



Thierry Piette

## Upfront, « front desk » du Télévie

*Ce qui semble aller de soi est généralement complexe à mettre en œuvre. Grâce à Upfront, faire un don au Télévie va de soi ...*

L'objectif du Télévie est de récolter des fonds pour progresser dans la lutte contre le cancer. Depuis sa création, en avril 1989, l'organisation caritative, pilotée par RTL Belgique, a récolté 108 529 932 € grâce aux dons de plusieurs milliers d'entreprises et de donateurs privés. Un coup de fil suffit pour faire preuve de générosité. Mais cette simplicité implique une complexité technique cachée. Upfront l'a mise en œuvre.

En 2010, deux cents bénévoles de l'organisation Soroptimist International ont reçu d'innombrables dons par téléphone. **Thierry Piette**, Directeur Technique et Informatique chez RTL Belgique, raconte : « Le centre d'appel du Télévie fait partie du dispositif «IN» de l'émission de clôture de Télévie, c'est-à-dire qu'il fait partie de l'action de l'émission. Il est donc nécessaire qu'il soit situé dans un cadre propre à l'émission, il est donc difficile de l'outsourcer à un call center. Dans le passé, les dons étaient notés manuellement sur un formulaire, puis encodés. Aujourd'hui, les opérateurs du « front desk » encodent les coordonnées des donateurs et les montants offerts directement dans le système informatique. Cela demande une logistique et une infrastructure sans faille. Tout se passe en temps réel et la moindre défaillance se traduit par un engorgement des appels et une perte de dons potentiels ».

Le partenaire informatique des années précédentes ne reconduisant pas sa collaboration au Télévie, l'équipe organisatrice a contacté deux prestataires potentiels. Upfront ([www.upfront.be](http://www.upfront.be)) remporta la palme.

« Upfront fournissait déjà des équipements informatiques (desktop, écrans, imprimantes et périphéries) à RTL, depuis 2005 » commente **Thierry Piette**. « Nous étions satisfaits de leurs services. Ils sont précis, fiables et compétitifs. Leur offre pour le Télévie correspondait exactement à notre attente. Nous n'avons donc pas hésité longtemps ».

Grâce à un effort financier appréciable de la part d'HP, Upfront a pu relever le défi du déploiement de plus de 200 laptops professionnels de type HP Compaq 610. **Benoît Demey**, Sales Manager chez Upfront, se souvient des opérations multiples exigées par ce projet : « La première étape était de déployer les 200 machines en nos labos pour y installer le logiciel de capture de données. Une soixantaine d'heures plus tard, réparties sur trois semaines, nous étions prêts à envoyer le matériel à RTL House ».

C'est alors que l'équipe de Braine-le-Château découvrit la réelle dimension du projet. Deux cents machines à installer et à câbler en une journée dans trois espaces différents, avec pour toute facilité une prise secteur et une connexion au réseau dans chaque salle. « Une vraie fourmilière » commente **Benoît Demey**. « Des décorateurs, des machinistes, des caméras, des fils jonchant le sol, un brouhaha constant, une excitation extrême dans les studios ».

Les deux cents bénévoles ont récolté 7.816.573 €. Coup de fil par coup de fil. Encodage par encodage. Seulement deux laptops défectueux ont dû être remplacés en urgence par l'équipe Upfront restée en stand by, pendant toute la durée de l'opération. Mais lorsque la campagne Télévie fut terminée, la mission des informaticiens ne l'était pas. Il fallait tout rapatrier chez Upfront pour nettoyer, charger l'image originale et reconditionner chaque ordinateur. En effet, ils allaient ravir les membres du personnel de RTL Belgique, d'AGC Glass Europe et d'UCB PHARMA qui avaient pu les acheter à des conditions préférentielles.

**Thierry Piette** conclut : « Le Télévie est toujours une réelle aventure pour nos prestataires qui ne sont pas habitués à travailler dans l'excitation du « direct » d'un show TV. Et lorsque leur tâche est capitale au bon fonctionnement de toute l'opération, vous pouvez imaginer leur stress. Upfront s'en est sorti avec tous les honneurs. Je ne demande qu'à reconduire notre collaboration ».

2010  
Preferred Partner  
GOLD

