

➤ Solly Azar passe au web pour couvrir son réseau de correspondants

Assurances

Deuxième courtier grossiste français, le groupe Solly Azar élabore depuis plus de 30 ans des produits d'assurances innovants, sur mesure et compétitifs qui complètent l'offre traditionnelle des compagnies d'assurances tant en assurance auto/moto, garantie de loyers impayés et vacance locative qu'en assurances de personnes, complémentaire santé, assurance emprunteur, etc. Leader sur le marché des risques aggravés auto et moto, le groupe distribue ses contrats exclusivement via un réseau national de 8000 intermédiaires en assurance. Ces intermédiaires (ou correspondants) sont suivis par les commerciaux de Solly Azar, les « animateurs de terrain », avec lesquels ils entretiennent, en toute indépendance, une relation de confiance. Depuis 2001, le groupe fait confiance à Selligent pour la gestion de ce réseau d'intermédiaires. En 2006, il est l'un des premiers à franchir le pas vers la dernière version de Selligent, en mode web. Une migration réussie qui a véritablement dynamisé tout son service commercial et marketing.

➤ L'aube d'un nouveau millénaire

Jusqu'à la fin des années 90, Solly Azar disposait d'un système d'information pour gérer le métier de l'assurance, et qui comportait aussi un module de gestion commerciale. Mais ce système n'avait pas été conçu pour passer le cap de l'an 2000, et il était urgent de le remplacer. Or, la nouvelle solution choisie, V9 Assurances, couvrait tous les besoins de gestion du métier de l'assureur mais n'avait pas de vocation commerciale. Il fallait donc un nouvel outil à Solly Azar pour suivre l'activité de ses commerciaux et les soutenir efficacement dans leur mission.

Au terme d'une procédure d'appel d'offre, deux éditeurs sont retenus, et c'est finalement Selligent qui l'emportera. Jean-Régis Ricaud, responsable de l'informatique commerciale et décisionnelle du groupe, revient sur les raisons de ce choix : « Selligent était non seulement capable de fonctionner avec notre base de données Oracle, contrairement à l'offre concurrente qui nous était proposée, mais était aussi beaucoup moins cher. De plus, nous avions le sentiment que la solution serait rapide à mettre en œuvre. » Le projet démarre donc début 2001, avec comme objectif l'équipement du service commercial et du centre d'appels.



Lorsque nous avons présenté la nouvelle version de Selligent aux utilisateurs, ils ont été séduits d'emblée. Aujourd'hui, ils ont complètement adopté la solution. Cette migration a dynamisé notre projet.

Jean-Régis Ricaud |
Responsable de l'informatique commerciale et décisionnelle

➤ Spécificité B-to-B-to-C

La spécificité du groupe Solly Azar, c'est qu'il opère en B-to-B-to-C : les animateurs « stimulent » le réseau d'intermédiaires, et c'est ce réseau qui est en relation avec l'assuré final. Il fallait donc paramétrer le modèle de données de Selligent pour répondre à cette particularité et pouvoir stocker, pour chaque intermédiaire, les polices correspondantes et les noms des clients concernés. Il fallait aussi récupérer les données des 8000 intermédiaires et des actions commerciales. Soucieux d'assurer son autonomie future sur l'évolution de la solution, Solly Azar a participé activement à la mise en œuvre et formé son personnel informatique afin qu'il puisse prendre le relais. Le déploiement s'est effectué sans aucune difficulté et, quelques mois plus tard, l'équipe commerciale était opérationnelle. Elle avait désormais une visibilité totale sur son réseau, ainsi que sur l'ensemble des polices de chaque correspondant, grâce au lien établi avec V9 Assurances.

Il aura suffi de
10 jours-homme
pour mener à bien
la migration de
notre solution



Jean-Régis Ricaud |
Responsable de l'informatique
commerciale et décisionnelle



➤ Marketing et communication

« Si on entend par marketing l'enrichissement des données et des contacts clients, c'est l'assistance commerciale et la télé-animation, 2 des 3 pans de notre animation commerciale, qui en ont la charge », précise Sabine Philippe, responsable de l'animation commerciale. L'assistance commerciale a pour mission de stocker dans Selligent les contacts importants issus des appels entrants. Quant à la télé-animation, elle utilise de manière intensive les campagnes et les questionnaires pour recueillir des informations sur les correspondants actifs. Le service Communication réalise et prend en charge des opérations davantage ciblées sur l'actualité du groupe. Tout est donc enregistré dans le CRM. Sur la base des données récoltées, on peut ensuite segmenter le réseau de correspondants et réaliser des campagnes ciblées. Depuis peu, l'entreprise mène aussi des campagnes de recrutement de nouveaux correspondants.

