



Le Groupe Henner capitalise sur Coheris CRM pour renforcer sa présence sur le marché des particuliers

Boulogne, le 3 juin 2009 - Coheris, éditeur français de référence sur le marché du CRM, annonce que le Groupe Henner a choisi Coheris CRM pour la mise en place d'une solution CRM destinée à renforcer sa présence sur le marché des particuliers.

Développé à partir de La Garantie Médicale et Chirurgicale fondée en 1947, le Groupe Henner/GMC est devenu le spécialiste en France de la protection sociale collective, le leader en couverture sociale des expatriés et des multinationaux, le partenaire «assurance globale» de l'entreprise et l'interlocuteur privilégié des particuliers.

Mi 2007, le groupe décide de renforcer sa présence sur le marché des particuliers et, pour y parvenir, de se doter d'une solution CRM. Après analyse des principaux outils du marché, la direction retient Coheris CRM.

« Dans notre cahier des charges, nous souhaitons une solution CRM qui apporte les fonctionnalités indispensables à la constitution d'une vue unique et intégrée de nos clients. En outre, cette solution devait être suffisamment ouverte pour s'intégrer à nos applications métiers et notamment à un simulateur de devis » explique Axelle Cousin, Directeur de Projet Développement Individuels du Groupe Henner. *« Nous avons sélectionné la suite logicielle Coheris CRM car elle réunit les fonctionnalités les plus avancées en matière de CRM opérationnel et analytique ».*

Le projet démarre en janvier 2008. Huit mois après, Coheris CRM est déployé sur une vingtaine de postes utilisateurs dont 7 au niveau du centre de contacts. *« Nous traitons près de 5000 appels par mois »,* précise Axelle Cousin. *« Avec Coheris CRM, les conseillers disposent désormais de tout l'historique client. Ils peuvent adapter leur discours et proposer aux particuliers l'assurance qui leur correspond le mieux en termes de prestations et de budget. »*

Le Groupe Henner est aujourd'hui en mesure d'apprécier les bénéfices apportés par la solution Coheris CRM. Le premier concerne le pilotage de l'activité : le nombre exact de devis provenant du site web est identifié et des réponses sont apportées dans les meilleurs délais. Par ailleurs, le client peut désormais simuler un tarif et visualiser en temps réel ses remboursements.

Autre bénéfice constaté : la vision unifiée sur les données clients, qui facilite la tâche des collaborateurs du Groupe Henner, en permettant un suivi régulier sur les événements clients.

« Auparavant, la saisie était réalisée en double. Aujourd'hui, les données sont saisies une seule fois et nous allons mettre en place un contrôle de fiabilité grâce au logiciel Coheris DQM (Data Quality Management) également édité par Coheris. Celui-ci nous permettra de nettoyer, dédoubler, profiler et standardiser les champs de la base de données afin d'obtenir des informations parfaitement valides et exploitables. Les risques d'erreur seront éliminés » ajoute Axelle Cousin.

A terme, le groupe envisage de capitaliser sur la solution pour réaliser des campagnes marketing sur des ventes additionnelles.

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