



Groupe La Poste, Direction du
Courrier
Paris, France
www.laposte.fr

Secteur d'Activité:

Secteur Public

Chiffre d'affaires Courrier:

11 300M€

Effectif Courrier:

191 000

Oracle Products & Services:

Oracle Siebel Applications
Oracle Siebel Business
Analytics.

Intégrateur:

MOE interne assistée d'Unilog

“Nous disposons, à tous les niveaux de management de la filière commerciale, de tableaux de bord de pilotage permettant de suivre notre activité commerciale en temps réel et d'optimiser les campagnes marketing au travers d'une seule et unique solution intégrée” – Elizabeth Guillon, Directeur des projets SI Vente et décisionnel

Le groupe La Poste place la Relation Client et le pilotage des activités au cœur de sa stratégie Courrier.

Leader des services de proximité en France et en Europe, La Poste occupe une place de tiers de confiance entre professionnels au niveau des courriers physiques et des échanges électroniques. La filière commerciale de la Direction du Courrier gère un portefeuille de 900 000 clients (grands comptes et PME) au travers d'une force de vente de 1000 personnes et de 7 plateaux de télévente.

Les Défis.

- Mieux connaître les clients et partager cette connaissance entre les acteurs de la relation client (force de vente, service clients, marketing) au travers de tous les canaux de vente
- Structurer et standardiser les process de vente au niveau national
- Se doter d'un outil global de CRM capable de couvrir de manière transverse, tous les process de la relation client (SFA, gestion des centres de télévente, service client, campagnes marketing, pilotage opérationnel)
- Standardiser et homogénéiser le pilotage opérationnel des activités commerciales, conformément à la stratégie commerciale

La Solution

- Déploiement itératif de Siebel CRM & Business Analytics; 1er déploiement en 2003 auprès des 200 commerciaux grands comptes, généralisation en 2004 à l'ensemble des commerciaux; équipement des 7 plateaux de télévente en 2005 et du service clients en 2006 : soit 3000 utilisateurs au total
- Optimisation du pilotage des activités commerciales sur les 40 directions Courrier régionales: suivi des activités, des opportunités, des contrats. Tableaux de bords personnalisés et pilotage adapté au profil des utilisateurs (management, marketing, force de vente)
- Utilisé à tous les niveaux de management, Business Analytics offre une vision consolidée de l'activité commerciale (CA prévisionnel, CA signé, CA facturé) sur l'ensemble des canaux de vente et pour tous les profils de clients
- Meilleure visibilité sur l'atteinte des objectifs du Courrier et suivi temps réel du chiffre d'affaires déclaré des commerciaux (contre un mois de délai pour le retour de CA facturé)
- Siebel Business Analytics permet aux agences de marketing opérationnelles d'optimiser le ciblage des campagnes d'appels sortants et de piloter les campagnes.
- Intégration de la gestion des contrats avec le Back Office (facturation) pour renforcer la productivité de la force de vente