

## Monoprix choisit la plate-forme Neocase CS pour structurer son service support aux magasins

*L'une des plus grandes chaînes de magasins de commerce de centre ville en France choisit le système Neocase pour sa flexibilité, la fonctionnalité de ses procédures de gestion et les nombreux bénéfices de la solution*

Paris, FRANCE - le 19 février 2010 - Neocase Software, leader dans l'édition de logiciels de Services Clients pour le marché des Centres de Services Partagés (CSP), annonce aujourd'hui que Monoprix a choisi et mis en place sa solution Neocase CS. Monoprix, filiale des groupes Galeries Lafayette et Casino, est l'une des principales chaînes de magasins de centre ville en France, avec environ 350 magasins et près de 20 000 collaborateurs.

Afin de faciliter et d'améliorer les services entre les supports opérationnels du siège du groupe et de ses quelques 350 magasins en France, Monoprix a mené une étude sur les processus de support et les outils associés. L'étude a montré qu'il était possible d'améliorer la qualité des services fournis et d'accompagner la croissance du groupe, mais qu'une évolution des outils en place était nécessaire. Monoprix a choisi Neocase comme plate-forme de service clients interne, ce système répondant à toutes ses exigences à l'égard d'un service clients sur mesure, capable d'évoluer et facile à utiliser.

*« Monoprix se débattait avec un logiciel de service clients incapable de gérer la complexité et l'évolution de nos systèmes. Après une évaluation de plusieurs systèmes de service clients, nous avons décidé de mettre en place Neocase CS pour gérer notre plate-forme de service clients interne. Neocase s'est avéré être le système le plus adapté pour fournir la flexibilité et la fonctionnalité adéquates et correspondant à notre besoin de suivi des incidents et des demandes magasins, tant en matière informatique que de supply chain », déclare Marc Frogé, responsable du support opérationnel magasins et chef de projet utilisateur de la mise en place de Neocase. « Parmi l'ensemble des solutions évaluées, seul Neocase CS répond parfaitement à nos attentes en matière de gestion et de suivi de ces interventions, ainsi qu'en termes de bénéfices apportés par rapport au coût. »*

Monoprix a installé la plate-forme service clients de Neocase, Neocase CS On-Demand (SaaS) et intégré le module Neocase KB (Base de connaissances). Lors de la mise en place rapide de 4 mois, l'équipe de consultants de Neocase a pris en charge 1600 demandes de services divers pour Monoprix et mis en place plus de 400 règles commerciales dans le système. De plus, le nouveau système devait prendre en compte deux modes différents de suivi des demandes : la communication entre les services support du siège et les magasins, ainsi que le suivi des interventions entre les services support du siège et de ses sous-traitants (supports internes ou externes de type mainteneurs), ce qui augmente considérablement la complexité du système et des demandes. En collaboration avec l'équipe projet de Monoprix, les services professionnels de Neocase ont adapté avec succès le système afin de gérer la complexité et la diversité de ces relations et opérations. Le nouveau système de service clients interne gère à présent plus de 850 comptes, 8500 contacts et un ensemble de 40 000 actifs différents, et traite plus de 500 dossiers par jour. Lors de la prochaine étape de mise en place, Monoprix déploiera le Self Service de Neocase comme unique point de contact entre

les équipes des magasins et les services du siège, afin de créer, gérer et assurer le suivi des demandes ou des requêtes, et de fournir un accès à la base de connaissances. Le module Self Service améliorera notablement l'efficacité des magasins dans ces domaines.

*« L'équipe de Monoprix avait quelques inquiétudes initiales : elle se demandait notamment si le système Neocase serait capable de reproduire un environnement aussi complexe que le nôtre. Cependant, grâce à la collaboration de l'équipe de Neocase, nous avons réussi à incorporer dans le système tous les types d'incidents et de demandes des magasins », poursuit Marc Frogé. « Peu après avoir déployé le système, nous avons constaté une amélioration notoire de la productivité de nos supports internes. Nous avons également pu canaliser les opérations clés et améliorer notre efficacité. Nous avons aussi reçu des commentaires extrêmement positifs de la part des nos directeurs de magasins, lesquels ont apprécié la qualité du traitement de leurs demandes et l'information obtenue sur le suivi de ces dernières. De manière globale, la mise en place du système Neocase a été un succès pour notre société. »*

*« Monoprix représente l'une de nos réussites les plus impressionnantes dans le secteur de la vente au détail. Le degré de complexité des opérations et des règles commerciales des magasins Monoprix intégré dans le système Neocase démontre parfaitement la flexibilité et l'adaptabilité de nos systèmes », déclare Julien Dahan, PDG de Neocase Software. « Sa mise en place chez Monoprix a ajouté une valeur importante en termes de suivi et de traitement des incidents des magasins et du siège, ainsi qu'une amélioration globale de l'efficacité de la gestion des clients internes. »*

Pour en savoir plus sur le système service clients de Neocase, veuillez consulter notre site : [www.neocasesoftware.com](http://www.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 des 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.

Pour plus d'informations, veuillez contacter :

Joerg Koehler  
Directeur du marketing  
Neocase Software  
Tel.: 415.978.5159  
Email: [press@neocasesoftware.com](mailto:press@neocasesoftware.com)