



Avec Opti-Time, la relation client se gère en temps réel

White Paper, par Laurent CAVÉLIUS, PDG de DELIA SYSTEMS

Qu'attend un client qui téléphone à son fournisseur ? Une réponse fiable et immédiate : « *Oui, vous aurez ce service dans les délais que vous souhaitez* » ou « *Oui, nous nous sommes organisés et nous tiendrons nos engagements* ».

« *Nous savons maintenant ne plus dire non à un client qui souhaite une salle de réunion à Opéra, par exemple, et lui proposer une alternative sur un autre site* », témoigne Fabrice Colas, directeur général de **Multiburo**. Car le spécialiste de la location de courte durée de bureaux équipés confronte en temps réel les besoins et les espaces disponibles sur un site donné.

« *Les inéluctables conflits de priorité entre nos activités de maintenance et la gestion des projets clients sont enfin résolus* », explique Jean-Pierre Gobelin, directeur des opérations d'**ECS Solutis**. Le leader européen de la location et maintenance de parc informatique a ainsi augmenté son volume d'affaires.

Sur un simple appel d'un client, la **Cegos** sait organiser sous 48 heures une formation très pointue faisant appel à des experts et des équipements spécifiques.

De même, **Domoservices**, dans la maintenance de chauffage pour particuliers, ou **Vivendi Water**, optimisent la gestion de tournées des techniciens. Les créneaux horaires des rendez-vous s'en trouvent rétrécis pour la meilleure satisfaction du client.

Quel point commun entre ces différents exemples ? Le logiciel de planification opérationnelle des ressources en temps réel OPTI-TIME utilisé par toutes les entreprises citées.

OPTI-TIME au cœur du CRM.

Qu'est-ce que le CRM si ce n'est « *la mise en adéquation des besoins du client, de l'offre de l'entreprise et de sa planification de production* »¹. OPTI-TIME s'intéresse à la gestion des ressources en temps réel. Le logiciel permet de répondre immédiatement de façon fiable à une demande de client en confrontant la

¹ Source : « Manufacturing Resource Planning (MRP II) with an introduction of ERP, SCM and CRM ». par Khalid Sheikh. Edition : McGraw-Hill. 2003

disponibilité des ressources humaines et matérielles. On constate que cette faculté se situe au cœur de la définition du CRM qui vient d’être présenté.

OPTI-TIME épaula la stratégie CRM.

« Les clients demandent une réponse immédiate et personnalisée... que les outils de CRM seuls ne peuvent satisfaire. »

Pour faire face à cette demande imprévisible et aléatoire, il faut pouvoir confronter **instantanément** les besoins exprimés et les ressources disponibles. Or, une réponse fiable ne peut se donner que s’il existe un système capable d’établir en temps réel le lien entre le besoin du client et la mobilisation des ressources qui vont créer la valeur ajoutée, la production du service attendu.

Et, bien entendu, satisfaire une nouvelle exigence d’un client ne doit pas se faire au détriment des autres clients que l’on avait prévu de servir.

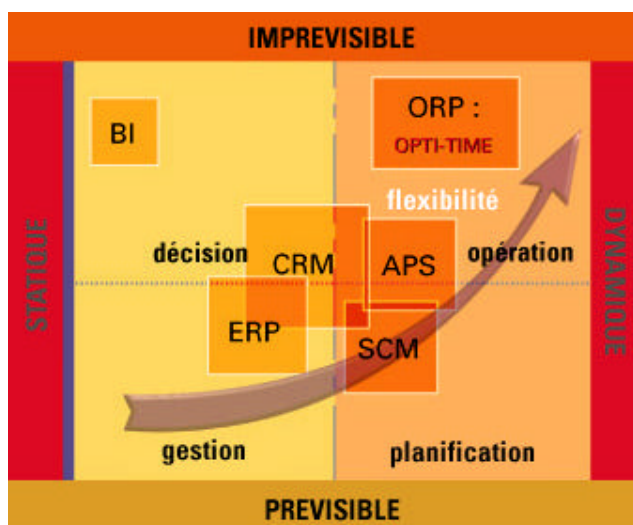
D’où l’importance des deux caractéristiques d’OPTI-TIME : **le temps réel et la recherche de l’impact minimal sur l’existant.**

Supposons que le point d’entrée du client soit un centre d’appels ; la faculté de pouvoir proposer une solution sur-le-champ devient un avantage concurrentiel important. **OPTI-TIME le permet. Opti-Time permet en effet aux centres d’appels d’optimiser leur temps de réponse client** et la capacité de résolution pour atteindre un taux de réponse pertinente au premier appel de plus de 90 %, niveau de qualité atteint aujourd’hui uniquement par un quart des centres d’appels (avec un taux moyen observé de 80 %).

OPTI-TIME au cœur de la production de services.

