

LA RELATION CLIENT S'INVITE PARTOUT...

Comment aider les entreprises
à s'organiser ?

Quelles solutions sont disponibles ?





**Extens Consulting et Novagile innovent pour simplifier la vie des entreprises,
des collaborateurs et des clients et proposent une offre basée sur
la Facilité et l'Agilité technologique.**

Aujourd'hui, force est de constater que la Relation Client s'invite dans tous les métiers, dans tous types d'entreprises grandes ou petites. L'ensemble des secteurs est impacté : l'industrie, les services, les professions libérales, les grandes multinationales, les PME familiales...

Face aux nouveaux besoins d'organisation des flux et des interactions, les professions qui n'envisageaient pas de structurer ou repenser leur Relation Client il y a encore cinq ans se retrouvent confrontées à la nécessité de se doter de nouveaux outils.

Les entreprises réalisent la nécessité d'organiser et de digitaliser certains de leurs échanges mais n'ont pas toujours l'expertise et les ressources pour appréhender cette nouvelle situation.

Sujet de plus en plus stratégique pour les entreprises, la Relation Client est aujourd'hui au cœur des activités quotidiennes des sociétés. C'est pourquoi investir dans les meilleurs outils et solutions technologiques est devenu une nécessité.

Cette demande croissante de digitalisation engendre une rapidité dans les échanges qui a un impact sur les méthodes de travail en interne. On assiste à une nouvelle génération d'échanges, un véritable « ping-pong relationnel » au quotidien, qui implique une nouvelle problématique de qualité de service à laquelle les entreprises doivent répondre avec agilité.

UNE OMNIPRÉSENCE DES FLUX ET DES INTERACTIONS ENTRE LES CLIENTS ET LES ENTREPRISES

La digitalisation galopante des interactions, le réflexe Internet de chacun cassent les codes de la Relation Client. Mieux informés, les clients sont aussi plus demandeurs d'instantanéité et de numérisation des échanges. Il n'est plus question de communiquer avec le client mais bien d'interagir avec lui.

Le client veut de l'information disponible partout et tout le temps : il doit pouvoir interagir avec l'entreprise comme il le souhaite.

*L'accessibilité à l'information est devenue
un « dû » pour le client.*

Partout ?

L'accessibilité à l'information est devenue un « dû » pour le client. Il doit pouvoir contacter sa marque ou son prestataire comme il le veut. Par mail, téléphone, en mobilité ou pas. Une lame de fond « Mobile First » est en train de se confirmer comme le révèle le dernier baromètre de Médiamétrie du 25 février 2016 : 50.7% des français, soit 26.3 millions, se connectent chaque jour à Internet sur leur smartphone. Ce chiffre traduit une véritable prise de pouvoir du smartphone.

Tout le temps ?

C'est l'autre constat devenu réalité. Les clients sont rassurés de savoir que ce lien est possible en permanence. Ils sentent qu'on s'occupe d'eux et qu'ils sont importants.

Face à cette vague croissante de demandes voire même de sollicitations incessantes des clients, les entreprises doivent réinventer un modèle de fonctionnement et une organisation interne afin que leurs propres collaborateurs puissent offrir une qualité de service au quotidien sans douleur et sans heurt.



ORGANISER UNE RELATION CLIENT SIMPLE ET FACILE AU QUOTIDIEN

Cette omniprésence des flux oblige les entreprises à repenser et réorganiser leurs échanges avec leurs clients. Cette volumétrie et ces nouveaux modes relationnels bouleversent et métamorphosent le travail des entreprises et de leurs collaborateurs.

Les PME, en particulier, disposent rarement d'un service dédié à la gestion de la Relation Client. Pourtant, elles sont souvent les premières à opérer des changements profonds au cœur de leurs processus métiers pour y intégrer la Relation Client et ainsi la diffuser à tous les niveaux. Par exemple, l'acquisition client est un processus qui nécessite des actes techniques (envoi de devis, soumission de proposition technique et commerciale, etc.) mais suppose également une Relation Client étudiée pour faire vivre une expérience efficace et addictive au client dès ses premiers contacts avec la marque.

