'est autre que les conséquences fatales des coups de foudre - au nombre de **540 000 en France**, en 2014, selon l'opérateur - sur les box des abonnés d'Orange, ainsi que **l'impact négatif d'une panne sur la satisfaction client**- les abonnés devant appeler un technicien, attendre son déplacement et le remplacement de leur Livebox. Sans compter, pour l'entreprise, "le coût financier, explique Sébastien Boutin, de l'intervention du SAV".

En 2014, l'entreprise de télécommunication décide donc de mixer des **données météorologiques à ses données clients**pour anticiper le foudroiement de ses box Internet, TV et téléphone. Et met en oeuvre un système d'alerte : un message demandant de débrancher la Livebox est ainsi envoyé à chacun de ses clients pouvant être touché par la foudre. [Résultats de la démarche d'analyse prédictive](http://www.e-marketing.fr/Thematique/digital-data-1004/breves/prevoir-futur-nouvelle-science-marketers-259983.htm) : **92 % de clients satisfaits** ; 35 000 Livebox sauvés et 8 000 échangés et un **gain de 2,8 millions d'euros**.

## Améliorer l'expérience grâce au machine learning

L'opération, gagnante, a été renouvelée en 2015. "[Grâce au](http://www.e-marketing.fr/Thematique/etudes-1000/Breves/intelligence-artificielle-renouvelle-marketing-260993.htm)[**machine learning**](http://www.e-marketing.fr/Thematique/etudes-1000/Breves/intelligence-artificielle-renouvelle-marketing-260993.htm), nous avons pu améliorer l'expérience, commente le directeur de la stratégie data d'Orange France. Nous avons ajouté dans notre algorithme de prédiction la nature de l'orage, le modèle de Livebox ainsi que la typologie du lieu d'habitation." Avec succès, si l'on en croit les derniers résultats communiqués par la marque : **20 % supplémentaires de Livebox sauvées** et 3,6 millions de gains.

Attention, prévient néanmoins Sébastien Boutin, à ne pas considérer le "machine learning comme une boîte magique". " 90 % du travail consiste à préparer les données, poursuit-il. Il est donc primordial d'être particulièrement vigilant afin de ne pas entrer de fausses données dans le modèle."

Et, en 2016 ? Orange compte capitaliser sur le machine Learning "dans l'objectif d'améliorer encore la proactivité et l'expérience client". Au programme : **prédire les besoins matériels**, à l'instar d'une nacelle, en cas d'intervention terrain ; filtrer les interventions ou, encore, **modéliser l'insatisfaction client**, en allant plus loin que les sondages et les données techniques de réseau.

, le groupe s’est équipé d’une **plate-forme Hadoop**, fournie par Hortonworks. Notons que cette initiative n’est pas venue bousculer à ce jour les applications analytiques existantes : comme les autres opérateurs, Orange travaille notamment depuis des années sur la gestion des résiliations (churn). « Sur ces applications de scoring, nous exploitons toujours nos solutions en place, Tout simplement parce que, pour l’instant, nous n’avons pas trouvé mieux ! »

<https://www.silicon.fr/big-data-machine-learning-protege-livebox-orange-foudre-141346.html>

# **Sébastien Frackowiak**

 relation de 3e niveau3e

## **concepteur Big Data chez Orange**

### Région de Paris, France

 MessageEnvoyer un message à Sébastien FrackowiakPlus d’actions

**OrangeUniversité de Technologie de Compiègne (UTC)**[**Voir les coordonnéesVoir les coordonnées**](https://www.linkedin.com/in/s%C3%A9bastien-frackowiak-a46a96109/detail/contact-info/)

Voir les relations (67)67 relations

## **Expérience**

### [Nom de l’entrepriseOrange](https://www.linkedin.com/company/1110/)

#### [Durée totale8 ans 7 mois](https://www.linkedin.com/company/1110/)

### Intitulé du posteconcepteur Big Data

#### Dates d’emploisept. 2016 – Aujourd’hui

#### Durée d’emploi2 ans 3 mois

#### LieuArcueil

- conception de Use Cases Big / Fast Data  
\* étudie les besoins métiers  
\* conçois les traitements (Hadoop, Hive, HBase - Kafka, Spark, ElasticSearch)  
\* optimise les traitements (logique de distribution, temps d'exécution, ressources consommées)  
  
- veille technologique  
\* dans le cadre d'un mémoire de Master, étude sur l'optimisation du requêtage SQL dans un écosystème Hadoop  
\* étude de différentes technologies de calcul distribué et de leurs capacités d'adaptations respectives dans notre contexte opérationnel  
  
- encadrement et accompagnement  
\* stagiaire fin de 3ème cycle  
\* alternant ingénieur