OPTI-TIME communique avec l’ERP, les modules de gestion de la relation client (CRM), les modules de gestion logistique (SCM). Opti-Time est au cœur de l’agilité de l’entreprise « prestataire de services ».

Lors de la mise en place d’OPTI-TIME, une part importante du paramétrage est consacrée à la modélisation des contraintes : les ressources humaines et matérielles ne sont pas interchangeables. Elles sont disséminées



géographiquement et sont bien souvent interdépendantes, tel expert intervient nécessairement avec tel équipement, etc.

OPTI-TIME fait le lien avec les approvisionnements nécessaires, au travers des outils de SCM.

D’autres contraintes proviennent des clients qui ne sont pas plus interchangeables que les collaborateurs. Des informations comme « *tel client a payé pour tel niveau de service (platinum, gold...), tel autre souhaite impérativement avoir tel intervenant* », sont **des données de paramétrage d’Opti-Time issues des outils de CRM.**

OPTI-TIME rentabilise le CRM.

OPTI-TIME participe à la rentabilisation des outils existants. Ainsi, chez **Vivendi Water**, les téléopérateurs, capables de répondre plus vite, sont également affectés à du *back-office* en rédigeant des comptes-rendus de mission qui sont transmis au client.

Avec OPTI-TIME, un prestataire vendra au plus juste prix sa réactivité dans l'urgence. Car, si le système d'informations de l'entreprise le permet, des informations telles que « *à combien me revient ce service, réalisé dans tel délai, pour tel client* » pourront être exportées vers le CRM.

En conclusion.

OPTI-TIME permet de satisfaire plus vite les clients. Dans les métiers de services, il faut une excellente réactivité, une forte personnalisation du service, toutes choses qui mettent en jeu des ressources complexes souvent réparties dans l'espace. OPTI-TIME répond à ces besoins en effectuant la planification dans un esprit d'optimisation des ressources en prenant en compte les contraintes de temps, d'espace, et de savoir. Tout prestataire sait qu'avec une forte capacité de réaction, il va non seulement fidéliser ses clients existants, mais encore s'en attirer de nouveaux. Montrant une excellente réactivité dans l'urgence, ses prix ne seront pas discutés. La connaissance du client, issue du CRM, nourrit le paramétrage d'OPTI-TIME. La réactivité supplémentaire, apportée par OPTI-TIME, nourrit la satisfaction du client. OPTI-TIME, associé à la gestion de la relation client, permet de trouver vite « *la solution qui convient le mieux à ce client-là* ».

À propos de DELIA SYSTEMS. Créée en 1996, la société DELIA SYSTEMS emploie aujourd'hui 35 personnes. Le département de recherche et de développement, basé à Caen, regroupe 16 personnes. Le siège social et l'équipe commerciale sont situés à Paris. DELIA SYSTEMS compte une vingtaine de clients grands comptes en France et à l'international, dans des secteurs d'activité aussi variés que l'aéronautique (AIR FRANCE, DASSAULT, EMIRATES, HELISIM, QANTAS, TAT INDUSTRIES...), les services clientèle (CARREFOUR, DOMOSERVICES, ECS, GÉNÉRALE DES EAUX), la santé (ANAES, CHU Rouen, CHU Bicêtre, Hôpitaux universitaires de Genève...), les centres de formation (AIR FRANCE, AXA, CEGOS, EUROCOPTER, GNFA, ministère des Finances...), les médias (IMEDIA, RSR). et les sociétés de gestion d'actifs (MULTIBURO).

À propos d'OPTI-TIME. OPTI-TIME est un logiciel de planification conçu par DELIA SYSTEMS, qui possède quatre caractéristiques utiles à la gestion de la relation client :

- il s'adresse au décideur proche du client ;
- il mobilise et optimise les ressources humaines et matérielles nécessaires à la production d'un service ;
- il gère en dynamique les changements susceptibles de bouleverser les plannings établis ;
- il réaffecte en temps réel les ressources répondant le mieux aux besoins du client en recherchant l'impact minimal.

À propos de Laurent Cavélius. Le PDG de DELIA SYSTEMS (40 ans, INPG Grenoble, ESSEC management général à Paris) possède une expérience d'organisation de réseaux de vente à l'échelle internationale. Avant de prendre en main la destinée de l'éditeur DELIA SYSTEMS, il a été directeur Europe d'EVIDIAN, éditeur de logiciels internet et télécoms spécialisé dans le déploiement sécurisé des stratégies e-business.

Relations presse : Agence C3M

Tél. : 01 47 34 01 15

Michelle Amiard, michelle.amiard@agence-C3M.com

Sophie Daudignon, sophie@agence-C3M.com

DELIA SYSTEMS

Tél. : 01 56 62 23 23

Laurent CAVÉLIUS - PDG

Contact presse : Élisabeth GENDRY
elisabeth.gendry@deliasystems.com