

satisfaire les voyageurs pour aller plus loin

Keolis équipe
ses filiales
françaises avec
Microsoft
Dynamics CRM

En s'appuyant sur les meilleures pratiques de ses filiales françaises, Keolis a développé avec l'aide d'Atos un outil de CRM souple et fédérateur, qui leur permettra de renforcer la proximité client et d'accroître la satisfaction. Et de contribuer à l'attractivité du transport public.



« Par son sens de l'écoute, sa capacité à s'insérer dans notre démarche et sa volonté constante de réussir, Atos a été pour nous un véritable partenaire sur ce projet. »

Hélène Arnal,

Directrice des Actions commerciales à la Direction Marketing Groupe de Keolis

Le contexte

La satisfaction client, un enjeu majeur

Acteur majeur du transport public de voyageurs dans le monde, Keolis propose aux collectivités des solutions de mobilité, de la conception à l'exploitation. La satisfaction des clients voyageurs étant au cœur des préoccupations des autorités organisatrices de transport, Keolis accompagne ses solutions d'outils permettant de rationaliser et d'affiner la gestion de la relation client. À cet effet, Keolis a souhaité déployer dans ses filiales françaises un outil de CRM correspondant à leurs besoins et leur apportant les meilleures pratiques actuelles en la matière.

[Un client tourné vers l'avenir](#)

Le challenge

Un outil commun, mais personnalisable

Pour renforcer son attractivité et sa compétitivité, le transport public doit de plus en plus s'aligner sur des niveaux de service désormais perçus comme des standards par les consommateurs. Afin d'aider ses filiales françaises à franchir un cap dans la maîtrise de leur relation client, Keolis a souhaité valoriser la richesse de leurs expériences en consolidant leurs bonnes pratiques dans un outil unique, suffisamment paramétrable pour s'adapter aux spécificités locales. La solution permettra à chaque filiale de disposer d'un référentiel client connecté à son système de billettique, de piloter des actions marketing personnalisées, et de gérer efficacement les demandes clients. Pour Keolis, tout l'enjeu est de parvenir à concilier harmonisation et personnalisation dans des délais très courts.

[Accélérer la dynamique du progrès](#)

La solution

Industrialisation et personnalisation

Pour bâtir cette solution à la fois fédératrice et souple, Keolis a choisi Microsoft Dynamics CRM, qui offre l'avantage de pouvoir s'adapter à la diversité des filiales (taille, environnement technique...) tout en facilitant la prise en main grâce à sa simplicité d'utilisation. L'objectif est de développer un tronc commun (core model), synthétisant les meilleures pratiques du Groupe, puis de le déployer en l'ajustant à chaque filiale.

Pour cela, Keolis a fait confiance à Atos, qui, fort de son expérience, proposait des solutions techniques (un socle d'échange générique) et organisationnelles (une plate-forme de développement et d'industrialisation, basée à Rennes) permettant d'optimiser le déploiement tout en maintenant une personnalisation élevée.

Début 2013, des utilisateurs représentatifs des différentes filiales se sont réunis afin de recueillir les meilleures pratiques, de centraliser les besoins et d'harmoniser les processus. Cette approche participative, qui favorise l'adhésion au projet, a abouti à un pilote, puis, en janvier 2014, à une première version opérationnelle.

[Atos, l'alliance de la technologie et de l'expertise métier](#)

Les résultats

Des utilisateurs conquis

Malgré la diversité des situations et des besoins, l'industrialisation qu'apporte Atos avec ses équipes spécialisées dans le CRM de Rennes permet d'équiper une dizaine de filiales en 18 mois tandis qu'en parallèle, les développements se poursuivent pour enrichir la solution. Très demandeurs, les utilisateurs adoptent rapidement cet outil qui correspond vraiment à leurs attentes. Plus autonomes, plus efficaces, en prise plus directe avec la clientèle, ils voient s'ouvrir des perspectives marketing et commerciales prometteuses, pour le bénéfice de leurs clients et de la collectivité dans son ensemble.

[Obtenir des progrès tangibles et durables grâce à la technologie](#)

Écrivez votre propre histoire avec nos business technologists

À propos de Keolis

Le Groupe Keolis est un acteur mondial majeur du transport public de voyageurs. Il développe des solutions de mobilité sur mesure, adaptées à chaque problématique locale. Leader en urbain en France, le Groupe est présent dans 15 pays (Allemagne, Australie, Belgique, Canada, Chine, Danemark, États-Unis, France, Inde, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède). Avec un effectif de 55 000 collaborateurs, Keolis a réalisé, en 2013, un chiffre d'affaires de 5,1 milliards d'euros.

Keolis

Pour plus d'information :

Veuillez contacter fr.directionmarketing@atos.net

atos.net

Atos, le logo d'Atos, Bull, Canopy, Worldline, Atos Consulting, Atos Worldgrid et blueKiwi sont des marques déposées d'Atos SE. Toutes les marques déposées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Février 2015 © 2015 Atos.



FSC
Fuentes Mixtas
Grupo de producto de bosques
bien gestionados. Fuentes
controladas y madera o
fibra reciclada

Cert no.: SGG-COC-003973
www.fsc.org
©1996 Forest Stewardship Council