

Communiqué de presse

Air Liquide Santé Domicile et Orkyn' placent le service client au cœur de leur stratégie et choisissent la solution Neocase

Le leader européen de l'assistance et des techniques médicales à domicile repense son service client en mettant l'accent sur l'accessibilité téléphonique, l'historisation et l'analyse des demandes clients.

Paris, le 2 septembre 2009 - Neocase Software, leader dans l'édition de logiciels de Services Clients pour le marché des Centres de Services Partagés (CSP), annonce le déploiement de sa solution de Service Client Collaboratif Neocase CS for Microsoft CRM chez Orkyn', première filiale de la branche santé du groupe Air Liquide.

Objectif : positionner le service client au cœur de sa stratégie. Cela doit passer par un contrôle de l'accessibilité téléphonique offerte aux pharmaciens, prescripteurs et patients, une historisation des demandes clients, une analyse efficace et un traitement de leurs réclamations.

Air Liquide Santé Domicile assure pour Orkyn' des fonctions supports à travers les directions informatiques, opérations et achats. Filiale du groupe Air Liquide, Orkyn' est le leader Européen des soins médico-techniques à domicile.

La société est organisée en deux pôles d'activités:

- Pôle Prescripteurs (Prestation médico-technique en respiratoire, perfusion, nutrition et diabète)
- Pôle Pharmacie (Equipement médical du domicile)

Sa vocation : fournir aux patients l'ensemble des services et des prestations d'ordre médico-technique à domicile, pour leur permettre de vivre leur maladie et leur handicap avec la plus grande autonomie possible.

« Aux vues de ses ambitions tournées vers le patient, il est crucial que notre société soit au plus proche de ses clients. C'est la raison pour laquelle, afin de renforcer notre leadership dans le domaine de l'assistance médicale du domicile, il était urgent de se doter d'une solution de relation clients complète, performante et adaptée. Le choix Neocase s'est imposé de lui-même », déclare Jean-François Ledey, directeur de la relation clients Orkyn'. *En effet, grâce à sa fonctionnalité multi fiches, et son interopérabilité avec Microsoft Dynamics CRM dont notre force de vente est équipée, Neocase professionnalise le dialogue et permet que chaque appel soit traité et historisé dans son intégralité. »*

« Facile à installer et à déployer, Neocase CS pour Microsoft Dynamics CRM couplé à notre CRM et à notre solution de CTI, décuple l'étendue du service et apporte une réponse individualisée à chaque client », poursuit Marc Lerich, directeur informatique d'Air Liquide Santé Domicile.

Dès 2007, Orkyn', conscient que plus de 90 % de ses clients effectuent leurs requêtes par téléphone, envisage de professionnaliser son service client. Les équipes commerciales étant déjà équipées de Microsoft CRM 3.0, la division santé du groupe Air Liquide décide d'optimiser la relation client et opte donc naturellement pour l'application Neocase CS pour Microsoft Dynamics CRM, couplée à une solution téléphonique CTI en mode Saas.

« La solution de Service Clients Neocase CS pour Microsoft Dynamics CRM enrichit considérablement le périmètre fonctionnel du logiciel. Neocase Software apporte à Microsoft Dynamics CRM une solution de Service Clients Collaboratif, intégrant des tableaux de bord métiers très attendus par Orkyn', mais aussi les Best Practices d'un service clients », explique Julien Dahan, Président Directeur Générale de Neocase Software. « Avec son ergonomie 'Microsoft', l'intégration et la prise en mains sont facilitées pour offrir une vision réelle aux commerciaux sédentaires comme itinérants. La solution est par ailleurs facilement administrable, ce qui se traduit de manière positive sur le retour sur investissement. »

Contrainte majeure du projet, son déploiement devait être réalisé à iso-organisation. La mise en œuvre de la solution s'est opérée par lots, avec une première phase de trois mois, de juin à septembre 2008, auprès des agences de Metz et de Bordeaux. Une phase concluante, puisque le déploiement auprès des 23 agences restantes s'est achevé mi-décembre 2008 avec succès. Les 240 conseillères commerciales et les 90 commerciaux des 51 agences sont désormais équipés de Microsoft CRM et de Neocase CS pour Microsoft Dynamics CRM, pour un total de 330 licences nommées.

