



LaSer
Paris, France
www.laser.fr

Secteur:

Services Financiers

Chiffre d'affaires annuel:

1,3 milliards €

Effectifs:

5.600

Oracle Products & Services:

PeopleSoft Enterprise Customer
Relationship Management
Oracle Database

Partenaire Oracle:

Capgemini
www.capgemini.com

“Avec Peoplesoft Enterprise CRM nous sommes passé d’une gestion orientée “contrat” à une gestion orientée “client”. Grâce à la vision à 360° sur nos clients offerte à nos vendeurs et télévendeurs, nos campagnes sont mieux ciblées et chaque contact client gagne en efficacité. » – Alexandre Boulgakoff, DSI, LaSer

LaSer se donne une visibilité à 360° de ses clients et optimise les contacts avec ses derniers

Leader européen de services spécialisés en gestion et en valorisation de la relation client, LaSer (Lafayette Services), filiale du groupe Galeries Lafayette, regroupe trois métiers complémentaires : le crédit carte (filiale Cofinoga), le crédit direct (filiale Médiatis) et enfin les activités de fidélisation (filiale Laser Loyalty). LaSer est présent dans 8 pays d’Europe : France, Espagne, Belgique, Royaume-Uni Pays-bas, Pologne, Portugal et Danemark.

Challenges

- Bénéficier d’une vision consolidée de tous les contrats et offres Cofinoga et Médiatis en cours pour chaque client
- Améliorer la productivité des vendeurs et télévendeurs via une optimisation des outils mis à leur disposition
- Réduire de plus de 5mn à moins de 3mn30 le temps passé à chaque contact client sur les opérations de télévente

Solution

- Refonte et ré-urbanisation du système d’information spécifique de gestion de la relation client des activités Cofinoga et Médiatis au profit du progiciel Peoplesoft Enterprise CRM
- Choix déterminé par les performances comparées du produit et son utilisation réussie par la filiale LaSer Loyalty
- Maîtrise d’œuvre de l’intégration assurée par Capgemini
- 2000 utilisateurs ciblés : vendeurs – magasins et centres de gestion - et télévendeurs des offres Cofinoga et Médiatis
- Fort enthousiasme des utilisateurs et très rapide appropriation de la solution qui réduit le temps d’apprentissage
- Rationalisation des techniques de requêtes au niveau de la base de données Oracle Database
- Visibilité à 360° sur les clients : consolidation et accès en un point unique aux informations concernant tous les contrats du client et les dernières proposition qui lui ont été faites
- Objectif atteint concernant la réduction à moins de 3mn30 du temps passé à chaque contact client
- Mutualisation des investissements avec la filiale LaSer Loyalty et opportunité de mettre en place un pôle de compétences Peoplesoft au sein du groupe.