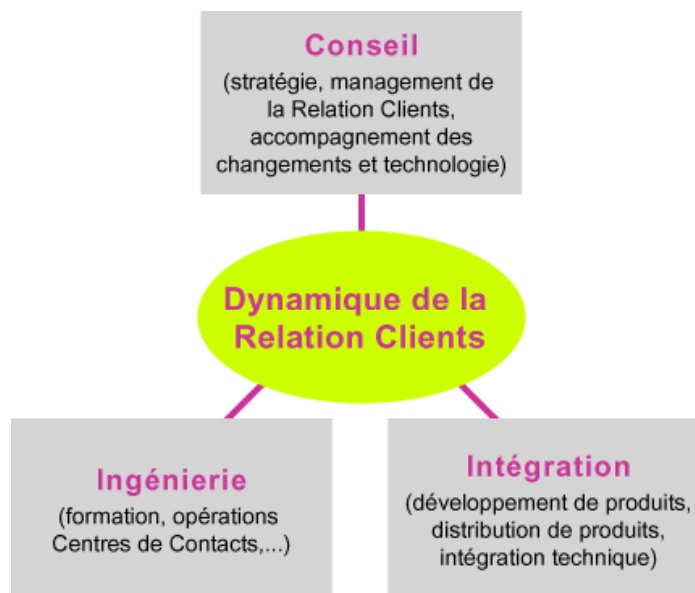


Acemis

la dynamique de votre relation clients

Acemis est un Groupe spécialisé dans le domaine de la Relation Clients

- Notre mission : aider les Entreprises et les Administrations dans l'ensemble de leurs démarches liées à la Relation Clients
- Nos activités de conseil, d'ingénierie et d'intégration nous permettent de disposer d'une expertise de la Relation Clients dans tous ses aspects et de proposer une capacité à accompagner nos clients "de bout en bout"
- Une équipe de professionnels de cultures et parcours différents forment Acemis
 - Avec une expérience préalable dans de grands cabinets de conseil, ou en tant que responsables opérationnels dans des structures de Relation Clients
 - Plus de 40 % de nos intervenants ont au moins 10 ans d'expérience
- Cela se concrétise par une capacité d'adaptation et de réactivité, en France et à l'étranger



Acemis

la dynamique de votre relation clients

Le Groupe Acemis se concentre sur trois activités

- **Conseil**
Aider nos clients à structurer leurs problématiques de Relation Clients, leur apporter une perspective d'évolution et définir une trajectoire, les accompagner dans la mise en œuvre, par le pilotage des projets et l'accompagnement des acteurs de l'entreprise, clé de réussite du changement
- **Ingénierie**
Agir, pour le compte de nos clients, de façon ponctuelle ou continue, notamment dans les domaines de la formation et des opérations de centre de contacts
- **Intégration**
Aider nos clients à mettre en œuvre les moyens techniques (infrastructure, progiciels) adaptés à leurs enjeux de Relation Clients

Nos secteurs d'interventions et références

- **Services financiers** : BNP Paribas, Banque Directe, Groupe des Banques Populaires (BPPOAA), First European Transfert Agent (FETA)
- **Energies et Utilities** : Véolia, Gaz et Electricité de Grenoble, Dalkia, Société d'Energie et d'Eau du Gabon
- **Service public** : ANPE, Ministère de la Défense (DGA), Poste & Télécommunications Luxembourgeoises
- **Télécommunications** : Cegetel, CMTL
- **Industries** : PSA Citroën, Faurecia, Glaverbel
- **Services** : Aelia

Contacts

Acemis France

83, boulevard Exelmans
75016 Paris - France
Tel: 33 (0)1 40 71 18 00
Fax: 33 (0)1 40 71 18 15

Acemis Luxembourg

8/10, rue Mathias Hardt
L-1717 Luxembourg
Tel: (352) 26 44 13 61
Fax: (352) 26 25 80 69

Acemis Maroc

332, boulevard Brahim
Roudani – N° 12 Maarif
Casablanca - Maroc

www.acemis.com | contact@acemis.com

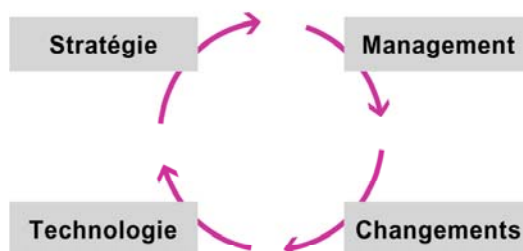
Acemis Conseil

la dynamique de votre relation clients

**Une société de conseil spécialisée dans la Relation Clients ...
de la définition de la stratégie à la mise en œuvre opérationnelle.**

Une société de conseil en :

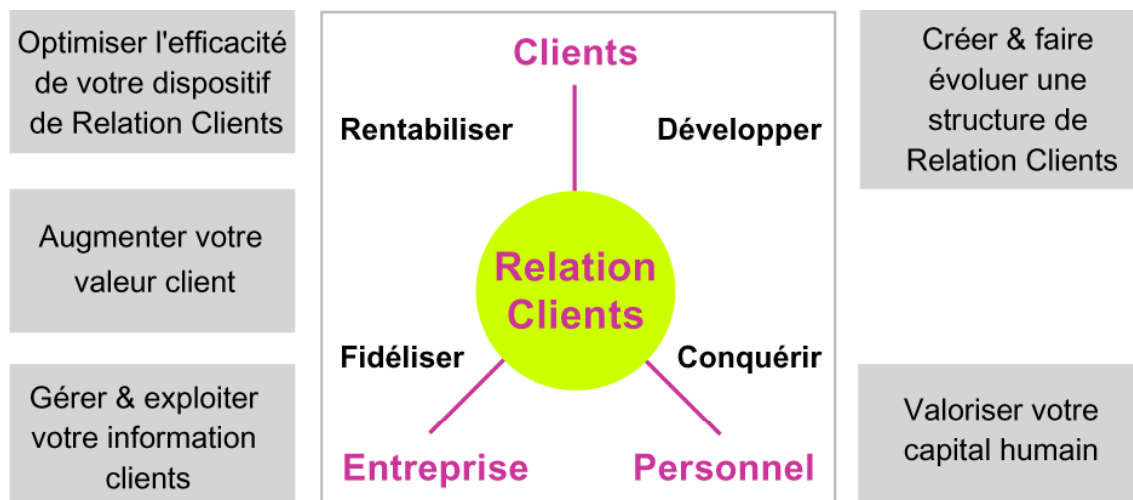
- Stratégie de la Relation Clients
- Management de la Relation Clients
- Accompagnement des Changements
- Technologie