Comme l'explique Emmanuel Richard, Directeur Associé d'Extens Consulting : « Répondre à une demande ou une attente client se traduit par un flux qui traverse l'entreprise. C'est le parcours client. Pour satisfaire pleinement le client, tout le monde doit se sentir impliqué. Toute l'organisation de l'entreprise doit se structurer autour de ce qui est bon et facile pour le client ».

Il s'agit véritablement de faire évoluer le modèle actuel des entreprises en proposant des parcours client où les « interactions relationnelles » transforment l'Expérience Client.

On le voit bien, au-delà d'apporter une réponse aux attentes et aux derniers usages des consommateurs, la restructuration des parcours favorise une Expérience Client maîtrisée et créatrice de valeur. L'enjeu est de taille pour les entreprises : acquérir, gérer et fidéliser les clients.

C'est pourquoi est né le conseil dit « outillé » proposé par Extens Consulting et Novagile.

Comme l'explique Nicolas Raffin, Directeur Associé de Novagile : « Le conseil outillé permet de valider de façon pragmatique et concrète un concept et sa faisabilité. Les experts conseil d'Extens Consulting et nos ingénieurs Novagile collaborent ensemble pour donner une vision claire à l'entreprise de ce qu'il convient de faire pour mettre en place une Expérience Client réussie ».

L'APPROCHE COMBINÉE D'EXTENS CONSULTING ET DE NOVAGILE : « LE CONSEIL OUTILLÉ »

Souvent les entreprises ne parviennent pas à verbaliser leurs besoins d'une relation structurée avec leurs clients, ou n'envisagent qu'une partie de la problématique. Elles ne savent pas non plus qu'il existe toute une gamme de solutions technologiques innovantes pour elles.

C'est pour cette raison qu'Extens Consulting et Novagile s'associent et proposent une offre globale aux entreprises au travers du « conseil outillé ». Le fil conducteur de leur action commune repose sur la facilité et l'agilité. Ces deux éléments associés constituent le socle du « conseil outillé ».

La combinaison des expertises des équipes d'Extens Consulting et de Novagile permet de créer un produit sur-mesure en parfaite adéquation avec les besoins des entreprises dans leur transformation digitale et la réorganisation de leurs relations avec leurs clients.

L'idée est d'accompagner de A à Z les entreprises dans leur évolution et de répondre à leurs besoins de bout en bout, à chaque étape du projet.

La restructuration des parcours favorise une Expérience Client maîtrisée et créatrice de valeur. L'enjeu est de taille pour les entreprises : acquérir, gérer et fidéliser les clients

UNE OFFRE STRUCTURÉE AUTOUR DE LA FACILITÉ

Comme le résume Nicolas Raffin : « Dans un schéma classique, le client fait appel à plusieurs prestataires pour la réalisation d'un seul et même projet. Avec notre approche commune basée sur la facilité, le client n'a plus qu'un seul interlocuteur au sein du Groupe Acticall et bénéficie des savoir-faire combinés d'Extens Consulting et de Novagile ».

Cela rassure le client, lui fait gagner un temps considérable et lui apporte une réelle facilité dans le pilotage de son projet et la garantie d'un résultat homogène.

Concrètement, Extens endosse le rôle de maître d'ouvrage et Novagile celui de maître d'œuvre. Le client lui n'a qu'un seul interlocuteur.

« Lorsqu'un client exprime son ambition il n'a pas une vision détaillée du plan d'action qu'il souhaite mettre en place. C'est pourquoi notre rôle est de le conseiller, de l'orienter et de l'accompagner vers une solution adaptée à l'atteinte de ses objectifs. Le rôle d'Extens est de cadrer le projet, de le spécifier d'un point de vue fonctionnel » explique Emmanuel Richard.

Dans un premier temps, Extens intervient en tant que conseil. Les équipes du cabinet détectent et analysent tous les points de contact existants au sein de l'entreprise afin de l'aider à structurer son parcours client. Une fois ce travail réalisé, Extens est en mesure de conseiller l'entreprise sur l'organisation à mettre en place et de décrire d'un point de vue fonctionnel le parcours du client avec sa vision opérationnelle de la Relation Client.

