



## choisit Coheris CRM pour améliorer sa connaissance client et mieux cibler ses actions marketing

### Un acteur incontournable dans l'assurance prévoyance et santé

L'AGMF créée en 1858, fête ses 150 ans cette année. Le Groupe Pasteur Mutualité (GPM), dirigé par des professionnels de santé, rassemble depuis 2007 la Société fondatrice et le Groupe Pasteur Mutualité fondé en 1990. Il fédère plus de 100 mutuelles régies par le code de la mutualité.

Avec plus de 100 000 adhérents dont 66 000 médecins, le Groupe Pasteur Mutualité est le premier acteur mutualiste et l'interlocuteur privilégié des professionnels de santé. Il propose une gamme de garanties complètes et performantes.

Sa position de leader est le fruit d'une réflexion continue sur la question de la professionnalisation de son réseau commercial.

Avec un taux de pénétration fin 2005 de 30% sur la cible Médecins contre 8% sur les autres spécialistes de la santé (kinésithérapeutes, vétérinaires professions paramédicales, ...), GPM se fixe comme objectifs d'augmenter ses parts de marché sur ces autres professionnels et d'affiner ses démarches commerciales sur le segment des IARD (assurance pour Incendie Accidents Risques Divers), en retrait par rapport aux ventes Prévoyance et Santé.

### Hera, un réseau commercial repensé

C'est dans le cadre de sa stratégie globale de développement que GPM décide de doubler les effectifs de son réseau commercial – constitué à ce jour de 80 conseillers répartis sur 8 régions – et de refondre son système de gestion de la relation client (GRC).



« Notre base CRM était jusqu'alors développée en interne et alimentée au fil de l'eau par nos commerciaux. Il n'y avait aucune traçabilité des échanges entre le siège et les adhérents » explique Amanda Lehmann, Chef de Projet à la Direction Développement de Groupe Pasteur Mutualité.

« Nos conseillers ne disposaient pas d'une vision globale des adhérents et prospects. La réalisation de campagnes marketing ciblées et de statistiques commerciales était par conséquent limitée. »



Plusieurs éditeurs de renom seront consultés dans le cadre d'un appel d'offres et c'est Coheris qui remporte les suffrages avec sa suite logicielle Coheris CRM. Répondant en tous points aux besoins fonctionnels énoncés, la solution est choisie en mars 2007. Le projet Hera est né.

### Vers une vision 360° des adhérents et prospects

La mise en place de Coheris CRM a clairement permis une optimisation des processus de gestion de suivi de clientèle.



« Tous les échanges sont historisés dans la base Coheris CRM. Intégrée à l'ensemble des systèmes métier de GPM - parmi lesquels la base de gestion Prévoyance-Santé, la base Contrats IARD, la base Epargne et la base Prospects - la solution permet d'avoir une connaissance client très étendue et d'améliorer ainsi la qualité de service auprès des adhérents et des prospects » ajoute Amanda Lehmann de GPM.



Depuis l'interface Coheris CRM, l'ensemble des conseillers basés au siège ou en région ainsi que les chargés de clientèle et les équipes de téléprospection, gèrent la prise de rendez-vous, traitent les demandes clients notamment suite aux différentes campagnes marketing ou commerciales lancées, envoient de la documentation, etc. Ils peuvent par ailleurs consulter la base contrats et s'appuyer sur ces éléments pour préparer leurs campagnes de phoning, enrichir la FAQ - base de connaissances mettant à disposition la documentation administrative ou commerciale, une bibliothèque de mailings... - et en fine gérer leurs agendas (agenda open source intégré à Coheris CRM).

### Un projet réussi, amené à évoluer

Grâce à une réelle politique d'accompagnement au changement, menée de pair avec les équipes Coheris, la solution Coheris CRM est aujourd'hui adoptée par l'ensemble des collaborateurs. Les équipes Coheris ont relevé un challenge de taille puisque le projet a été mis en place en 7 mois et demi. Utilisée par 160 collaborateurs de GPM, Coheris CRM a permis de professionnaliser le réseau commercial, ainsi plus réactif et performant. L'outil devrait permettre prochainement de mesurer la rentabilité des actions commerciales. 10 reports sont en effet en cours de développement. « L'apport de l'outil est à terme d'améliorer nos démarches de vente tant d'un point qualitatif que quantitatif » conclut Amanda Lehmann.

### Coheris en bref...

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](http://www.coheris.com)