

Une formation efficace pour optimiser vos investissements en Gestion de la Relation Client (ou CRM)

Secteur ASSURANCE

Etude de cas de retour sur investissement



Récapitulatif des résultats

Centra a permis cette compagnie d'assurance de remporter un avantage concurrentiel en lui donnant la possibilité :

- De former rapidement, de façon exhaustive et cohérente l'ensemble des 13 000 utilisateurs du système de GRC (Gestion de Relation Clients)
- De supprimer les pertes de productivité dues à la durée des déplacements pour formation
- D'améliorer la qualité de son service clients, contribuant ainsi à augmenter les revenus de l'entreprise
- De diminuer de 50% son budget formation, en réduisant les frais connexes de déplacements et d'hébergements

Etude de cas de retour sur investissement chez l'un des plus gros prestataires de services d'assurance et de services financiers américains

Toute société désireuse de prospérer sur un marché hautement compétitif doit proposer à ses clients des services de premier niveau. Dans certains secteurs d'activités, tels que l'assurance, les différences entre les produits proposés par les compagnies sont infimes. Et lorsque le prix ne constitue pas un argument en lui-même, la qualité du service devient essentielle pour attirer et fidéliser les clients. Le personnel doit être informé des produits et des services, et en mesure de gérer rapidement et sans erreur un grand nombre de transactions.

Afin de mieux gérer leurs relations clients, de plus en plus de sociétés recourent à des systèmes de Gestion de la Relation Client (ou CRM), comme ceux que propose Siebel. Ces systèmes offrent une source d'information unique dont la société pourra se servir pour la vente ou le service à la clientèle.

Prenons l'exemple des avantages commerciaux qu'un des clients Centra a pu tirer de la solution de Classe Virtuelle mise en place initialement pour accélérer le déploiement de Siebel. Cette société, qui figure au palmarès Fortune des 500 meilleures entreprises, est l'un des plus importants prestataires de services d'assurance et de services financiers aux Etats-Unis. Avec plus de 15 000 employés, la formation à ce nouveau système de CRM nécessitait à la fois une grande coordination et un budget important.

Cette entreprise met tout en œuvre pour apporter le meilleur service possible à ses clients. Pour garantir leur satisfaction, il lui faut impérativement disposer d'un personnel efficace et compétent. Bien former les équipes en contact direct avec le client et les tenir informées des dernières nouveautés s'avère donc d'une importance commerciale stratégique. Capitalisant sur son engagement vis à vis du client, l'entreprise a retenu Centra en tant que solution permettant de fournir une formation pratique avec prise en main à distance via Internet. Elle était convaincue qu'un elearning efficace allait lui permettre d'optimiser ses investissements dans le logiciel Siebel, et de fournir à ses agents les outils et le savoir indispensables pour prendre un avantage compétitif décisif et améliorer encore la qualité du service clients.

Atteindre un public encore plus large

Apporter une formation à l'ensemble des agences géographiquement dispersées était un élément clé de la réussite de la mise en œuvre du logiciel Siebel. Par le passé, le groupe chargé de la formation système organisait des sessions en présentiel. Avec Siebel, le projet initial consistait à organiser une session sur cinq jours en un site central. Les coûts connexes se seraient élevés à plusieurs millions, si l'on tient compte des frais de transport et d'hébergement ainsi que de la perte de productivité.

Le réseau commercial de la compagnie d'assurance est constitué d'agents indépendants gérant directement leurs agences et dirigés par des directeurs régionaux salariés. Avant la mise en œuvre de Centra, l'équipe de formation formait les directeurs régionaux qui, ensuite,

dispensaient la formation aux responsables d'agences de leur secteur. Dans certains cas, les responsables d'agences transmettaient ces informations à leur personnel, mais il arrivait aussi que la formation ne soit pas suivie d'effet. L'entreprise ne tenait pas à courir le risque d'une formation inégale effectuée de surcroît dans des délais interminables. « *Les qualités requises, pour être un bon agent d'assurance, ne font pas nécessairement de bons instructeurs* », explique un cadre. « *Nous devons fournir une formation de qualité à une audience la plus large possible et, à cet égard, Centra nous a semblé être la meilleure solution.* »

La solution ad hoc en terme de coût et de bon sens

La formation en présentiel immobilisait les responsables régionaux pendant une journée entière, sans parler du temps nécessaire pour se rendre sur le lieu de formation. Conscient de la durée nécessaire aux déplacements et des pertes de productivité que cela entraînait, l'équipe de formation regroupait plusieurs sessions afin de rentabiliser le déplacement des responsables régionaux. Dans le cas de la formation Siebel, l'entreprise a créé des cours disponibles sous forme de modules, de sorte que les apprenants puissent ne retenir que ceux répondant à leurs besoins. Désormais, grâce à Centra, le personnel des agences est en mesure de recevoir une formation dispensée directement par l'équipe du projet Siebel, ce qui minimise les risques de formation inégale et différée qu'engendrait l'ancienne approche. Grâce aux sessions de formation enregistrées, les nouveaux employés peuvent être immédiatement opérationnels. Les fonctions d'enregistrement intégrées de Centra optimisent le temps du personnel de formation en lui octroyant une nouvelle liberté qui lui permet de se concentrer sur de nouvelles sessions destinées à contribuer au développement des employés des agences. L'utilisation de Centra a ainsi permis à l'entreprise de réduire ses frais de formation de 50 %.

Une classe virtuelle dans chaque bureau

A ce jour, Siebel a été complètement déployé et 13 000 agents recourent désormais à Centra pour recevoir une formation et des informations en temps et en heure. La compagnie d'assurance dispense chaque jour entre 25 et 30 cours par Internet, et a déjà économisé 50 % sur son budget formation. Par ailleurs, la présence d'employés mieux formés et informés se traduit par une augmentation de ses revenus. La solution Centra a aidé cette compagnie d'assurance à surmonter les problèmes d'éloignement ; elle s'avère tout aussi efficace qu'elle soit appliquée à un seul apprenant ou à 50. Par ce biais, il est possible de suivre des cours à tout moment, dans chacune des agences. En recourant à Centra, la compagnie d'assurance dispense une formation préparant son réseau d'agences à répondre à tous les besoins des clients, ce qui lui permet de conserver son avantage concurrentiel et d'offrir un service hors pair, deux facteurs essentiels sur ce secteur d'activité hautement compétitif.

Centra Software Southern Europe - 24 rue Jacques Ibert - 92300 Levallois-Perret
Téléphone : +33 (0) 1 47 59 17 40 – Fax : +33 (0) 1 47 57 82 47
france@centra.com - www.centra.com
RCS Nanterre B 434 940 946