

La MME appuie son centre d'appels sur Microsoft Dynamics CRM



PANORAMA DE LA SOLUTION

► En bref

Créée en 1927 par des industriels parisiens, la Mutuelle Mieux-Etre, alors nommée SMBTP, est devenue la première mutuelle professionnelle des entreprises du BTP, de leurs salariés et de leurs retraités, et la deuxième mutuelle interprofessionnelle en France. Forte de 13 agences réparties sur le territoire national, elle protège plus de 700 000 personnes, emploie 110 salariés et a réalisé en 2008 un chiffre d'affaires de 265 millions d'euros.

www.mieux-etre.fr

► Mission

Internaliser le centre d'appels de la mutuelle pour se réapproprier une relation adhérents auparavant sous-traitée, et accroître les contacts de nature commerciale.

► Enjeux du projet

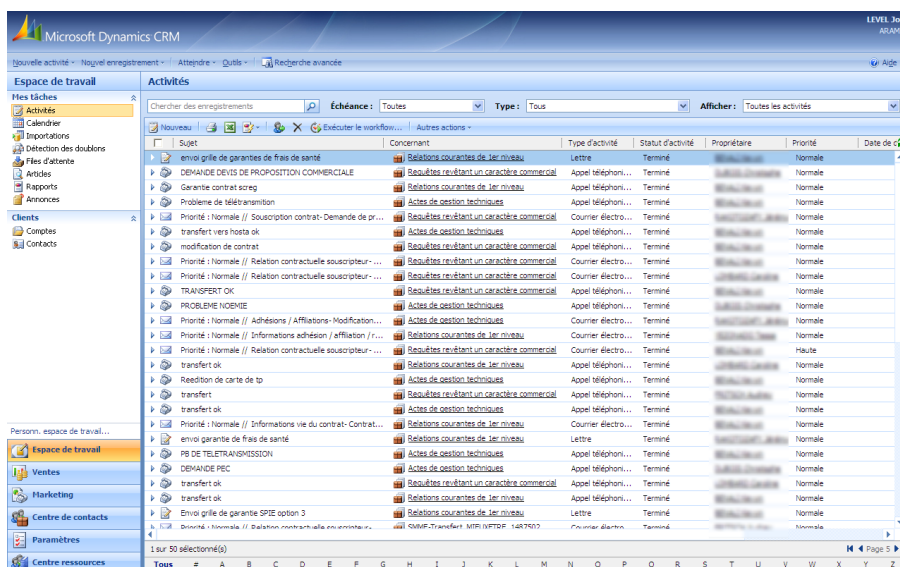
- Contrainte de temps très forte
- Découverte du métier de la relation client
- Recrutement et formation des téléconseillers
- Elargissement du CRM à l'ensemble des services de la mutuelle, notamment les commerciaux

Lorsque la Mutuelle Mieux-Etre décide de se doter d'un centre d'appels pour se réapproprier une relation adhérents jusqu'ici externalisée, elle choisit Microsoft Dynamics CRM pour donner aux téléconseillers et aux commerciaux un outil efficace et pertinent.

Avec plus de 80 années d'existence, la Mutuelle Mieux-Etre (précédemment la SMBTP, une marque qu'elle continue d'exploiter lorsqu'elle s'adresse au secteur du BTP) est la première mutuelle professionnelle des entreprises du BTP, et la deuxième mutuelle interprofessionnelle française. Elle compte aujourd'hui près de 700 000 bénéficiaires et

sereinement la fin de l'année – une période traditionnellement chargée dans le domaine de l'assurance.

Très vite, le DSI choisit d'équiper la mutuelle d'une solution CRM. Ce choix, surprenant de prime abord pour un projet de plateforme téléphonique, est en réalité très réfléchi.



gère 300 millions d'euros de cotisations. Alors lorsque Joël Level, Directeur des opérations et des systèmes d'information, décide de se réapproprier la relation avec les adhérents en ouvrant un centre d'appels en interne (Service Relation Adhérent), il sait l'ampleur du chantier qui l'attend. D'autant que les délais sont serrés : la décision est arrêtée en mai 2009 et tout doit être terminé avant la mi-octobre afin d'aborder

« Le projet de plateforme téléphonique a naturellement débouché sur un projet de plateforme CRM, raconte Joël Level. Il fallait en effet d'une part donner des outils aux téléconseillers pour qu'ils puissent répondre de manière pertinente aux adhérents. Et d'autre part, nous voulions profiter de cette opportunité pour étendre cet outil aux commerciaux ».



