

Quand le CRM devient le maillon fort de la téléphonie mobile



En résumé ...

Carrefour Mobile appartient au groupe Carrefour

- N° 2 mondial de la grande distribution
- N°1 en Europe
- 97,24 milliards de chiffre d'affaires
- 500 000 collaborateurs

Contexte

Pour lancer son offre de téléphonie mobile MVNO, Carrefour Mobile a décidé d'externaliser les processus métier et en particulier ceux de la gestion de la relation client chez Experian, acteur BPO.

Enjeux

Sur ce marché fortement compétitif, la satisfaction du client est un atout indispensable. Elle passe par une solution CRM capable de réduire le délai de traitement et par un référentiel unique et centralisé capable de donner une vision client à 360 ° et cela quelque soit le canal utilisé (courrier, téléphone, Web, points de ventes...)

Solution

- **Coheris CRM :** Suite logicielle de gestion de la relation client, utilisée par plus de 700 entreprises dans le monde.
- **Prestation BPO d'Experian**

Novembre 2006, en partenariat avec Orange, Carrefour lance son offre de téléphonie mobile : Carrefour Mobile. Le groupe de distribution devient opérateur virtuel de téléphonie mobile (MVNO). Sur ce marché très concurrentiel, Carrefour Mobile se démarque en recentrant son système d'information autour de la solution de gestion de la relation client : Coheris CRM. Un chantier de taille mis en service en trois mois seulement, grâce à l'architecture ouverte du progiciel et à l'expertise du partenaire Experian.

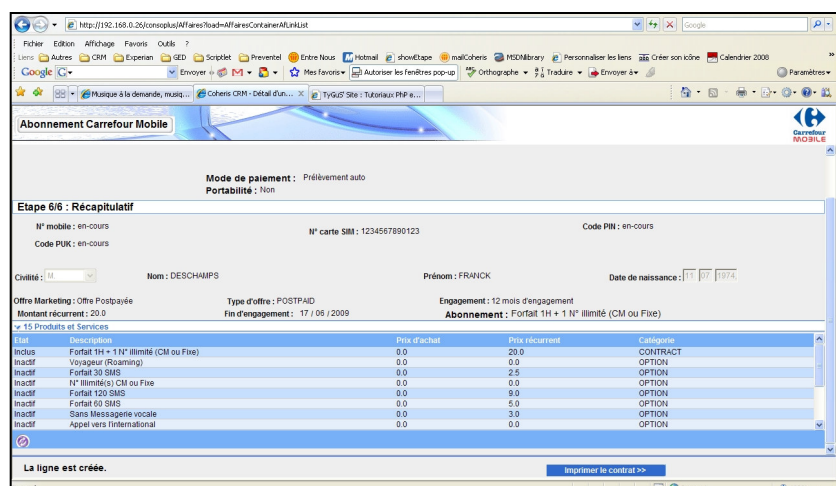
Avec 55,73 millions d'abonnés mobiles en France au premier trimestre 2008, le marché de la téléphonie mobile est certainement le secteur qui a connu la plus forte expansion ces quinze dernières années. Les opérateurs de téléphonie mobile se sont multipliés et ont donné naissance à une nouvelle génération d'opérateurs issus d'univers variés (fournisseurs d'accès Internet, grande distribution, media...) baptisés MVNO : Mobile Virtual Network Operator (un opérateur virtuel qui ne dispose pas d'infrastructure mais qui exploite un réseau existant). C'est le cas de Carrefour. Le géant de la distribution s'est lancé en novembre 2006 sur le marché des MVNO avec Carrefour Mobile, en partenariat avec Orange. « *Le groupe mise sur son réseau de magasins soit 218 hypermarchés, un million de visiteurs par jour, mais aussi sur son expérience dans la vente de produits et de forfaits téléphoniques (fixes et mobiles), et sur la force de son image pour séduire les 20% de Français qui ne possèdent pas encore de mobile* » déclare Jean-Marc Villenave, Responsable Opération et Relation Client chez Carrefour.

S'appuyer sur un modèle outsourcé

Pour profiter d'un contexte marché favorable, Carrefour Mobile décide de lancer un appel d'offres. Objectif : trouver un partenaire BPO (Business Process Outsourcing) dans les télécommunications.

