

Améliorer l'expérience client avec Salesforce

Transcription de la vidéo

Copyright © 2021 Accenture

All rights reserved.

Accenture and its logo are trademarks of Accenture.



Bruno-Benjamin Katz, Directeur Exécutif chez Accenture France, en charge des industries Energie, Utilities, Chimie et Ressources Naturelles

Dis-moi Marie, je voulais que tu nous racontes un peu ce que vous avez fait avec Salesforce, que tu me parles de toute ce parcours, tout ce que vous avez mis en place autour de ces solutions.

Marie Carlo, Directrice Relations Clients chez Engie Home Services

Engie Home Services, c'est le leader français de la maintenance et du dépannage, de l'installation d'équipement à domicile.

L'enjeu était d'avoir une plateforme qui soit centrée sur nos clients, leurs besoins et qui nous permette de répondre efficacement à leurs demandes pour les accompagner vers plus d'efficacité énergétique.

Yann Régina, Directeur des programmes chez Engie Home Services

Alors effectivement l'histoire a un petit plus de trois ans. Avec d'abord Service Cloud pour nos conseillers, pour leur permettre de traiter les demandes de nos clients.

Marie Carlo - L'an dernier, il y a une étape importante qui a été franchie. On a souscrit le module CPQ. Et on a, en quelques mois, déployé le parcours de vie équipement, pour pouvoir doter l'ensemble de nos forces de terrain, de tous nos techniciens, d'un outil leur permettant chez le client, rapidement, de façon efficace, de réaliser un devis, pour leur permettre d'installer une chaudière plus efficace, plus économe.

Yann Régina - Le projet a été relativement rapide, même très rapide. On a été en capacité...

Elodie Brunet, Responsable monde du compte Engie chez Salesforce

Combien de temps ?

Yann Régina - ... de délivrer quelque chose au bout de 4 ou 5 mois, avec l'accompagnement des équipes Accenture. Avec en plus une adoption qui a été extrêmement bonne, peut-être même

meilleure que ce qu'on avait fait sur le passé autour du Service Client.

Le technicien, la plupart du temps, est le seul employé d'Engie Home Services que verra le client, et donc le technicien effectivement est au cœur de nos préoccupations.

Et là l'histoire est en train de se poursuivre, voire même de s'accélérer avec de nouveaux enjeux devant nous.

Typiquement on a Community Cloud qu'on va déployer pour nos clients individuels, pour nos 900 000 clients sous contrat.

On a aussi des enjeux sur le tunnel de transformation des leads et des ventes avec la brique analytics que nous regardons de près, on est en train de réaliser un prototype au moment où on se parle.

On a aussi des enjeux sur l'efficacité de nos centres d'appel. Donc il y a des choses qu'on commence à regarder de près dans la capacité à développer plus de *self care*, plus d'automatisation au niveau de nos centres d'appel.

Et puis, on a un enjeu extrêmement important, ce sera de permettre à nos clients individuels de prendre eux-mêmes des rendez-vous pour le dépannage ou l'entretien de leurs équipements.

Avec les enjeux autour du *field service*, on espère pouvoir encore faciliter et améliorer le travail du technicien en lui permettant d'avoir vraiment les bonnes informations en temps réel...

Elodie Brunet - Au bon moment.

Yann Régina - ... sur le client mais aussi sur les équipements présents chez le client. Et ça effectivement, c'est un apport que nous promet, en tout cas qu'on espère avoir avec Salesforce dans les prochains mois.

Elodie Brunet - Encore beaucoup d'innovation alors !

Yann Régina - Encore beaucoup d'innovations en perspective !

Elodie Brunet - Super, merci Yann.

Yann Régina - Merci Elodie.