

Capitalise sur son outil de gestion de la relation client pour affiner ses propositions commerciales

Pour renforcer sa présence sur le marché des particuliers, le Groupe Henner, acteur majeur dans le domaine de l'assurance, utilise le logiciel Coheris CRM. L'objectif est triple : réduire les délais de traitement, obtenir une traçabilité des contacts commerciaux et améliorer le taux de transformation des opportunités.

Deuxième courtier français en assurances collectives avec un chiffre d'affaires consolidé de 93 millions de d'euros l'année dernière, le groupe Henner s'est développé à partir de la Garantie Médicale et Chirurgicale (GMC).

« *Notre mission est de répondre à l'ensemble des besoins de nos clients des particuliers ou des entreprises, en matière d'assurance : santé, prévoyance, obsèques, sport, épargne retraite, épargne salariale...* » déclare Axelle Cousin, Directeur de Projet Développement Individuels au sein du Groupe Henner.



Une stratégie orientée client

Mi 2007, le groupe décide de renforcer sa présence sur le marché des particuliers. Une décision qui implique la mise en place d'un centre de contacts et d'une solution CRM.

« *Nous ne disposions pas d'une base de données prospects et les informations avant-vente étaient stockées sur différents fichiers Excel. A ce niveau, nous ne pouvions exploiter pleinement les informations et relancer nos clients* » résume Axelle Cousin.

Un appel d'offres est alors lancé pour sélectionner les principaux acteurs de la gestion de la relation client. « *Dans notre cahier des charges, nous souhaitons une solution CRM qui apporte les fonctionnalités indispensables à la constitution d'une vue unique et intégrée de nos clients. En outre, cette solution devait être suffisamment ouverte pour s'intégrer à nos applications métiers et à un simulateur de devis* » précise le directeur de projet. Après une analyse des différentes solutions, la direction retient Coheris CRM.

« *Coheris tient ses engagements, tant sur le plan technique qu'humain. En effet, techniquement, la suite logicielle Coheris CRM réunit les fonctionnalités les plus avancées en matière de CRM opérationnel et analytique. Sur le plan humain, nous avons été sensibles aux conseils de l'équipe avant-vente qui nous a accompagnés tout au long du projet* » résume Axelle Cousin.

Un CRM qui répond aux problématiques métiers

En janvier 2008, le projet démarre avec le module force de vente (sales). Le premier axe consiste alors à développer les interfaces avec le système de gestion du groupe Henner ; l'objectif étant d'obtenir des fiches clients en accédant aux informations issues de l'application de gestion. « *Cette interface développée conjointement en interne et avec les équipes de Coheris est importante. Elle permet d'avoir une traçabilité sur tous les événements liés à un contrat d'assurance : radiation, paiement, etc* » explique Axelle Cousin. Seconde axe : développer l'aspect multicanal et en particulier traiter les demandes émises à partir du site Web.

En quelques chiffres...

Le Groupe Henner, c'est :

- 873 collaborateurs
- Chiffre d'affaires : 93 millions d'euros
- Primes gérées en 2008 : 735 millions d'euros

Contexte

Renforcer sa présence sur le marché des particuliers en mettant en place un centre de contacts et une solution CRM

Enjeux

Trouver une plate-forme CRM multicanale suffisamment ouverte pour s'intégrer aux applications métier du groupe

Solution

- **Coheris CRM 4.0**
- **Coheris DQM** (Data Quality Management)

Bénéfices

- Une base de données clients et prospects fiable et exploitable
- Une meilleure qualité de service
- La vision unifiée et globale de chaque client
- Une autonomie accrue des conseillers
- Un meilleur pilotage de l'activité

Le troisième axe est stratégique pour le groupe puisqu'il s'agit d'intégrer le CRM avec un simulateur d'offres. « *Pour rester compétitifs, nous nous devons de proposer à nos clients la possibilité de réaliser un devis en temps réel* » précise le directeur de projet. Et enfin, le dernier axe a consisté à développer une interface avec le logiciel Jetform pour l'édition des propositions clients. Huit mois après, Coheris CRM est déployé sur une vingtaine de postes utilisateurs dont 7 au niveau du centre de contacts. « *Nous traitons près de 5000 appels par mois. Avec Coheris CRM, les conseillers disposent de tout l'historique client. Ils peuvent adapter leur discours et proposer aux particuliers l'assurance qui leur correspond le mieux en termes de prestations et de budget.* »

Une analyse plus fine de l'activité

Le Groupe Henner est aujourd'hui en mesure d'apprécier les premiers bénéfices apportés par la solution Coheris CRM. Le premier d'entre eux concerne le pilotage de l'activité. « *Désormais, nous connaissons le nombre exact de devis provenant de notre site Web, la source des demandes et sommes à même d'apporter une réponse dans les meilleurs délais* » constate Axelle Cousin.


En outre, le client apprécie la possibilité de simuler un tarif et de connaître en temps réel ses remboursements prévisionnels. « *En effet, nous sommes capables de saisir les dépenses dans notre système d'information et d'indiquer au client le montant de ses remboursements.* »

Autre bénéfice constaté : une vision unifiée sur les données clients. « *Elle permet de faciliter les tâches en assurant un suivi sur les événements clients et cela même si un collaborateur est absent* » note le directeur de projet. Et d'ajouter : « *Avant, la saisie pouvait être réalisée en double. Aujourd'hui, les données sont saisies une seule fois et nous avons l'assurance de leur fiabilité grâce au logiciel Coheris DQM (Data Quality Management). Ce dernier permet de nettoyer, dédoubler, profiler et standardiser les champs de la base de données afin d'obtenir des informations parfaitement valides et exploitables.* »

A terme, le groupe envisage de capitaliser sur la solution Coheris CRM pour réaliser des campagnes marketing sur des ventes additionnelles. « *Nous disposons d'une solution performante, qui nous permet d'envoyer des messages personnalisés, adaptés au profil de chacun de nos clients.* » conclut avec satisfaction Axelle Cousin.

Bénéfices

- UNE BASE DE DONNÉES CLIENTS ET PROSPECTS FIABLE ET EXPLOITABLE
- UNE MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE
- UNE VISION UNIFIÉE ET GLOBALE DU CLIENT
- UNE AUTONOMIE ACCRUE DES CONSEILLERS
- UN MEILLEUR PILOTAGE DE L'ACTIVITÉ



Personne: COUSIN Axelle (Hen.) (Crm: 98642)

Civilité: Mme Nom: COUSIN Prénom: Axelle Genre: F
 Date Naiss.: 10/05/1973 Nationalité: FRANCE N° AM: Décedé:
 N° Hennernet: Type: Prospect CRM Souscripteur: VIP:

Contrats Paiements

Détail: Coordonnées Personnes liées Actions Données de Campagne

Qualification

Sit. familiale: Non renseigné Pays d'expat.: ETATS-UNIS Exclure campagnes:
 Sit. Pro.: Salariée Langue: FRANCAIS Exclure mailing postaux:
 Régime AM: Catégorie 1 CFE CSP: Non renseigné Exclure campagnes tél.:
 Origine: Autre Circularisation Hennernet:
 UG: Entité:

1 Opportunités

Sol.(0)	N°	Risque principal	Offre	Date d'adhésion souhaitée	Emetteur	Statut
	PTF2009050540	Santé	b-Fivilières 7	01 06 2009	Axelle Cousin	En-cours

1 Evénement(s)

Sol.(0)	N°	Type	Statut	N° de contrat	Date de création
	25220	EVENEMENT/demande d'information/demande de plaquette produit	En cours	x	29/05/2009

Opportunités Evénement

Intranet local

« Fiche client »