

# Parole d'utilisateur

Témoignage : Gestion intégrée



Jean-Charles Calot,  
Directeur marketing et services  
d'Effia Stationnement

“Nous faisons le grand écart entre la relation client et la comptabilité à partir d'une solution unique capable de s'interfacer avec le système de gestion de la SNCF.”

## Effia Stationnement en bref

Anciennement SCETA Parc, filiale de la SNCF en charge du stationnement en gare. Cette entreprise de 380 personnes gère 60 000 places réparties sur 155 parkings et génère un CA de 49 millions d'euros. Sept millions de personnes utilisent chaque année les places de parking d'Effia Stationnement. Effia Stationnement exploite également des parkings de collectivités locales tout en proposant une expertise en matière d'exploitation de fourrières automobiles.

**Implantations : Paris et Nantes**

[www.effia.fr](http://www.effia.fr)

### Mission

Accompagner la création d'un centre d'appels capable de relier gestion de la relation client et comptabilité.

### Enjeu du projet

Assurer le lien entre la gestion de la relation client et la comptabilité avec une solution unique pour améliorer la qualité du service et la promotion des formules d'abonnements.

### Bénéfices

- Uniformiser la qualité de la relation client.
- Gestion centralisée des abonnements.
- Centraliser les listes d'attente.
- Reporting optimisé.

### Partenaire

3Li Business Solutions



## Effia centralise sa politique d'abonnement aux places de parking

Depuis un an, Effia Stationnement a fait le choix de Microsoft Navision, dans l'optique d'optimiser la gestion des places de parking. Son but : lier sa nouvelle stratégie de relation client à la partie comptable. À la clé : amélioration de la qualité du service et promotion des formules d'abonnements.

Avant de prendre le train, beaucoup prennent leur voiture. À tel point que les 60 000 places de parking gérées par Effia Stationnement, filiale de la SNCF, ne suffisent parfois pas. Notamment dans certaines gares où il faut passer par des listes d'attente pour obtenir un abonnement. C'est justement avec la volonté de promouvoir une politique d'abonnement au travers de plusieurs formules qu'Effia a lancé, en septembre 2004, le déploiement de Microsoft Navision\*. “Ce déploiement va de pair avec la création d'un centre d'appels entièrement dédié à la promotion et à la gestion centralisée des abonnements”, précise Jean-Charles Calot, directeur marketing et services d'Effia Concessions & Stationnement. Et cette nouvelle stratégie impacte, sur le terrain, l'activité des responsables de parcs.

### ■ Favoriser l'équité des places disponibles

L'objectif premier de la société visait à améliorer la qualité du service proposé à ses abonnés. Véritables exploitants, les responsables de parcs coordonnent l'ensemble des tâches liées à l'entretien des parkings tout en se chargeant de l'accueil des clients mais, quand ils se trouvent sur le parking, le bureau d'accueil reste vide. La création d'un centre de gestion de la relation client a permis de les décharger de la gestion des abonnements. Depuis la mise en production simultanée du centre d'appels et du progiciel de gestion intégrée (PGI) Microsoft Navision, le 15 janvier 2005, les listes d'attente sont gérées en central. Il est impossible de court-circuiter une liste d'attente pour privilégier quelqu'un. Un véritable plus pour la qualité de service !

### ■ Une prise en charge de A à Z

Demandes d'information sur les offres, questions sur un compte client, souscriptions... les six téléconseillers du plateau téléphonique reçoivent, pour le moment, une moyenne de 150 appels quotidiens. C'est à partir de Microsoft Navision que tout le back-office afférent à la gestion des abonnements est géré : constitution et envoi des contrats, facturation, encaissement et recouvrement. “Microsoft Navision



# Parole d'utilisateur

Témoignage : Gestion intégrée



**nous a semblé capable de réaliser, sans bouleverser nos habitudes de travail, la liaison entre la gestion de la relation client et la comptabilité. C'était une condition sine qua non de notre cahier des charges.** Prochainement, les téléconseillers vont se livrer à des appels sortants, notamment pour assurer des tâches de recouvrement.