Dans un deuxième temps, les équipes d'Extens formalisent la demande organisationnelle aux experts de Novagile. Avec ces élé-

ments, Novagile analyse la faisabilité technique du projet et va développer l'outil en parfaite adéquation avec les besoins du client. Véritable SSII intégrée, Novagile développe et intègre des outils spécifiques dédiés à la gestion de la Relation et de l'Expérience Client en s'appuyant sur les produits du marché.

Ce « conseil outillé » permet de valider de façon pragmatique et concrète un concept et sa faisabilité.

Ce « conseil outillé » permet de valider de façon pragmatique et concrète un concept et sa faisabilité. Nicolas Raffin explique : « Nous avons la capacité d'adapter n'importe quel produit du marché aux exigences propres de la Relation Client de l'entreprise. En plus de ce rôle d'intégrateur, nous sommes aussi créateurs de solutions : nous éditons notre propre socle multicanal. En effet, Novagile gère la conception, la réalisation et la maintenance, quelle que soit la solution mise en œuvre. Nous déployons l'outil en le customisant, en personnalisant les paramétrages en fonction des besoins du client. In fine, ce sera toujours aux solutions de s'adapter aux clients et non l'inverse ».

C'est ainsi que les équipes Novagile facilitent les interactions clients par des solutions innovantes. « Appliquer la méthode agile permet de contrôler chaque étape du projet et de le faire mûrir avec le client. Notre approche est différente de la vente de solutions, nous offrons un conseil au fil du temps qui se renforce par un outil. Pas à pas nous formons le client à l'utilisation de cet outil », conclut Nicolas Raffin.

Le conseil « outillé » : une démarche éprouvée qui repose sur la force du Groupe Acticall

Au cœur de l'écosystème du Groupe Acticall, les deux filiales font bénéficier leurs clients des expertises et des observations terrain issues des centres de contacts du Groupe, répartis dans 22 pays dans le monde.

Cette richesse opérationnelle est un « plus » indéniable qui permet à Extens Consulting et à Novagile de proposer des solutions innovantes, éprouvées et testées par le « laboratoire vivant » du Groupe Acticall, au cœur de l'Expérience Client.



La combinaison et la complémentarité des deux expertises d'Extens Consulting et de Novagile permettent au client d'obtenir un résultat rapide et qualitatif.

Pour le client, c'est la garantie de bénéficier d'un conseil basé sur la réalité opérationnelle d'une part, et de bénéficier de la livraison d'un outil adapté à ses besoins exploitable dans la durée, d'autre part.

Novagile, partenaire de Jive et d'Exo-plateforme

Jive et Exo-plateforme sont des plateformes de communication et de collaboration pour les entreprises. L'une est californienne, l'autre française.

Ces deux solutions permettent aux entreprises et à leurs propres clients d'interagir ensemble via une plateforme digitale. Ces plateformes permettent le partage de documents, la collaboration instantanée, d'échanger des données, de correspondre par Chat... Elles ont l'avantage de s'adapter parfaitement avec les outils bureautiques existants des entreprises comme la messagerie Outlook, les documents en format Word, etc.

Novagile est partenaire de ces deux plateformes et permet à ces clients de bénéficier des meilleures solutions du marché.

La force de Novagile, en tant qu'intégrateur de solutions, est d'avoir la capacité d'adapter ces plateformes aux besoins spécifiques de ses clients.

Pour incrémenter cet outil collaboratif au sein d'une entreprise, les experts Novagile customisent, personnalisent et adaptent les plateformes en fonction de l'écosystème de celle-ci.



3 QUESTIONS À



Maître Jean-Marie Valentin

Cabinet d'avocats d'affaires
Sekri Valentin Zerrouk



Pouvez-vous nous présenter votre cabinet et nous raconter son histoire ?