« *Cette approche permet de démarrer une activité d'opérateur virtuel de téléphonie mobile tout en continuant à se focaliser sur notre cœur de métier qui est la distribution* » précise Jean-Marc Villenave. Le choix se porte sur Experian.

« *Nous souhaitons confier à ce partenaire la mise en place, la gestion, l'hébergement et l'exploitation du système d'information : CRM, facturation, plates-formes de recharge ... mais aussi s'appuyer sur son choix en matière de CRM, clé de voûte de notre offre et sur sa capacité à mettre en œuvre le progiciel* » indique Jean-Marc Villenave.

Abonnement Carrefour Mobile

Mode de paiement : Prélèvement auto
Portabilité : Non

Etape 616 - Récapitulatif

N° mobile : en-cours N° carte SIM : 1234567890123 Code PIN : en-cours
Code PUK : en-cours

Civilité : M Nom : DESCHAMPS Prénom : FRANCK Date de naissance : 11/07/1974

Offre Marketing : Offre Postpayée Type d'offre : POSTPAID Engagement : 12 mois d'engagement
Montant récurrent : 20,0 Fin d'engagement : 17/06/2009 Abonnement : Forfait 1H + 1 N° illimité (CM ou Fixe)

Etat	Description	Prix d'achat	Prix récurrent	Catégorie
Inclus	Forfait 1H + 1 N° illimité (CM ou Fixe)	0,0	20,0	CONTRACT
Inclus	Voyageur (Roaming)	0,0	0,0	OPTION
Inclus	Forfait 30 SMS	0,0	2,5	OPTION
Inclus	N° illimité(s) CM ou Fixe	0,0	0,0	OPTION
Inclus	Forfait 120 SMS	0,0	9,0	OPTION
Inclus	Forfait 60 SMS	0,0	5,0	OPTION
Inclus	Service Messagerie vocale	0,0	3,0	OPTION
Inclus	Appel vers l'international	0,0	0,0	OPTION

La ligne est créée. [Imprimer le contrat >>](#)

Miser sur un CRM multi canal performant

« L'enjeu principal de cette externalisation réside dans l'amélioration du processus de recrutement » déclare Arnaud Cartier, Responsable du projet Carrefour Mobile chez Experian. Elle passe par la satisfaction du client en réduisant le délai de traitement, et par une optimisation de la qualité des inscriptions via un filtrage des demandes non conformes et une amélioration de la qualité des données. Pour atteindre ces objectifs, Experian s'appuie sur Coheris CRM qui permet de gérer l'ensemble des contacts clients et les processus qui s'y rattachent. « Ce progiciel assure l'harmonisation des différents processus liés au client: marketing, ventes, services. Il est capable d'offrir les moyens d'interaction adaptés au profil du client et au canal qu'il souhaite utiliser (courrier, téléphone, SMS, Web, fax, points de vente...) Dans un environnement très concurrentiel, il est aujourd'hui capital d'offrir aux clients de multiples canaux de contacts. En effet, selon le type de sa demande, le degré d'urgence, l'horaire, etc ..., le client choisira le média le plus approprié pour joindre Carrefour Mobile » résume Arnaud Cartier ; et d'ajouter : « Grâce à ses fonctions évoluées de gestion de la relation client, Coheris CRM est capable de délivrer un service de qualité, de fidéliser les clients dans une stratégie qui s'inscrit dans la durée. » En outre, pour Carrefour Mobile, le progiciel devait offrir suffisamment de souplesse pour intégrer de nouveaux services comme par exemple la gestion de la carte de fidélité et s'interfacer avec des environnements hétéroaènes.

Répondre au time to market

Moins de trois mois ont suffi pour déployer tous les modules de Coheris CRM : « La simplicité de paramétrage permet un déploiement rapide tandis que les interfaces particulièrement intuitives facilitent l'apprentissage » indique Jean-Marc Villenave.

