étude de cas

Groupe Agrica

Pour faciliter la commercialisation d'offres ciblées et homogénéiser les processus de vente le Groupe Agrica a déployé la solution Cameleon auprès de son réseau de conseillers et sur son site Internet.

Pierre Blachon, Directeur de la Gestion des Contrats du Groupe Agrica, explique « *Notre principale motivation c'est avant tout la satisfaction de nos clients. Chacun d'eux a des besoins propres auxquels il est indispensable de répondre par une offre adaptée et des produits spécifiques. Pour y parvenir efficacement, il est apparu nécessaire de repenser notre approche commerciale. C'est dans ce contexte qu'est née l'idée de déployer une solution capable de nous aider à homogénéiser nos méthodes et proposer plus simplement des offres innovantes.* »

Proposer une solution adaptée aux besoins de chacun

Pour les PME et en individuel, le Groupe Agrica propose avec Cameleon des solutions modulables.
Ces offres santé, épargne, ou prévoyance sont composées d'un socle auquel il est possible d'ajouter des garanties complémentaires ou optionnelles.
Le niveau de complexité de chaque offre est très variable. Certaines sont standards, d'autres proposent une multiplicité de combinaisons et disposent d'un mode de tarification complexe.
« *L'objectif avec Cameleon est de faciliter la vente de l'ensemble de ces offres, sur Internet comme en agence, en proposant à chaque client, au bon tarif, la couverture correspondant à ses besoins spécifiques.* »

Uniformiser les méthodes et les outils

« *Pour générer les propositions commerciales, les conseillers disposaient d'un tarificateur développé il y a 4 ans et qui continuait de nécessiter des mises à jours constantes et onéreuses.* » Pierre Blachon poursuit « *Désormais avec Cameleon, c'est un seul et même outil d'aide à la vente, couvrant l'ensemble des offres, qui équipe le réseau de conseillers.* »

Groupe AGRICA

« Quel que soit le moyen d'interaction – téléphone, agence ou Internet - Cameleon homogénéise la qualité de service et uniformise les méthodes de vente. Il s'inscrit dans la volonté d'Agrica de servir au mieux ses clients en leur proposant des produits adaptés et des services simples et innovants. »

Pierre Blachon
Directeur de la Gestion des Contrats

Le Groupe Agrica en bref

- Groupe français de protection sociale dédié au monde agricole
- 1,4 millions de cotisants
- 2.21 milliards de chiffre d'affaires en 2009

La solution

Directement intégré au système d'information Agrica, Cameleon est le référentiel produit et tarifaire unique en matière d'épargne, de prévoyance et de santé.

Le département marketing peut désormais paramétrer de nouveaux produits, définir les tarifs associés, spécifier des scripts de vente et déployer l'ensemble auprès du réseau commercial ou sur Internet en quelques clics.

A travers une interface web, l'outil d'aide à la vente équipe les conseillers Agrica répartis dans les 16 agences régionales du groupe. « *En agence, au téléphone ou en clientèle, les conseillers sont guidés à travers un script interactif dans la construction d'offres modulaires répondant aux besoins exprimés des clients. Il permet au réseau commercial de chiffrer les offres en temps réel et de simuler différents scénarii. Une fois l'offre définie, Cameleon génère des devis à la fois fiables et professionnels, dans le respect de nos contraintes juridiques et de notre politique de vente.* » Pierre Blachon poursuit, « *nous constatons une accélération du rythme de génération des devis. En un semestre, plus de 1500 ont été édités.* »

Egalement déployé sur le site Internet du groupe, Cameleon y joue le rôle d'un conseiller virtuel capable de guider l'internaute dans la sélection d'offres. Par le biais d'un questionnaire dynamique, il préconise des produits et solutions tarifaires personnalisés. Si l'internaute le souhaite, les données d'identification et les informations de la simulation sont transmises aux chargés de clientèle pour un contact commercial. « *L'objectif de ce type de service est de générer du trafic, de faciliter l'accès à nos produits mais aussi de détecter les intérêts et de transmettre les besoins exprimés au réseau de conseillers pour un suivi commercial efficace.* »

« *Lancé avec succès en ce début d'année le projet Cameleon a été la première étape dans la refonte du système d'information commercial d'Agrica. L'année prochaine, Cameleon sera interfacé avec notre solution CRM et permettra alors la conception de campagnes marketing personnalisées.* » Enthousiaste, Pierre Blachon conclut, « *Ensuite nous prévoyons d'aller encore plus loin en utilisant Cameleon pour proposer un nouveau service à nos clients : la souscription en ligne.* »

PRINCIPAUX BENEFICES

Pour le client

- La certitude de bénéficier d'une offre composée selon ses besoins spécifiques
- Une information produit accessible et transparente, des interactions facilitées

Pour le service marketing et commercial

- L'homogénéisation de la qualité de conseil sur l'ensemble du réseau
- Un meilleur suivi commercial des besoins collectés via Internet

Pour les conseillers

- La garantie d'appliquer les tarifs en vigueur et de respecter les processus de vente
- Le respect des contraintes juridiques et réglementaires
- Une création rapide et fiable des devis

© Cameleon Software 2010. Tous droits réservés. Cameleon © est une marque déposée de Cameleon Software. Document non contractuel.