

Crédit Agricole Titres, filiale du groupe Crédit Agricole, choisit les solutions CRM et Business Intelligence de Coheris pour gérer la mobilité des clients des Caisses régionales

Crédit Agricole Titres, filiale du groupe Crédit Agricole, choisit Coheris, éditeur de solutions logicielles CRM, Data Intelligence et de Business Analytics. Le groupe Crédit Agricole est le 1^{er} acteur bancaire en France et leader de la banque de détail en Europe.

Début 2014, Crédit Agricole Titres filiale des Caisses régionales de Crédit Agricole s'est vu confier par la Fédération Nationale du Crédit Agricole la gestion de la mobilité des clients entre Caisses régionales et a souhaité se doter d'outils adaptés à cette nouvelle mission. Après un appel d'offres, la solution Coheris CRM a été retenue.

Mise en place en juin 2015, Coheris CRM permet aux équipes de Crédit Agricole Titres de gérer les changements de domiciliation bancaire des clients quel que soit le canal : site internet, Centre d'appels, ou agence. Ainsi, les collaborateurs identifient les produits facilement transférables (compte courant, livret A, etc.) et ceux qui ne sont pas transférables automatiquement d'une Caisse à l'autre. Ces transferts et validations des étapes sont totalement gérés par le CRM.

Grâce à la solution Coheris Analytics Liberty intégrée dans le CRM, Crédit Agricole Titres s'est aussi doté de la dernière version de la solution Business Intelligence agile de Coheris, répondant aux besoins décisionnels et d'analyse des workflow, et de reporting faits aux différentes Caisses.

A ce jour, 20 agents utilisent Coheris CRM, avec pour objectif de doubler ce nombre à fin 2015. A terme, une centaine de collaborateurs utiliseront la solution Coheris CRM. L'objectif pour Crédit Agricole Titres est de gérer 111 000 dossiers par an.

Pour Stéphane Brou, Directeur général de Crédit Agricole titres, « *Lors des consultations, les solutions et les équipes de Coheris se sont nettement détachées des autres prestataires, avec une intégration très forte entre le CRM et la BI. La satisfaction des clients est au centre de l'organisation de Crédit Agricole Titres. . Les solutions CRM et BI de Coheris nous permettent de répondre à cette exigence et de traiter le transfert de nos clients en cas de changement de domiciliation bancaire avec efficacité. La rapidité de mise en œuvre, la capacité d'intégration avec le SI du Groupe et la montée en compétences des équipes Crédit Agricole Titres nous ont confortés dans notre choix.*»

Nathalie Rouvet Lazare, Président-Directeur Général de Coheris déclare : « *Nous sommes heureux de compter Crédit Agricole Titres parmi nos nouveaux clients et d'avoir su, en tant qu'éditeur, apporter une solution en termes logiciels et de ressources pour accompagner l'ambition du Groupe Crédit Agricole de suivre au mieux ses clients. La réactivité et la dynamique de collaboration entre les équipes nous ont permis de répondre aux attentes dans des délais compressés, et nous sommes fiers de la confiance que nous témoigne Crédit Agricole Titres avec un second projet à déployer fin 2015.*»

Fort de ce premier succès, Crédit Agricole Titres vient en effet de renouveler sa confiance à Coheris avec la signature d'un second projet fin juin 2015, pour la mise en place d'un nouveau service, « la tenue de compte juridique » géré également dans Coheris CRM (réception et validation des pièces juridiques, gestion du workflow, signature électronique).

A propos de Crédit Agricole Titres

Crédit Agricole Titres, filiale du Groupe Crédit Agricole, opère pour des établissements financiers de premier plan : réseaux bancaires, banques privées, courtiers en lignes ou sociétés de gestion comme les Caisses régionales de Crédit Agricole, LCL ou encore les plus grandes banques privées en France. Leader dans le domaine de la conservation Titres retail et banques privées, il détient plus de 40% de parts de marché en France. Pour plus d'information sur Crédit Agricole Titres : www.ca-titres.fr

A propos du groupe Crédit Agricole

1er acteur bancaire en France et leader de la banque de détail en Europe : plus de 11 300 agences, 150 000 collaborateurs qui accompagnent 49 millions de clients dans le monde. Pour plus d'information sur le Groupe : www.credit-agricole.com/Le-Groupe