

 **20%**  
AMÉLIORATION DE LA  
SATISFACTION CLIENT

**10%**   
GAINS DE PRODUCTIVITÉ

Yélé a accompagné un fournisseur de service dans la digitalisation de la relation client, que ce soit dans la modélisation de nouveaux processus ou dans l'usage de nouveaux outils

## Le dispositif avait pour objectifs :

Le besoin d'**aligner l'image de marque de l'entreprise avec ses services**

La nécessité de réaliser des **gains de productivité** en optimisant certains processus interactifs avec les clients

Pour les besoins du projet, nos équipes ont construit avec le client une trajectoire de transformation couvrant **la digitalisation complète de certaines étapes du parcours client**, la mise à disposition de l'information en temps réel pour les clients, l'amélioration des différents référentiels de données et la refonte des outils de *front-office* afin d'apporter aux clients une expérience « sans couture ». La transformation s'est faite progressivement, de façon à permettre une adoption massive des nouveaux processus et outils par les collaborateurs.



Évaluation du besoin client



Solution de digitalisation du parcours client



Optimisation de l'expérience utilisateurs



Conduite du changement

Pour faire de l'expérience client le cœur de la création de valeur, nous sommes partis des différents cas d'usage et segments de clientèle pour en déduire les axes d'amélioration du parcours client et ceux des acteurs internes avant de définir la solution cible. En alliant agilité et *design thinking*, notamment pour assurer que les transformations soient centrées sur les utilisateurs, l'ensemble du projet a bénéficié de progrès incrémentaux rapides.

Afin d'accélérer la transformation, le choix d'un progiciel de CRM en mode SaaS a été validé, permettant à notre client de se concentrer sur son cœur de métier et d'adapter parfaitement le nouvel outil de travail à ses processus et aux enjeux de la nouvelle relation client.



**Nous accélérons la transformation digitale au travers d'une démarche concrète de création de valeur, centrée sur l'humain ainsi que sur les usages et exploitant tout le potentiel des technologies numériques**