

ETUDE DE CAS

La RTCR fluidifie le parcours de ses usagers jusqu'au service client avec SugarCRM

La RTCR est la régie des transports communautaires de La Rochelle. Sous la marque Yélo, elle gère le réseau de bus urbains, les vélos en libre-service et les parcs relais de la communauté d'agglomération. À La Rochelle, les usagers des transports sont multimodaux. Autrement dit, ils passent du bus au vélo, et de la voiture au bateau. Alors, comment centraliser les informations usagers, tous transports confondus, dans une base unique ? Comment professionnaliser le traitement de leurs réclamations ? Et comment améliorer leur expérience avec la marque Yélo ? Retour sur ce projet mené avec la solution Sugar Serve de SugarCRM, implémentée par Synolia, partenaire local historique.

Rtcr
Régie des transports communautaires rochelais

Industrie ///

Expédition/Transport

Localisation ///

Lagord, France

Site Web ///

<http://www.rtcr.fr>

La RTCR, proche des usagers du réseau.

La Régie des Transports Communautaires Rochelais exploite les bus urbains et vélos pour le compte de la communauté d'agglomération de La Rochelle. Elle partage le réseau avec d'autres exploitants (bus péri-urbains, automobiles, bateaux...) et tous sont regroupés sous la marque unique du réseau : Yélo !

Historiquement, les données liées aux usagers du réseau Yélo étaient stockées dans des bases clients propres à chaque exploitant, et propres à chaque transport. Et les réclamations des usagers étaient traitées de manière artisanale, au cas par cas, à l'aide de fichiers Excel. Conséquences : une connaissance partielle des usagers, un manque de transversalité et de suivi dans le traitement des demandes... Bref, une expérience à améliorer pour les collaborateurs Yélo, comme pour les usagers du réseau.

Un peu avant la crise sanitaire de 2019, la RTCR entreprend de consolider ses informations usagers, tous transports confondus, dans une base de données unique. Elle souhaite faciliter le traitement des demandes, fluidifier l'expérience délivrée et augmenter le taux de satisfaction des usagers.

Les besoins de la RTCR :

Une plateforme pour centraliser les informations des usagers multimodaux et améliorer la qualité du service délivré.

Grâce à un benchmarking global, les équipes de la RTCR identifient la solution Sugar Serve de SugarCRM pour centraliser les données usagers. Une solution simple d'utilisation, adaptée à leurs métiers, à la taille du réseau et à leurs besoins. Le tout sans rentrer dans des fonctionnalités trop complexes pour démarrer.

"Notre objectif était d'améliorer la situation, de gagner en qualité de service, en réactivité et en performance." Antoine Fabre, Directeur du pôle marketing, communication et commercialisation de la marque Yélo.

"Quand on a commencé à s'intéresser aux solutions CRM, on s'est rendu compte que très peu de sociétés proposent des solutions adaptées aux transports publics. Beaucoup ne correspondent pas à notre métier". Perrine Cornet, Chargée de la relation client - Maison de la Mobilité et centrale d'appels Yélo.

Synolia x SugarCRM

Les équipes de la RTCR ont choisi Synolia, partenaire historique de SugarCRM, pour les accompagner sur la mise en place de la solution.

"C'était un plus d'avoir un partenaire qui a déjà travaillé dans le transport, pour la compréhension de nos attentes." Perrine Cornet, Chargée de la relation client - Maison de la Mobilité et centrale d'appels Yélo.

"Quand on a commencé à s'intéresser aux solutions CRM, on s'est rendu compte que très peu de sociétés proposent des solutions adaptées aux transports publics. Beaucoup ne correspondent pas à notre métier."

- PERRINE C.

Chargée de la relation client -
Maison de la Mobilité et centrale
d'appels Yélo

Sugar Serve, l'essentiel pour les métiers du transport.

Les responsables du projet CRM à la RTCR avaient à cœur de trouver une solution ergonomique, avec une interface conviviale et facile à prendre en main. Avec ses fonctionnalités essentielles, Sugar Serve répondait pleinement à leurs attentes.

