

ILS TÉMOIGNENT



Plus de **400**
utilisateurs



Plus de **300 000**
contacts et **100 000**
établissements



EFFICY INNOVE LA RELATION CLIENT DE LA CCIR D'ALSACE



Dans un contexte de réforme et de mutualisation de certains services supports, les CCI D'ALSACE (Strasbourg, Mulhouse, Colmar) ont choisi la solution GRC Consulaire d'Efficy pour développer le partage de l'information, unifier leur système d'information fluidifier leurs processus et gagner en compétitivité et, in fine, mieux servir les acteurs du tissu économique régional.

Résultats

- › Synergie d'action des chambres territoriales
- › Des processus « Gestion de la Relation Client » uniformes pour la région
- › Satisfaction des ressortissants et des partenaires en forte hausse
- › Des indicateurs en temps réel pour piloter la performance

Dès le lancement du projet, nos attentes étaient nombreuses. En effet, nous souhaitons améliorer le niveau global de satisfaction de nos ressortissants et nos partenaires (qu'ils soient collectivités locales, agglomérations, associations...). L'objectif était également d'optimiser nos ressources et de pouvoir quantifier le travail effectué par la CCI pour mieux piloter notre activité. Enfin, il s'agissait pour nous d'adopter une culture résolument « orientée clients » en apportant la bonne réponse au bon moment.

La GRC, un chantier prioritaire au-delà des frontières

Avant de choisir la solution GRC Consulaire d'Efficy, il n'était pas rare de nous retrouver dans la situation suivante : une personne avait, en l'espace d'une semaine, deux rendez-vous CCI, l'un avec la CCI territoriale et l'autre avec la CCI régionale. Pour cause, ces deux échelons sont amenés à traiter des problématiques complémentaires auprès des mêmes entreprises. Il nous fallait donc disposer d'un outil collaboratif qui nous permette de partager l'information dans sa globalité au sein de la région.

Finalement, le périmètre d'intervention du projet est très large. D'un point de vue fonctionnel, nous utilisons quasiment l'ensemble de la suite E-Deal CRM by Efficy : gestion de nos opportunités, organisation d'événements, emailings ciblés, tableaux de bord, centre de contact régional multicanal... Côté humain, il regroupe tous les services ayant un contact avec l'externe (les entreprises, les personnes, les partenaires institutionnels, les stagiaires en formation...). Cela représente au total plus de 400 utilisateurs, répartis sur 43 directions.

Une dimension humaine primordiale à prendre en compte

L'une des principales difficultés du projet reposait sur sa composante humaine : les utilisateurs, qui jusque-là ne travaillaient pas ensemble, doivent maintenant partager une même solution. Heureusement, cette contrainte a été gérée très en amont.



« Le challenge était très élevé : faire travailler 400 personnes autour d'un outil commun sur des processus nouveaux. Le travail en confiance entre nos équipes et celles d'Efficacy a participé de la réussite de notre projet. À cela, nous pouvons ajouter les qualités intrinsèques de la solution : sa facilité d'utilisation et la convivialité de son ergonomie. »

Mme Maryse Demissy,
Directrice Intelligence économique, Veille & Développement durable

En effet, une personne par direction a participé aux ateliers de recueil des besoins. Cela représentait donc 43 référents, soit 10% des effectifs de la CCI Alsace ! Pour chaque atelier, un compte-rendu était réalisé. Sans validation à l'unanimité, nous ne passions pas à l'atelier suivant. Cette phase a duré 6 mois. C'était une étape longue mais ô combien nécessaire pour la réussite de notre projet.

Ces référents avaient également un autre rôle : celui de promouvoir la solution en interne, auprès de leurs collègues. Pour les aider dans cette démarche, nous avons également mis en place une communication particulière : utilisation de l'intranet et de la newsletter interne pour présenter les nouveautés fonctionnelles et mettre en avant des témoignages. Enfin, des face-à-face ont été organisés avec les premiers utilisateurs et les utilisateurs les plus réfractaires. La facilité d'utilisation de la solution et son interface conviviale nous ont grandement facilité la tâche.

Un projet informatique au coeur des processus

La solution de GRC est interfacée avec de nombreuses briques de notre système d'information : la messagerie, la téléphonie (fonctionnalité essentielle pour notre centre de contact), nos outils de facturation et de business intelligence. Enfin, particularité consulaire, la solution Efficacy est connectée à l'Annuaire des Entreprises d'Alsace et notre outil de gestion des formations.

Aujourd'hui, nous pouvons affirmer que le projet de Gestion de la Relation Client est un réel succès. L'équipe projet est devenue LA cellule de Relation Client des 3 CCI territoriales et de la CCI régionale.

Environnement technique

- OS Serveur : Windows
- Serveur Applicatif : Tomcat
- Base de données : Windows
- Synchronisation : Office 365
- Intégration à Ypareo, QlikView, Lineal Facturation
- Postes utilisateurs sur Windows 2000, XP, Vista ou Seven

