



L'Innovation devient réalité.

Développer la fidélisation client sur un marché complexe

Approvisionner en GPL une clientèle d'entreprises et de particuliers est une activité complexe et concurrentielle. Clients et prospects ont des contacts avec de multiples interlocuteurs (représentants commerciaux, installateurs, personnel du service clientèle ou de livraison) au sein de Totalgaz. En outre, la recherche de nouvelles opportunités implique des relations avec des partenaires externes car c'est sur des projets immobiliers qu'il faut aller chercher des nouveaux clients.

Pour séduire et fidéliser la clientèle, Totalgaz a pris conscience de la nécessité d'améliorer la qualité et la constance du service à tous les niveaux d'interaction. Un impératif pour résister à la concurrence sur le marché du GPL – le consommateur étant prêt à payer davantage pour un service de meilleur qualité – mais aussi pour mieux rentabiliser les investissements commerciaux. Acquérir des clients coûte cher, aussi est-il particulièrement important, dans un secteur d'activité à faible marge, de récupérer le coût en entretenant une relation durable avec eux.

L'entreprise a décidé de collaborer avec Accenture pour se transformer. Cette décision était basée sur trois motivations : une précédente collaboration avec Totalgaz ayant pour but de déterminer les facteurs de fidélisation de la clientèle, l'étroit partenariat entre Accenture et Siebel Systems, et enfin l'expérience reconnue d'Accenture dans les

secteurs de l'énergie et des utilities.

Identifier la Solution "Gestion de la Relation Client"

La solution initiale partait du principe que chaque membre de l'équipe de Totalgaz, susceptible d'avoir un contact avec les clients et prospects, devait avoir instantanément accès à un fichier clientèle complet et à jour. Pour ce faire, il a fallu mettre en place, au siège parisien, un centre de relation client avec un lien direct entre les fonctions de front et back-office, c'est-à-dire avec le service clients et les services de support (comme la comptabilité), qui restent traditionnellement "en coulisses". Une équipe d'experts d'Accenture a travaillé avec la direction de Totalgaz au développement et à la mise en œuvre de la solution intégrée. Il s'agissait de bâtir une architecture

Totalgaz, filiale du groupe TotalFinaElf, approvisionne en GPL (gaz de pétrole liquéfié) les secteurs de l'agriculture, de l'industrie et les particuliers sur tout le territoire français. L'entreprise compte environ 580 employés et réalise un chiffre d'affaires annuel supérieur à 500 millions de dollars.

"Ce projet nous a aidé à mieux comprendre notre clientèle existante pour la fidéliser davantage. Dans le même temps, il nous a permis d'intervenir plus en amont auprès de nos nouveaux clients".
Gilles Marchal,
Directeur Général,
Totalgaz

réunissant les meilleurs composants possibles : la technologie CTI de Genesys d'une part, et le plus récent logiciel pour centres d'appels de Siebel Systems, d'autre part.

Les clés du succès

Au sein du nouveau centre de relation client, le logiciel Genesys assure l'identification immédiate des appelants. Son intégration avec le logiciel Siebel permet la visualisation automatique du fichier client approprié sur des écrans de support adaptés. Le personnel du centre de relation client accède instantanément à la totalité des informations relatives au client concerné et peut ainsi traiter au mieux sa demande. Le système comprend également une fonction d'aiguillage des appels vers plusieurs sites, ce qui facilite la gestion optimale d'un volume élevé de communications.

L'optimisation de la solution ne s'est pas arrêtée à l'amélioration des techniques et des processus. Il a fallu faire comprendre au personnel de Totalgaz les raisons de la mise en œuvre du nouveau système et les changements qu'il impliquait dans les habitudes de travail. En effet, un plus grand nombre

d'employés se voient confier des responsabilités accrues et la possibilité d'effectuer un travail plus gratifiant en étant davantage en contact avec la clientèle.

Croissance et rentabilité

Un programme progressif et évolutif :

- Il est encore trop tôt pour effectuer des statistiques de performances précises, mais la direction de Totalgaz constate une amélioration des niveaux de service et se dit convaincue des retombées positives pour la clientèle.
- La solution Genesys-Siebel Systems assurant désormais l'enregistrement de toutes les relations avec le client, le personnel de Totalgaz est en mesure de traiter, en connaissance de cause et avec efficacité, les demandes d'assistance ou d'information. De fait, l'entreprise estime que 80% des demandes peuvent dès à présent aboutir dès le premier appel.
- Le succès du projet Relation Client de Totalgaz va permettre à TotalFinaElf de décider du lancement de nouveaux projets orientés clients au sein des autres activités de son aval pétrolier.

Pour toute information complémentaire sur ce projet ou Accenture, merci de contacter le département marketing et communication français : marketing.france@accenture.com
118-122, avenue de France
F-75013 Paris - France