➤ Une migration bienvenue

Si la mise en place de Selligent a été bien accueillie par les animateurs de terrain, qui y ont vu un signe de valorisation de leur métier, l'application – encore en Client/Serveur – souffrait de quelques lenteurs. C'est l'une des raisons qui poussera l'entreprise à migrer vers la nouvelle version web de Selligent, en 2006. Elle en profitera pour équiper ses animateurs de terrain de cartes 3G grâce auxquelles ils peuvent désormais accéder aux données du CRM où qu'ils soient, à tout moment. Mais ce n'est pas le seul avantage, comme en témoigne Jean-Régis Ricaud : « L'utilisation des campagnes et des questionnaires, notamment, est beaucoup plus facile en version web. Lorsque nous avons présenté la nouvelle version aux utilisateurs, ils ont été séduits d'emblée. Aujourd'hui, ils ont complètement adopté la solution. On peut donc affirmer que cette migration a dynamisé notre projet. »



Sabine Philippe | Responsable de l'animation commerciale

➤ Visibilité accrue et sentiment d'appartenance renforcé

Centralisation et partage de l'information, cohérence et réactivité sont, selon Solly Azar, les principaux bénéfices apportés par Selligent. Auparavant, l'information

commerciale était disséminée dans différents systèmes, sous différents formats, parfois uniquement sur le PC du commercial, et même sur des fiches papier... mais cette situation appartient désormais au passé.

Aujourd'hui, les animateurs de terrain gèrent leurs actions commerciales exclusivement dans Selligent, qui constitue un lien de communication essentiel entre eux et le siège. Ils ont un accès en temps réel à la situation de leur portefeuille de correspondants et peuvent suivre la progression de leur chiffre d'affaires. Enfin, ils disposent aussi de requêtes leur permettant de segmenter leur portefeuille et de trouver des portes d'entrées pour la prise de rendez-vous.

Tout le monde enregistre ses données dans le même outil, en utilisant un langage commun, le tout en temps réel. Cette capacité de fédérer le service et de le rendre cohérent constitue la véritable force du CRM.

Pour Sabine Philippe, l'introduction de Selligent a surtout renforcé la culture du service d'animation commerciale par rapport aux autres services : « Tout le monde enregistre ses données dans le même outil, en utilisant un langage commun, le tout en temps réel. Cette



➤ De Windows à Web en 10 jours !

Il aura suffi de 10 jours-homme, répartis sur 2 à 3 mois, pour mener à bien cette migration ; la collaboration entre Selligent et l'intégrateur a par ailleurs permis de résoudre rapidement les difficultés rencontrées. « Nous en avons aussi profité pour étendre notre système aux questionnaires électroniques (e-Questionnaire) », ajoute Jean-Régis Ricaud. « La mise en place de cette nouvelle fonctionnalité est au programme de cette année, et je suis convaincu qu'elle nous apportera beaucoup dans la gestion de la relation B-to-B. C'est une solution économique pour animer le réseau des correspondants, y compris et surtout dans des zones qui ne sont pas couvertes par notre réseau d'animateurs. »



capacité de fédérer le service et de le rendre cohérent constitue à mes yeux la véritable force du CRM. De plus, en tant que responsable de l'animation commerciale, je peux suivre au jour le jour l'activité des assistants commerciaux, animateurs et télé-animateurs. »

Quant à la direction générale, elle apprécie d'avoir à sa disposition un outil de traçabilité de l'activité commerciale. Elle peut désormais très facilement obtenir des statistiques fiables ; de quoi stimuler encore la croissance de l'entreprise.

➤ À propos de Selligent

Leader européen du marketing interactif et de la gestion de la relation client, Selligent édite depuis 1990 des solutions opérationnelles, collaboratives et analytiques qui soutiennent et dynamisent l'organisation, l'action et les dialogues interactifs des équipes en contact direct avec les clients, prospects et relations d'affaires. Ces solutions permettent aux départements marketing, vente, service et conseil de développer des relations résolument interactives, performantes et durables avec l'ensemble de leurs interlocuteurs et écosystèmes. Selligent propose une démarche unique qui allie agilité, pragmatisme et implication et garantit à ses clients un retour sur investissement rapide et significatif.

Retrouvez tous nos témoignages clients sur www.selligent.com/success