« Notre choix s'est finalement porté sur Microsoft Dynamics CRM car cette solution répondait à nos besoins et avait l'avantage d'être extrêmement bien intégrée dans notre environnement logiciel, notamment dans Outlook, ce qui était primordial pour nos commerciaux »

Joël Level

Directeur des opérations et des systèmes d'information

Le choix du type d'outil arrêté, Joël Level a scruté l'offre du marché à la recherche de la solution la mieux adaptée à son projet. **« Nous avons regardé plusieurs outils, certains plutôt bien référencés, d'autres plus «de niche» dans notre métier, se souvient le DSI. Notre choix s'est finalement porté sur Microsoft Dynamics CRM car cette solution répondait à nos besoins et avait l'avantage d'être extrêmement bien intégrée dans notre environnement logiciel, notamment dans Outlook, ce qui était primordial pour nos commerciaux ».**

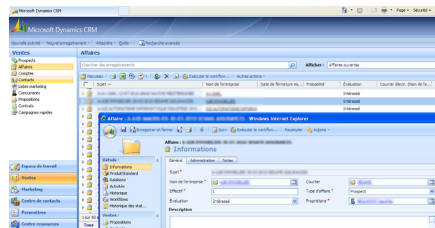
Le succès au rendez-vous

Pour déployer la solution CRM, Mieux-Être a fait appel à l'intégrateur Carthago, qui se positionne comme expert de la relation client – c'est d'ailleurs lui qui s'est chargé du recrutement et de la formation des téléconseillers pour le compte de la mutuelle. Autre atout non négligeable : Carthago connaît parfaitement les métiers des Mutuelles et des Assurances.

« Carthago a choisi d'accompagner la mutuelle Mieux-Être en abordant le projet par ses enjeux métier et ses contraintes », commente Alexandrine Aleman, Directrice Générale de Carthago. Et des contraintes, il y en avait ! Et non des moindres : contrainte de temps – six mois pour livrer le projet ; contrainte de démarrage, puisque la mutuelle découvrait le métier de la relation client ; et contrainte de fonctionnement, puisqu'il fallait intervenir dans tous les services de la mutuelle. **« Ce type de projet nécessite d'être sûr de la solution que l'on va mettre en œuvre. Microsoft Dynamics CRM nous offre des capacités de modélisation et une puissance fonctionnelle qui nous**

permettent d'être libres dans la conception et dans la traduction des besoins métiers, parce qu'on sait que l'outil suivra nos exigences », explique Alexandrine Aleman.

Le fait est que, huit mois après le démarrage du centre d'appels de la Mutuelle Mieux-Être, le succès est au rendez-vous. La Mutuelle emploie 10 téléconseillers à plein temps, qui traitent en moyenne 700 appels chaque jour. La solution Microsoft Dynamics CRM leur permet d'accéder rapidement au dossier de l'adhérent pour consulter l'historique de ses cotisations et de ses remboursements. L'outil leur donne également accès à une base d'information qui leur permet de répondre rapidement aux demandes les plus variées.



« En fin de compte, nous sommes satisfaits d'avoir choisi à la fois les bons outils et le bon partenaire », résume Joël Level. **« L'une des clés de la réussite du projet a bien sûr été la connaissance métier de Carthago, appuie Alexandrine Aleman. Mais pouvoir être orienté métier dès le départ, pouvoir oublier la technique qui, on le savait, nous suivrait quels que soient nos choix, a été l'autre clé du succès ».** Un diagnostic partagé par Joël Level : **« La mutuelle découvrait le métier de la relation client. Nous avions assez de problèmes à gérer comme cela, il ne fallait pas en plus que nous soyons gênés par les outils »,** plaisante-t-il. ■

► Bénéfices

- Réappropriation de la relation adhérents en interne
- Construction d'un référentiel adhérent unique
- Accès simplifié aux applications de gestion du back-office
- Partage de la connaissance et travail collaboratif entre le centre d'appels et les commerciaux terrain
- Informatisation commerciale

► Les technologies utilisées

- Microsoft Dynamics CRM

► Partenaire



A PROPOS DE CARTHAGO

Membre du groupe Cadexpert, Carthago est un cabinet expert de la relation client et du développement commercial. L'intégrateur a développé une très forte expertise dans la gestion des réseaux professionnels, des chaînes de prescription et la gestion de la Relation Adhérents intégrée aux solutions CRM. Sa mission : diagnostiquer, concevoir la stratégie et la traduire en plan d'action, piloter les projets, innover, implanter les solutions, accompagner les recrutements dans les métiers de la relation client, former les collaborateurs et conduire le changement.