“Notre base est regroupée dans un seul outil, avec tous les tiroirs dont on a besoin. On retrouve nos clients, l'historique de leurs achats et de leurs demandes. C'est tout ce qu'on demande.” Perrine Cornet, Chargée de la relation client – Maison de la Mobilité et centrale d'appels Yélo.

Autre avantage plébiscité par les équipes de la RTCR : Sugar Serve est un outil évolutif et qui, plus tard, peut les accompagner sur des besoins supplémentaires tels que la mise en œuvre de campagnes marketing ciblées.

“On commence avec un outil simple, pour la facilité de prise en main. Mais on a la possibilité de le complexifier si besoin.” Antoine Fabre, Directeur du pôle marketing, communication et commercialisation de la marque Yélo.

De la transversalité dans le traitement des réclamations.

Aujourd'hui, une douzaine de personnes utilisent quotidiennement Sugar Serve à la Maison de la Mobilité et sur la centrale d'appels Yélo.

La RTCR dispose désormais d'une meilleure connaissance de l'utilisateur. Grâce à Sugar Serve, les responsables de la relation client ont accès aux coordonnées de l'utilisateur, à ses achats, à l'historique de ses réclamations et éventuels appels ou passages en agence. Aussi, Sugar Serve est connecté à un middleware qui est lui-même connecté aux différents outils métiers du SI de la RTCR. Ainsi, il harmonise les données utilisateurs renseignées dans chaque outil (propre à chaque mode de transport) et fait remonter des données unifiées dans Sugar Serve.

“Avant, quand on avait un utilisateur qui venait, à moins d'aller dans plusieurs outils différents, on ne pouvait pas savoir quels modes il utilisait.” Perrine Cornet, Chargée de la relation client – Maison de la Mobilité et centrale d'appels Yélo.

Les demandes font à présent l'objet d'un suivi optimisé. Toutes les réclamations sont assignées à un responsable, qui est désigné automatiquement en fonction du motif de la réclamation. Et, lorsque le responsable a apporté sa réponse, la personne chargée de la relation client transmet la réponse à l'utilisateur par le canal le plus adapté : mail, courrier ou téléphone.

“Le projet mis en place avec Synolia x SugarCRM va nous permettre de maintenir voire dépasser notre qualité de service.”

- ANTOINE F.

Directeur du pôle marketing, communication et commercialisation de la marque Yélo

Les premiers résultats observés

Depuis la mise en place du projet, déjà plus d'une cinquantaine de réclamations ont pu être traitées avec Sugar Serve. Les collaborateurs de la RTCR sont plus efficaces et profitent d'un meilleur suivi dans le traitement des réclamations. Tout est historisé, traçable, sans déperdition d'informations. Ils ont gagné en confort de travail, en fluidité dans les échanges... Quant aux usagers, ils bénéficient d'un meilleur temps de traitement (temps de traitement des réclamations divisé par 2 depuis la mise en place de SugarCRM) et, donc, d'une meilleure qualité de service (92 % de taux de satisfaction clients depuis la mise en place de l'outil contre 88% avant).

Synolia
Think out of the codes

SUGAR PARTNER

Synolia, partenaire historique de SugarCRM en France, aide les entreprises à délivrer la meilleure expérience à leurs clients grâce à une plateforme complète de services et de solutions.

www.synolia.com // sugarcrm@synolia.com

À propos de SugarCRM

SugarCRM permet aux équipes marketing, commerciales et services d'obtenir enfin une image claire de chaque client pour aider les entreprises à atteindre de nouveaux niveaux de performances et de prévisibilité. Sugar est la plateforme CRM qui rend les choses difficiles plus faciles.

Des milliers d'entreprises dans plus de 120 pays font confiance à Sugar pour atteindre une expérience client haute définition (HD-CX) en laissant la plateforme faire le travail. Avec son siège dans la Silicon Valley, Sugar est soutenue par Accel-KKR.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.sugarcrm.com/fr ou suivez [@SugarCRM](https://twitter.com/SugarCRM).