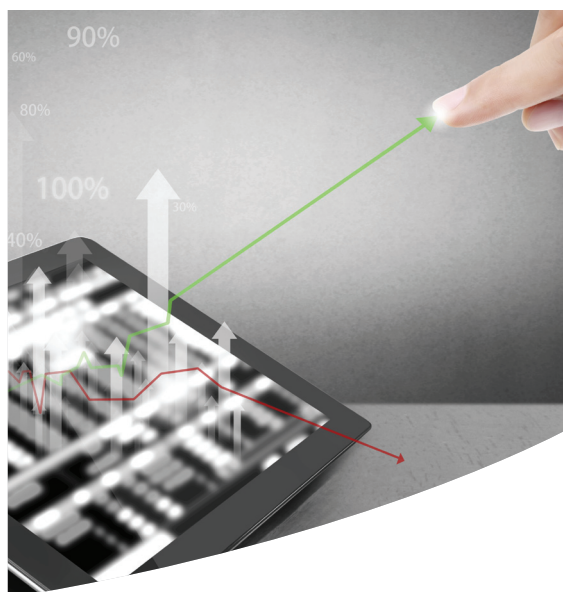


SUCCESS STORY

CRÉDIT AGRICOLE CONSUMER FINANCE



Crédit Agricole Consumer Finance confie à Sopra Steria l'amélioration de la gestion de ses relations clients et partenaires au sein de ses centres de contacts

Les enjeux

Dans le cadre de la refonte globale de ses centres de contacts clients professionnels et particuliers, Crédit Agricole Consumer Finance étend sa collaboration avec Sopra Steria.

Notre solution

Depuis juin 2012, les programmes AIDA (système de routage/distribution des appels entrants et sortants ainsi que des courriers dématérialisés) et HORUS (refonte du poste de travail du téléconseiller) ont permis d'accompagner la fusion des systèmes d'information de Sofinco et Finaref. La première étape de mise en place simultanée de ces deux systèmes a permis en seulement 8 mois d'améliorer significativement l'expérience client.

En 2013, Crédit Agricole Consumer Finance a confirmé son partenariat avec Sopra Steria sur ce projet en lui confiant la mise en oeuvre de nouveaux modules permettant de mener à bien la transformation de sa relation client.

D'ici juin 2015, Sopra Steria va poursuivre ce programme avec la mise en place d'une téléphonie unique, à la pointe des nouveaux usages, basée notamment sur les technologies Genesys et Avaya. Sopra Steria a également mené une étude de la qualité sonore au cours du projet afin de s'assurer de l'excellence du service final rendu au client.

La collaboration entre Crédit Agricole Consumer Finance et Sopra Steria

Le choix de Sopra Steria s'est imposé compte tenu de son expertise dans la relation client, domaine d'excellence dans lequel la société de services du numérique s'est fortement spécialisé pour devenir un des leaders en Europe. Sopra Steria a notamment travaillé avec de grands opérateurs téléphoniques, banques, énergéticiens, mutuelles, collectivités locales ou acteurs du monde des transports.

Ce choix résulte aussi de la capacité de Sopra Steria à anticiper les besoins de ses utilisateurs et à y apporter des solutions sur-mesure et innovantes pour offrir aux clients finaux un nouveau parcours client inédit.



“ Ce projet, enjeu majeur pour Crédit Agricole Consumer Finance, s'intègre dans une démarche globale de satisfaction client.

En alliance avec deux éditeurs, Sopra Steria nous a accompagnés tout au long de la mise en place de ce système unique. Ainsi, nous sommes passés de trois systèmes à un seul, pour optimiser et harmoniser la gestion de nos contacts clients. Ce projet a vu le jour grâce à la mobilisation et la réactivité de l'équipe Sopra Steria lors de la mise en production. Véritable partenaire de confiance, Sopra Steria nous a permis d'améliorer notre efficacité dans le traitement des appels de nos clients. ”

FRÉDÉRIC LABBÉ,
Responsable des Fonctions
Support Commerce France
chez Crédit Agricole Consumer
Finance



À propos de Sopra Steria

Sopra Steria, leader européen de la transformation numérique, propose l'un des portefeuilles d'offres les plus complets du marché : conseil, intégration de systèmes, édition de solutions métier, infrastructure management et business process services. Il apporte ainsi une réponse globale aux enjeux de développement et de compétitivité des grandes entreprises et organisations. Combinant valeur ajoutée, innovation et performance des services délivrés, Sopra Steria accompagne ses clients dans leur transformation et les aide à faire le meilleur usage du numérique. Fort de 37 000 collaborateurs dans plus de 20 pays, le groupe Sopra Steria affiche un chiffre d'affaires pro forma 2014 de 3,4 milliards d'euros.

Sopra Steria
Direction Communication & Marketing
contact-corp@soprasteria.com
www.soprasteria.com