## ■ Deux conditions : flexibilité et adaptabilité

Effia a décidé de faire appel au groupe 3Li Business Solutions pour assurer le déploiement de la solution, et il a fallu moins de 40 jours aux deux consultants pour y parvenir. La solution devait impérativement faire preuve de flexibilité pour s'interfacer avec le système comptable de la SNCF. La capacité d'adaptation était également indispensable en amont, au niveau de l'interface de saisie utilisée par les téléconseillers. Selon Yves Laget, directeur de l'agence 3Li Business Solutions de Nantes, **“le cahier des charges était clair. Il ne fallait pas plus de deux écrans pour traiter l'ensemble du processus. Il y avait le souci de rechercher un maximum de productivité dans la saisie afin d'anticiper une montée en charge. La flexibilité ergonomique de Microsoft Navision nous a permis de nous adapter à cette contrainte.”** Aujourd'hui, le dispositif est stabilisé et Effia dispose d'un socle pour enrichir sa gestion de la relation client.

À partir du second semestre 2006, Effia compte réfléchir à la possibilité de greffer le module Microsoft CRM (Customer Relationship Management – Gestion de la relation client) sur le PGI Microsoft Navision afin d'appréhender la dimension marketing relationnel. E-mailing, enquêtes mystères et appels sortants permettront de

promouvoir les nouvelles formules. Après avoir homogénéisé sa relation client, l'objectif avoué est d'augmenter le nombre des abonnés et d'assurer un relationnel client plus régulier. À l'heure actuelle, ils sont 5 000, le but étant de passer à 7 000. Entre les loueurs de voitures, qui disposent d'un parc d'environ 4 500 véhicules dans les gares, et les entreprises soucieuses de faciliter la vie professionnelle de leurs collaborateurs, le gisement est important. À chaque fois, des formules spécifiques seront proposées. Effia va chercher à fidéliser la grande majorité des utilisateurs des parkings des gares qui n'optent habituellement pas pour les formules d'abonnement.



Effia Stationnement gère 155 parkings

## ■ Objectif Internet

La direction informatique de la société Effia est peu intervenue dans la première phase du projet. La donne sera différente avec l'intégration de Microsoft Navision sur leur site Internet. Une intégration qui permettra aux clients de souscrire en ligne des abonnements, de se voir proposer de

nouvelles formules et de consulter leurs comptes. **“Notre site Internet, permet déjà de réserver sa place de parking et de payer cette réservation en mode sécurisé. Très prochainement, nous proposerons des évolutions du produit réservation ainsi que des innovations dans la gestion des abonnements en ligne. Nous progressons étape par étape dans ce projet”**, souligne Jean-Charles Calot. Outre les directions informatiques et marketing, les directions financière et technique font partie du groupe de pilotage. Grâce à la centralisation des données sur les abonnements, les directions financières et marketing bénéficient d'un meilleur reporting. Autant d'arguments susceptibles de justifier la recherche de solutions pour certains parkings saturés.

\* Depuis mars 2006, Microsoft Navision est un produit Dynamics, gamme de progiciels de gestion Microsoft destinée aux entreprises.

## Panorama de la solution

### Les technologies utilisées

Microsoft® Navision 4.0, modules :

- Gestion de la relation client (CRM),
- Gestion commerciale,
- Gestion comptable et financière.

### À propos de 3Li

Créée en 1995 et partenaire agréé Microsoft Dynamics, 3Li est exclusivement centrée sur les produits Microsoft Navision et Axapta. La société a développé une compétence originale, alliant savoir-faire technique et connaissance métier, renforcée par une dimension internationale étendue. Avec 35 salariés et un chiffre d'affaires de 4,4 millions d'euros générés à 85 % par l'intégration de solutions ERP, 3Li Business Solutions constitue un véritable centre de compétences Microsoft Dynamics Navision Award Tour Éditeur 2003.



[www.3Li.com](http://www.3Li.com)