



# Différenciation par le Service Client

**Replaçons le client au cœur de votre organisation !**

2016

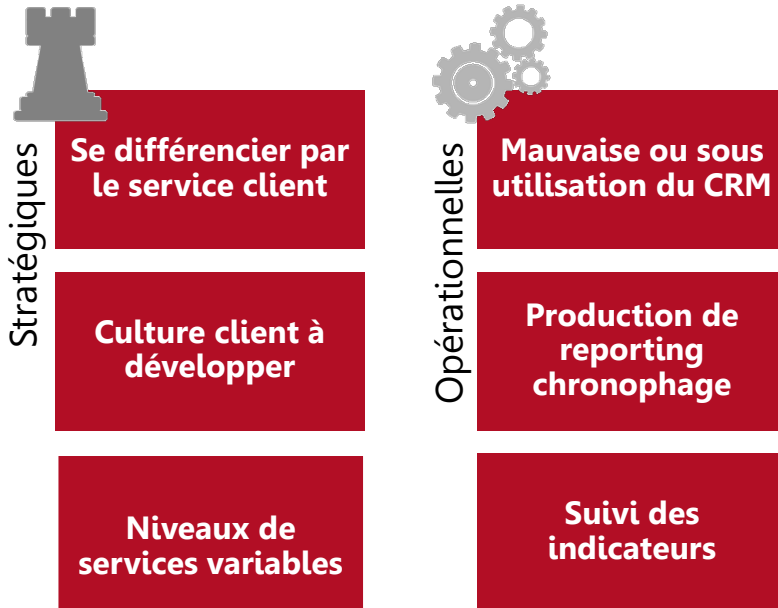


BANQUE - FINANCE - ASSURANCE – PROTECTION SOCIALE

[www.pericles-group.com](http://www.pericles-group.com)

- Une sensibilité de plus en plus forte des clients aux indicateurs clé du Service Client : délai et qualité des réponses...
- Des clients en attente de process digitalisés et qui recherchent l'autonomie

### VOS PROBLEMATIQUES



### POINTS CLES

#### 1. CRM

- ▶ Sélectionner et implémenter un outil
- ▶ Développer les fonctionnalités du CRM

#### 2. Segmentation clients

- ▶ Définir des niveaux de prestations
- ▶ Proposer de nouveaux services

#### 3. Digital

- ▶ Mettre en place des solutions clients: APIs, extranet, réseaux sociaux
- ▶ Améliorer le fonctionnement et les processus internes

## Périclès Group vous aide à faire évoluer votre Service Client

- ▶ Développer l'engagement de vos collaborateurs en implémentant une culture client au sein des équipes, impliquant et fédérant l'ensemble de l'organisation

# Différenciation par le Service Client

Notre approche : des accompagnements sur mesure selon vos objectifs et le diagnostic établi



## Diagnostic de l'activité

- Conduite d'entretiens et d'ateliers de travail avec les interlocuteurs identifiés sur les axes:
  - ▶ Clients
  - ▶ Services proposés
  - ▶ Position du Service Client dans la structure
  - ▶ Organisation de l'équipe
  - ▶ Processus en place et outils utilisés



## Définition d'un plan d'actions

- Présentation des recommandations et d'un plan d'actions
- Proposition d'un dispositif d'accompagnement et de suivi
  - ▶ Organisation de la mise en œuvre
  - ▶ Gestion des chantiers
  - ▶ Suivi des actions
  - ▶ Pilotage du projet



## Optimisation des processus

- Description des processus à refondre
- Identification et mise en œuvre des axes d'améliorations selon une démarche Lean (amélioration rapide)
- Définition des KPI



## Segmentation clients

- Analyse et définition des différents profils
- Organisation de la segmentation et du niveau de service associé
- Réflexion autour de l'offre de service



## Stratégie digitale

- Définition de la cible
- Diagnostic Digitale de l'organisation
- Identification des chantiers prioritaires
- Cadrage et planning de la transformation



## Outil CRM

- Conduite d'un appel d'offre pour la sélection d'un outil
- Implémentation de la solution retenue
- OU
- Rédaction de spécifications des nouvelles fonctionnalités

### OPTIMISATION du SERVICE CLIENT

- **Client** : Asset Manager
- **Délai** : 3 mois
- **Résultat** : définition de l'organisation cible, rédaction des procédures cibles, plan d'actions et planning de mise en œuvre des conclusions de chaque chantier

### SELECTION ET IMPLEMENTATION D'UN CRM

- **Client** : CGPI
- **Délai** : 9 mois
- **Résultat** : rédaction du cahier des charges, gestion de l'appel d'offres et pilotage des travaux d'implémentation de l'outil choisi

### DEFINITION DE LA FEUILLE DE ROUTE DIGITALE

- **Client** : CGPI
- **Délai** : 2 mois
- **Résultat** : évaluation du niveau de digitalisation et définition d'un projet global: relation client, data management, opérations

- ▶ **Connaissance de l'état de l'art du marché et capitalisation** sur le métier grâce aux études réalisées chaque année et à nos missions chez les principaux acteurs de l'Asset Management et l'Assurance
- ▶ **Contribution à l'évolution du secteur** avec nos différentes participations aux événements professionnels, aux articles sur l'actualité de vos métiers et à notre positionnement auprès des acteurs de la Place
- ▶ **Savoir-faire en excellence opérationnelle et sur la transformation des organisations** en s'appuyant sur des démarches Lean et Lean 6 Sigma
- ▶ **Expertise pour la sélection et l'accompagnement dans l'implémentation de solutions** de services avec une totale indépendance vis-à-vis des prestataires et des éditeurs