Orkyn' traite 1,3 millions d'appels par an sur les 25 sites offrant une réponse téléphonique. Avec 85.000 patients, 4.500 médecins et 14.000 pharmaciens gérés régulièrement, l'équipe commerciale constate déjà les bénéfices induits par la mise en place de la solution. Les conseillères commerciales peuvent renforcer leur qualité de conseil en BtoB (pharmaciens et praticiens) comme en BtoC (clients finaux). Le déploiement de la solution Neocase a permis la dématérialisation des fiches auparavant remplies sur papier, et donc un meilleur traitement de l'information. Aujourd'hui, il est enfin possible de sélectionner dans un menu déroulant le type de fiche adaptée à la demande client, ce qui en accélère le traitement et augmente la qualité du service rendu. Grâce au couplage CTI, les conseillères peuvent dès le début de la conversation, identifier leur interlocuteur et avoir accès à l'intégralité de son historique et de ses données périphériques. L'échange téléphonique, de ce fait, gagne en expertise et en efficacité. Les conseillères maîtrisent leur discours, l'adaptent au besoin, ce qui fidélise le client qui se sent écouté et renseigné de manière optimale et sans perte de temps inutile. En effet, jusqu'ici seules les demandes de type commandes et mises à jour de coordonnées étaient traçables, à hauteur de 58 % des appels, car enregistrées dans l'ERP, les autres échanges téléphoniques avec les clients n'étaient pas historisés, d'où une perte d'information non négligeable. Grâce à Neocase CS pour Microsoft Dynamics CRM, 100 % des demandes sont aujourd'hui connues et utilisables. Une historisation qui permettra, à terme, d'obtenir des statistiques de traitement pointues. Petit plus non négligeable, une « zone info », apparaissant sous forme de pop-up sur leur écran, propose un résumé des préférences produits et des conditions tarifaires dès l'ouverture de la fiche client. Neocase CS pour Microsoft Dynamics CRM

est donc le pilier du nouveau Service Client, chacun ressent un confort de travail accru assorti d'un gain de productivité et d'un véritable sentiment de reconnaissance.

Courant 2009, Orkyn' envisage un certain nombre d'avancées dans l'utilisation de cette solution innovante. Le leader des soins médicaux à domicile prévoit d'ouvrir l'accès web en mettant en place le portail Self-service de Neocase. Afin de mieux répondre aux attentes de son marché, Orkyn' vient de mettre en place un système d'alertes par SMS pour certains types de demandes stratégiques, activées automatiquement depuis le poste de chaque conseillère commerciale à l'intention des commerciaux et des techniciens concernés. Un exemple montre l'importance de cette fonctionnalité SMS : un SMS est envoyé pour signaler une demande d'installation d'oxygène pour un patient insuffisant respiratoire.

Pour en savoir plus sur les solutions de services clients de Neocase, consultez le site Web : <http://fr.neocasesoftware.com/>

A propos de Neocase Software

Neocase Software est un éditeur de solutions visant à optimiser la performance et les processus des Centres de Services Partagés (CSP) et les centres d'appel à destination des grandes entreprises. Grâce à une plate-forme technologique flexible unique, les solutions Neocase accroissent l'efficacité des processus, réduisent les coûts opérationnels et améliorent le niveau de service à l'intention des clients internes et externes de l'entreprise.

Neocase Software propose une offre complète articulée autour de solutions verticales adaptées aux métiers des CSP : Neocase HR pour les ressources humaines, Neocase CS pour le service client collaboratif et Neocase FR pour la résolution des litiges financiers. L'ensemble des solutions Neocase est disponible sous forme de licences sur site ou on demand/SaaS.

Neocase Software équipe actuellement plus de 200 grandes entreprises parmi lesquelles, Air France, Renault-Nissan, CUNA Mutual Group, L'Oréal, FOX Systems, Inc., RATP, Brinks, CORPTAX, Callidus Software ou encore, International Decision Systems, Inc.

Les solutions Neocase sont régulièrement primées. Elles apportent efficacité et rentabilité aux CSP et aux départements des services clients notamment grâce à son portail self-service, sa base de connaissances, sa gestion du SLA, ses services collaboratifs (agents/partenaires), ses tableaux de bord et ses flux automatisés.

#