Nous avons créé notre cabinet en 2004 avec mes associés Maître Sekri et Maître Zerrouk en développant des activités en fusion acquisition et en droit public des affaires. Nous avons ensuite poursuivi notre développement avec des équipes dédiées de haut niveau en droit social, en fiscalité et en contentieux. Nous partageons tous une culture de la diversité, ainsi qu'une vision commune sur notre métier et son exercice basée sur une forte exigence technique et des convictions humaines. Dans ce sens, nous avons toujours pris soin de ne pas standardiser nos relations avec nos clients et cela nous a permis de gagner leur confiance de façon pérenne. Nous avons à cœur de créer avec chaque client une relation unique en fonction de ses enjeux, de ses besoins et de sa personnalité.

Pour mes associés et moi, il a toujours été primordial que chacun puisse être en mesure de donner le meilleur de lui-même. C'est ce qu'attendent nos clients et c'est ce qui nous permet de gagner leur confiance.

Vous avez fait le choix de vous appuyer sur les filiales du Groupe Acticall, Extens pour la partie consulting et Novagile pour la partie solutions technologiques. Quels ont été vos critères de choix ?

Notre cabinet a grandi, nous comptons aujourd'hui une quarantaine de collaborateurs, et il s'est structuré au fil des années. Notre clientèle a suivi notre évolution, elle est devenue significative, tant en volume qu'en qualité. Arrivés à ce stade, il nous a semblé nécessaire de mettre des mots sur ce que nous vivions, et de le partager avec nos équipes. Notre ambition pour le cabinet n'est pas juste de vendre de la prestation juridique, nous voulons réellement que notre entreprise ait un vrai sens. Ce sens, j'essaye de le construire en me nourrissant de différentes lectures et de sources issues d'univers très hétéroclites. C'est ce qui m'a conduit à prendre connaissance du Livre Blanc du cabinet de conseil Extens : De l'effort à la facilité. J'ai trouvé très pertinentes et contemporaines les idées qui y étaient avancées. C'est très innovant de parler de facilité, il y a de l'idée et de la nou-

veauté. Cette notion de facilité s'applique aussi bien au client qu'au collaborateur. C'est une équation magique ! Après l'avoir lu j'ai voulu déployer une organisation qui m'amène à utiliser les outils proposés par Extens et Novagile. La finalité de miroir entre mon collaborateur épanoui et mon client satisfait était une idée déjà sous-jacente dans nos réflexions avec mes associés pour le cabinet. La démarche et le travail de qualification de nos attentes ont été réalisés par Emmanuel Richard et ses équipes. Cela nous a ouvert les yeux. Mais tout ce travail et l'outil que nous sommes en train de construire avec Nicolas Raffin et les équipes Novagile seraient fragiles si notre obsession n'était pas la satisfaction des clients et de nos équipes.

Pourquoi avoir intégré et mis en œuvre cette démarche au sein de votre cabinet ?

Depuis nos débuts dans les années 2000, nous avons observé l'évolution des attentes des clients. Ils ont de nouvelles exigences qui s'articulent autour de trois postures : leur avocat doit être « conseiller du prince », expert, et prestataire de services juridiques. Dans un marché du droit en pleine ébullition et sous pression, notre force est d'avoir grandi raisonnablement au rythme de l'évolution des attentes clients. Nous n'avons pas eu à nous y adapter de façon brutale, nous avons su l'appréhender et anticiper le besoin de créer un système relationnel disruptif.

Aujourd'hui notre objectif est de nous inscrire dans une relation durable qui apporte une réponse concrète aux besoins de nos clients et de nos collaborateurs. J'estime qu'il est de notre responsabilité d'amener de l'épanouissement dans notre travail. Notre défi est double : offrir à nos clients une expérience et une facilité digne d'une entreprise agile et performante, et d'autre part de simplifier le travail de nos collaborateurs. Face à ces nouveaux challenges, nous avons choisi de prendre le tournant de la Relation Client.

Nous sommes fiers d'être le premier cabinet d'avocats orienté Expérience Client. Notre nouvel outil sera une vraie solution disruptive, il sera disponible dans quelques semaines. Nous avons hâte d'en faire profiter nos clients !