



Bergerat Monnoyeur
Saint Denis, France
www.b-m.fr

Secteur d'Activité:

BTP

Chiffre d'Affaires:

1,050 Milliard €

Effectif:

1 850

Produits & Services

Oracle:

Siebel Professionnal Edition CRM
Service
Campaign, Email Response,
Contracts, CTI, Correspondence,
Assets, Field Services, Tools
Complete

Intégrateur:

Cap Gemini
www.capgemini.com

«Grâce à Siebel, nous avons pu remettre à plat et unifier nos processus de demandes de service et de dépannages au niveau national, pour accroître notre satisfaction client.» –
Valérie Segonne, responsable des études informatique en charge du projet CRC 2008

Bergerat Monnoyeur se dote d'un centre de relation client après vente pour une qualité de service irréprochable.

Groupe familial et concessionnaire exclusif de la marque Caterpillar, Bergerat Monnoyeur assure la vente, la location, l'entretien et la réparations d'engins de chantiers neufs et d'occasions au renfort d'un service client personnalisé et réactif (46 ateliers, 1000 techniciens d'intervention, un centre de rénovation, un magasin central de pièces de rechanges, numéro azur ...)

Les Défis

- Bâtir un centre de relation client orienté après vente pour répondre efficacement aux demandes de devis et de commandes de pièces de rechange, d'interventions sur les machines, ou de renseignements techniques sur l'ensemble de l'hexagone
- Augmenter la proximité et la disponibilité de nos collaborateurs pour respecter nos engagements et garantir la satisfaction de nos clients
- Optimiser la planification des interventions sur les chantiers et les demandes de service au travers d'un même outil CRM, en remplacement des tableurs
- Améliorer les processus afin d'homogénéiser la qualité de service au niveau national pour accroître la satisfaction client

La Solution

- Mise en oeuvre par Cap Gemini d'une solution de centre d'appels et de planification des interventions « Projet CRC 2008 » basée sur Siebel. Le déploiement a été réalisé en mode Big Bang pour assurer plus de 2000 appels jours au travers du numéro Azur
- Intégration de la solution de CTI Genesys avec Siebel pour améliorer le dispatching des appels en fonction des départements et accroître la satisfaction client en terme de dépannage
- Meilleur partage de l'information au travers d'un outil collaboratif et suivi client optimisé grâce à la gestion temps réel des historiques (type de contrat, parc machines ...)
- Optimisation de la planification des dépannages : envoi des informations de type numéro de série, heure d'intervention aux dépanneurs via sms permettant d'augmenter les prises d'appels clients
- Augmentation des demandes d'assistance via le N° Azur du centre de relation client : 90% contre moins de 70% auparavant
- Meilleurs échanges d'informations et réduction des erreurs de saisies de données grâce à l'interface entre Siebel et le Back office de gestion des commandes de pièces et de création d'ordres de réparation
- Etendre le projet CRC 2008 aux forces de ventes pour améliorer le partage des propositions commerciales et alléger les processus