

OMR Infogérance et ses sociétés sœurs investissent dans la digitalisation de leur relation client

OMR Infogérance et ses sociétés sœurs (Dactyl Infogérance, Medis, et CTV) sont désormais équipées de Do'Comm : un extranet de dernière génération au service d'une nouvelle relation client. Ce passage au tout digital concerne près de 2000 clients et plus de 200 collaborateurs, pour un investissement de l'ordre de 300 000 euros sur 3 ans. Les bénéfices de cette évolution sont transverses : renforcer le service client, accroître son avantage concurrentiel, optimiser les échanges entre collaborateurs et alimenter sa marque employeur.

« Nos clients sont demandeurs de services numériques qui deviennent primordiaux dans la qualité de la relation et qui leur permettent de rester informés en temps réel des actions réalisées » **explique Jean-Emmanuel Urien, directeur général d'OMR Infogérance, ses 2 filiales et CTV.**

Spécialistes des systèmes d'information et de communication des entreprises, associations et collectivités évoluant sur les régions Pays de la Loire, Bretagne et Centre, les sociétés (à la direction commune) OMR Infogérance, Dactyl Buro, Médis et CTV utilisent **Do'Comm**.

Cette plateforme digitale développée à la demande, a été conçue en relation directe avec le système de gestion interne (ERP) existant. Pour sa mise en œuvre, la société OMR Infogérance s'est faite accompagner par un spécialiste des portails numériques clients : **Inco&Digital** près de Nantes.



Des groupes de travail composés d'une vingtaine de salariés et la participation de certains clients, ont permis de définir les besoins fonctionnels (User eXperience). Environ 400 heures de travail sur 4 mois ont été nécessaires.

Les clients, ainsi que les services Administration Des Ventes, Commercial, et Technique ont désormais **un accès en ligne sécurisé aux données ainsi qu'aux documents clients dématérialisés** : coordonnées et informations sur l'entreprise, historique des interventions contractuelles, infrastructures et équipements fournis (téléphonie, réseaux informatiques, sûreté), la liste des actions de maintenance à venir.

Do'Comm vient compléter un dispositif digital déjà en place au service de la mobilité :

Depuis leur téléphone/phablette, les techniciens sont connectés à l'ERP interne pour consulter toutes les informations utiles à leur intervention (historiques, coordonnées clients ...).

A l'issue de leur intervention, ils saisissent leur compte-rendu depuis leur outil mobile. **Le document remonte alors automatiquement dans l'ERP et Do'comm** : le client est ainsi informé en temps réel. La signature digitale du client confirmant l'intervention, est associée à une **évaluation immédiate de l'action menée** (1 à 5 étoiles selon le degré de satisfaction).

Une réponse à la nouvelle RGPD :

Sur Do'Comm, le client peut accéder et modifier ses données qui seront alors adressées à l'ERP.

Solution évolutive, Do'Comm est régulièrement enrichi de nouvelles fonctionnalités.

Les nouveautés à venir sur 6 mois concernent :

- **L'historique des factures** dématérialisées courant septembre.
- **Un indice qualité permettra d'évaluer de façon proactive la qualité** des interventions réalisées VS les objectifs fixés avec le client. Selon le rétro-planning des actions annualisées, il analysera d'ici la fin de l'année et de façon automatique la capacité des équipes à respecter les objectifs fixés dans les délais définis.
- **Un coffre-fort numérique** permettra de sécuriser les mots de passe. Aussi bien les techniciens autorisés que les clients, pourront avoir accès à une même base de données sécurisée et centralisée.

Séduire les candidats à l'embauche avec les nouvelles technologies :

« Nous sommes sur un marché de l'IT très concurrentiel d'un point de vue du recrutement. L'évolution de nos sociétés au tout digital est favorable à notre image car la nouvelle génération de commerciaux, ADV et techniciens apprécient les nouvelles technologies comme Do'Comm qui est un outil partagé au design agréable, offrant une grande mobilité et simple à utiliser » **explique Jean-Emmanuel Urien, directeur général.**

Parmi les outils digitaux des sociétés OMR Infogérance, Dactyl Buro Infogérance, Médis et CTV, se trouve également **un portail commun dédié au recrutement** : www.jerecrute.io Une dizaine d'offres d'emplois y sont actuellement disponibles.

À propos :

Au service des entreprises, associations, et des collectivités la société **OMR Infogérance** et ses filiales **Dactyl-Buro Infogérance** et **Médis** se déploient via un réseau de 10 agences situées sur les régions Bretagne, Pays de la Loire et Centre. Elles emploient 90 personnes pour un chiffre d'affaires de 11 millions d'euros en 2017. L'entreprise **CTV** basée à la Roche-sur-Yon emploie 110 personnes réparties sur 5 agences, son chiffre d'affaires 2017 est de 12,5 millions d'euros.

L'ensemble de ces 4 sociétés est présidé par Dave Lecomte et dirigé par Jean-Emmanuel Urien.



Contacts presse : **B17 Communication, 02 40 89 49 24**

Audrey RUEL & Claudie JOUIN, audrey.ruel@b17.fr - claudie.jouin@b17.fr