



Auchan renforce sa politique de satisfaction clients avec Coheris CRM

Boulogne, le 21 avril 2009 - Coheris, éditeur français de référence sur le marché du CRM, annonce qu'Auchan France a choisi Coheris CRM pour mieux fidéliser ses clients.

Depuis sa création en 1961, Auchan n'a cessé de se développer. Aujourd'hui, le groupe est présent dans 12 pays, à travers 1 197 magasins et emploie 209 000 collaborateurs. Il est organisé en 4 activités principales : hypermarchés (468 magasins), supermarchés (726 magasins), immobilier commercial (Immochan) et banque (Banque Accord). En 2008, le chiffre d'affaires du groupe s'est élevé à 39,5 milliards d'euros, dont 50 % réalisé en France.

Début 2007, Auchan France a décidé de repenser en profondeur sa démarche globale de relation client. Dans cette optique, le groupe a lancé un appel d'offres auprès des principaux éditeurs de solutions CRM. Après une étude rigoureuse sur plus d'un an, Coheris est sélectionné en tant qu'éditeur et intégrateur global pour accompagner le groupe dans la refonte complète de son architecture applicative orientée client.

« Nous avons été séduits par l'ergonomie de la solution Coheris CRM et son ouverture à notre système d'information » explique Frédéric Crépin, Responsable des Projets Contact Clients au sein de la DSI d'Auchan France. *« De plus, Coheris possède plusieurs références de premier ordre dans la grande distribution, ce qui a été un atout capital dans notre choix ».*

Après une première phase d'audit puis de paramétrage et de développement des interfaces, la direction d'Auchan France décide de tester la solution Coheris CRM sur 3 sites :

- un magasin prototype ;
- Auchan.fr, la plate-forme de vente en ligne ;
- le centre de contacts qui réceptionne les mails des clients.

Pour mieux satisfaire tout client qui souhaite obtenir une information, formuler une demande ou une réclamation, Auchan France s'est fixé l'objectif ambitieux de le mettre en rapport direct avec le chef de rayon concerné et cela, quel que soit le canal utilisé : e-mail, téléphone ou courrier.

La nouvelle version du module E-mail de Coheris CRM permet aujourd'hui à Auchan de détecter immédiatement l'arrivée d'un message et d'insérer les informations dans sa base. Un workflow gère ensuite les étapes du traitement de la demande : routage aux destinataires compétents, gestion des délais et alertes sur les retards, production de

documents, etc.

« Auparavant, la relation client été gérée de façon artisanale. Aujourd'hui, nos clients se sentent considérés de recevoir une réponse personnelle de leur propre interlocuteur en magasin. Pour l'heure, le bilan est déjà très positif » déclare avec satisfaction Jérôme Desreumaux, Directeur de la Relation Client d'Auchan.

Forte de ces résultats, l'enseigne prépare à court terme le déploiement de Coheris CRM sur l'ensemble de ses 116 hypermarchés en France et la formation de plus de 230 personnes.

« Notre objectif est de rendre chacun de nos sites autonome dans l'animation du dialogue avec ses clients et pourquoi pas, lancer à terme des campagnes de communications sortantes associées » ajoute Jérôme Desreumaux.

A propos de Coheris :

Editeur français de référence sur le marché du CRM, Coheris propose deux gammes de solutions logicielles dans les domaines complémentaires du CRM (Care, Sales et Marketing) et de la Business Intelligence (BPM, Datamining et DQM). Coheris, qui compte plus de 1200 références grands comptes à travers le monde, s'appuie sur un réseau de partenaires technologiques et d'intégrateurs, ainsi que sur ses propres équipes de consultants spécialisés et d'ingénieurs. Coheris est cotée sur Euronext Paris (compartiment C) depuis le 30 juin 1999 (ISIN : FR0004031763 / code : COH) Coheris est éligible aux FCPI. Plus d'informations sur www.coheris.com