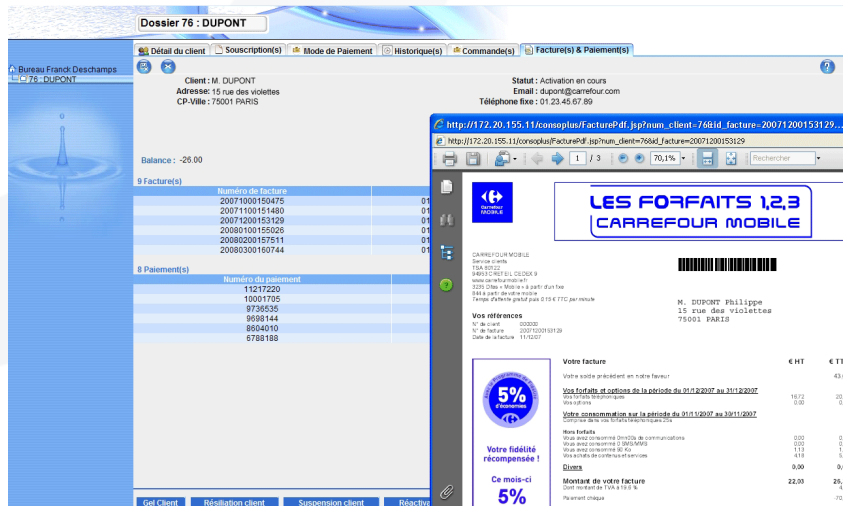
La gestion de la relation client est traitée directement par Experian : centres d'appels, prises de commande, saisie des informations, vérification de la cohérence des données... Cette solution pour la téléphonie mobile permet de minimiser le temps de la prise de commande, celui de la saisie, et donc d'en optimiser le traitement.

« L'optimisation du traitement des commandes est très important. A titre indicatif, cela représente plus de 800 appels par jour et près de 850 actions traitées par Experian par jour. La satisfaction de nos clients passe par une forte réactivité que nous sommes en mesure de donner. En outre, la solution Coheris CRM s'avère suffisamment fiable et performante pour permettre l'accès aux 800 utilisateurs répartis sur les 218 hypermarchés » remarque Jean-Marc Villenave.

A la question : « Est-il risqué de lancer aussi vite une activité de téléphonie mobile ? » Jean-Marc Villenave est formel : « Le service mis en place par Experian et en particulier le progiciel Coheris CRM, répond parfaitement à nos attentes et a été déployé dans des délais très courts. C'est un bel investissement et une belle réussite. Grâce à ce partenariat, notre offre de téléphonie est plus que jamais simple, claire et ...économique ! ».

Bénéfices

- Répondre au time to market en proposant une offre de téléphonie mobile accompagnée d'un système d'information CRM rapide à déployer.
- Utiliser une solution CRM puissante capable de recevoir un volume important de requêtes.
- Accéder à un référentiel unique quel que soit le canal utilisé par le client et bénéficier d'une solution ouverte pour intégrer au fur et à mesure les attentes des consommateurs (carte de fidélité...) et s'interfacer avec des environnements hétérogènes



The screenshot displays the Coheris CRM Back Office interface. On the left, a sidebar shows navigation options like 'Bureau France Deschamps' and '79 - DUPONT'. The main area shows client details for 'M. DUPONT' at '15 rue des violettes, CP-Ville: 75001 PARIS'. Below this, there are tables for '9 Facture(s)' and '8 Paiement(s)'. On the right, a browser window displays a mobile service offer for 'LES FORFAITS 1,2,3 CARREFOUR MOBILE' with a 5% discount. The offer details include a 5% discount on the first 3 months of service, with a total amount of 22.20 € HT and 25 € TTC.

Coheris CRM - interface du Back Office
Factures & paiements

Coheris

Editeur français de référence sur le marché du CRM, Coheris propose deux gammes de logiciels couvrant les domaines complémentaires du CRM (Care, Sales et Marketing) et de la Business Intelligence (BPM, Datamining et DQM). Coheris, qui compte plus de 1200 références grands comptes à travers le monde, s'appuie sur un réseau de partenaires technologiques et d'intégrateurs, ainsi que sur ses propres équipes de consultants spécialisés et d'ingénieurs. Coheris est cotée sur Euronext Paris (compartiment C) depuis le 30 juin 1999 (ISIN : FR0004031763 / code : COH).

Coheris est éligible aux FCPI. Plus d'informations sur : www.coheris.com

Experian

Experian met à la disposition des entreprises et particuliers à travers le monde des services de traitement de l'information, d'analyse et de marketing pour les aider à gérer au mieux les risques et les bénéfices liés à leurs décisions commerciales ou financières. Alliant outils performants de traitement de l'information et connaissance pointue des consommateurs, des marchés et des économies, Experian accompagne les entreprises à travers le monde pour les aider à établir et développer leurs relations clients.