

choisit Coheris pour accompagner son développement



Afin d'optimiser la maîtrise du risque lié à son activité de crédit mais aussi dans une perspective de développement commercial, le Crédit Municipal de Paris Banque a choisi 2 Suites logicielles : Coheris CRM et Coheris Harry. Mises en place dans tous les Front Office des 20 agences du réseau CMP Banque - soit plus de 80 utilisateurs -, le déploiement s'étend progressivement au Back office.

Sécurisation accrue des processus de vente et optimisation du pilotage de l'activité commerciale

Fondé en 1777, Ancien Mont-de-piété de Paris, le Crédit Municipal de Paris se dote en 2005 d'une filiale 100% banque, CMP Banque, chargée de porter et de développer son activité de crédit. Cultivant son originalité, l'enseigne propose une gamme de produits et de crédits tout en poursuivant l'élaboration de nouveaux services à vocation essentiellement sociale.

Conscient de l'enjeu stratégique que représente la gestion de la relation client dans un environnement de plus en plus concurrentiel, l'enseigne décide de se doter d'un système informatisé de GRC et lance un appel d'offre fin 2005. C'est l'éditeur Coheris qui remporte les suffrages. Acteur incontournable sur le marché européen du CRM – Coheris est classé 3ème éditeur européen selon l'étude IDC 2007 - le groupe apporte, avec ses Suites Coheris CRM et Coheris Harry, une réponse totalement adaptée au cahier des charges : sécurisation accrue des processus de vente et optimisation du pilotage de l'activité commerciale.

Vision unifiée et étendue des dossiers de crédit : vers une gestion des processus de vente optimisée

Totalement opérationnel depuis juillet 2007, ce nouveau système de GRC présente de nombreux avantages : l'ensemble des données clients, ainsi que toutes les actions menées à leur attention, sont centralisées et historiées dans Coheris CRM. Connecté à différentes applications métier, parmi lesquelles un système expert* d'aide à l'octroi et un progiciel de gestion bancaire, Coheris CRM offre alors aux équipes de chargés de clientèle et de gestionnaires après-vente une vision unifiée et étendue des dossiers de crédit.

Au niveau des processus de vente à proprement parler, une to-do list aide les équipes commerciales à gérer leurs priorités et être plus réactifs. La gestion des agendas s'effectue dans Coheris CRM qui synchronise automatiquement les rendez-vous sur la messagerie Lotus des utilisateurs et de façon bi directionnelle.

Dotée d'un workflow intégré, l'application permet de sécuriser et structurer le suivi et l'exécution de l'instruction des prêts. En fonction du montant du prêt demandé et de la situation financière du client, le commercial a la possibilité de valider la demande, d'éditer l'offre ou de déléguer automatiquement le dossier de crédit à une autorité supérieure depuis Coheris CRM.



« Avec une telle application, l'ensemble de l'activité est tracée, ce qui nous permet de vérifier les états de décision et d'améliorer notre maîtrise du risque. » explique Hervé Pénisson, Directeur de l'Informatique et de l'Organisation de CMP Banque. « Une fois le prêt accordé, l'application assure la continuité du processus de vente sur le Back Office. Ce qui place le client au cœur de nos processus », poursuit Hervé Pénisson.



De l'instruction des dossiers de crédit au rebond commercial ou le CRM prédictif

Une fois le prêt accordé, le Back Office prend la suite des opérations assurant le suivi des dossiers de prêt, de la prévention d'impayé au rebond commercial. La complémentarité entre CRM et décisionnel est totale : la Suite Coheris Harry – qui aujourd'hui permet aux équipes commerciales de produire et publier des tableaux de bord, outils essentiels au pilotage de leur activité - permettra de faire ce que l'on appelle du CRM prédictif. Les équipes Coheris travaillent actuellement sur la construction d'un info centre, base de données destinée à historier et consolider l'ensemble des informations client en provenance des différents Systèmes d'Informations du CMP Banque (GRC, Gestion Bancaire...). Ce système permettra alors de constituer des fiches synthèse client et d'assurer l'analyse de masse et le suivi des actions et de la production commerciale.

Ainsi, à partir des résultats issus du système expert et des données opérationnelles stockées dans Coheris CRM mais aussi dans des systèmes tiers, Coheris Harry sera capable de calculer des scores d'appétence, d'évaluer le niveau de risque client,... bref : de prédire des comportements. Le système de GRC Coheris mis en place se veut donc global.

Un système de GRC évolutif

Par ailleurs, pour accompagner la stratégie de développement du CMP Banque, les équipes Coheris travaillent sur le volet Marketing du système ; les fonctionnalités de ciblage, de gestion des campagnes marketing en « appels sortants » et celles de scripting de Coheris CRM permettront d'assister les télé conseillers lors d'opérations de recouvrement de créances.



« Projet stratégique pour le CMP Banque, Coheris a su proposer en un temps record - 15 mois – un premier système de GRC opérationnel, ouvert (Coheris CRM Client/server, déployé en mode client léger sous Citrix) et évolutif. Sa richesse fonctionnelle et sa capacité d'intégration à notre SI métier sont évidemment des clés de succès, mais rien n'aurait été possible sans le travail d'accompagnement au changement mené en interne avec les équipes Coheris. Au-delà d'un projet de GRC, il s'agit d'un véritable projet d'entreprise. Un accord de tierce maintenance sur le long terme est d'ailleurs sur le point d'être signé », conclut Hervé Pénisson.



* logiciel d'intelligence artificielle qui simule un raisonnement humain pour une évaluation du risque de crédit

Coheris en bref...

Editeur français de référence sur le marché du CRM, Coheris propose deux gammes de logiciels couvrant les domaines complémentaires du CRM (Care, Sales et Marketing) et de la Business Intelligence (BPM, Datamining et DQM). Coheris, qui compte plus de 1200 références grands comptes à travers le monde, s'appuie sur un réseau de partenaires technologiques et d'intégrateurs, ainsi que sur ses propres équipes de consultants spécialisés et d'ingénieurs. Coheris est cotée sur Euronext Paris (compartiment C) depuis le 30 juin 1999 (ISIN : FR0004031763 / code : COH). Coheris est éligible aux FCPI. Plus d'informations sur : www.coheris.com