



CRE  
Paris, France  
[www.cre.fr](http://www.cre.fr)

### Secteur d'Activité:

Secteur Public

### Budget:

### Effectif:

23

### Produits & Services

#### Oracle:

Siebel CRM On Demand

### Intégrateur:

Business & Decision



**“Grâce à Siebel On Demand, nous disposons d’une plate-forme CRM robuste qui nous permet de répondre rapidement à l’augmentation constante de nos demandes d’assistances et d’informations, sans supporter le coût d’architecture informatique”** – Hélène Bedmar, Responsable du Service Information Consommateurs.

## La CRE traite 30 000 appels de demandes d’assistance par mois grâce à Siebel On Demand.

Autorité administrative indépendante créée en 2000, la CRE-Commission de Régulation de l’Energie-, est chargée de veiller au bon fonctionnement des marchés de l’électricité et du gaz naturel en France et à vérifier que les conditions d’accès aux réseaux n’entravent pas le développement de la concurrence.

### Les Défis

- Offrir à la cellule d’assistance « Energie Info » de la CRE, un outil de gestion des demandes qui lui permette de mieux informer et orienter les consommateurs publics et professionnels sur les questions relatives à l’ouverture du marché de l’énergie.
- Se doter dans les délais légaux impartis, au 1er Juillet 2007, d’une plate-forme rapide à mettre en œuvre et à exploiter.
- .Bénéficier d’une solution « industrielle » qui ne nécessite pas d’investissement en infrastructure technique et en ressource humaine, et qui soit adaptée au budget de la CRE.
- Garantir la qualité de service avec une solution capable de s’adapter à la montée en charge, d’offrir une base de connaissance, une garantie de disponibilité de l’application

### La Solution

- Mise en oeuvre en 1 mois ½ par Business & Decision d’une solution complète de CRM en mode hébergé : Un premier niveau de réponse d’assistance est géré en front office au sein d’un call center externalisé. Les questions les plus complexes sont traitées en back Office au sein de la CRE
- Gestion de 30 000 appels/mois par 10 conseillers et traitement des demandes d’assistances en 2mn en Front Office grâce à Siebel
- Capacité pour la CRE de réceptionner, traiter et suivre les demandes dans un mode multi canal ; de détecter les dysfonctionnements et de créer des alertes ad hoc pour avoir une meilleure visibilité sur le fonctionnement du marché
- Faculté de sortir rapidement des rapports détaillés sur les profils des consommateurs, pour mieux comprendre leurs comportements par rapport à l’ouverture du marché de l’énergie.
- Business & Decision est intervenu pour la conception, le paramétrage de la solution, la formation des utilisateurs, l’assistance au démarrage