Nos convictions :

- La Relation Clients, c'est avant tout la relation entre deux personnes, quel que soit le média qui la supporte
- Chaque projet de Relation Clients est nouveau. Il n'y a pas de solution toute faite, encore moins d'outil universel
- La technologie sert la Relation Clients, elle ne la crée pas
- La réalité humaine de l'entreprise doit être prise en compte au plus tôt et accompagnée dans ses changements

Nos offres sont guidées par les priorités de nos clients



Acemis Conseil

Domaines de compétences

Depuis sa création, Acemis Conseil a développé ses ressources autour de 4 compétences :



Stratégie de la Relation Clients : analyse des marchés, veille économique, analyse de la rentabilité clients, élaboration des scénarios d'opportunités, définition des offres de services



Management de la Relation Clients : création et déploiement de structures de Relation Clients, insertion de structures nouvelles dans les structures existantes (distance ou proximité), optimisation de structures et de processus, pilotage de la performance de la Relation Clients



Accompagnement des Changements : gestion des ressources humaines, formation, coaching, insertion de la Relation Clients au sein de l'entreprise, définition et mise en place de systèmes de management



Technologie : gestion et exploitation des données, architecture technique, sélection des outils, organisation et pilotage de projets d'intégration

Le partage de ces quatre compétences constitue la base de la culture de nos équipes :

- Nos consultants sont des experts de domaines clefs de la Relation Clients
- Plutôt que de cloisonner ces compétences, les consultants Acemis jouent sur leur complémentarité et développent des connaissances transverses



Chaque équipe projet est constituée d'expertises différentes dont la complémentarité favorise la réussite des projets.

Secteurs d'interventions

- Nous sommes des spécialistes de la Relation Clients, avec une forte expérience sectorielle :
 - Banque
 - Energie et Utilities
 - Secteur Public
- Nos expériences nous ont également amené à intervenir dans l'ensemble des secteurs. Quelques exemples :
 - Télécoms (opérateurs, équipementier, infrastructures)
 - Distribution (alimentaire, non alimentaire)
 - Automobile (constructeurs, équipementiers)
 - Transport et tourisme (aéronautique, ferroviaire, services)
 - Santé (pharmacie, secteur médical)
- Nos interventions ont permis à nos clients d'utiliser le caractère stratégique de la Relation Clients comme levier déterminant d'évolution de l'entreprise

Parmi les principaux clients

- Aelia
- ANPE
- BNP Paribas
- Banque Directe
- Cegetel
- CMTL
- Dalkia
- First European Transfer Agent (FETA)
- Groupe des Banques Populaires
- Faurecia
- G Laverbel
- Gaz et Electricité de Grenoble
- Ministère de la Défense (DGA)
- Ondéo (Groupe Suez)
- Poste & Télécommunications Luxembourgeoises
- PSA Citroën
- Société d'Energie et d'Eau du Gabon
- Véolia (anciennement Vivendi Water)

Exemples de missions

Pour une banque leader sur son marché de la banque de détail, mise en place d'une démarche de gestion de la Relation Clients

- Diagnostic de la Relation Client au sein de l'entreprise
- Définition de la cible visée
- Analyse détaillée du processus réclamations
- Refonte du processus de l'organisation et des procédures associées
- Choix d'un logiciel de gestion de la relation client adaptée
- Mise en place du logiciel
- Extension aux autres processus de la relations clients

Secteurs d'interventions

Exemples de missions (suite)

Pour un acteur majeur dans le domaine de l'eau, plusieurs missions d'optimisation et d'organisation de services clients, notamment sur :

- Des centres de contacts
- Les traitements de back office
- L'accueil clients
- Les processus clients (gestion des impayés, gestion des interventions...)

Pour un établissement public en réseau, conception et accompagnement d'une démarche qualité sur l'ensemble du territoire (20 000 agents, 800 agences au service des usagers) :

- Élaboration d'offres de services, de référentiels métiers et de dispositifs d'évaluation internes
- Formation et accompagnement de consultants internes (120) et d'auditeurs qualité internes (250)
- Appui opérationnel auprès de l'encadrement, dans le réseau et dans les services fonctionnels des structures
- Accompagnement du réseau à la certification de services AFAQ

Pour une compagnie leader dans les télécommunications : plusieurs missions d'organisations et de démarches RH, parmi lesquelles :

- Définition de parcours professionnels et d'outils de gestion des compétences
- Etude de faisabilité d'intégration d'un service client, en vue de la création d'une nouvelle Business Unit

Pour un organisme spécialisé leader dans le transfert financier, mise en place d'une démarche de gestion de la Relation Clients :

- Diagnostic de la Relation Clients au sein de l'entreprise
- Définition de la cible visée
- Détermination des moyens nécessaires, du planning et du ROI associé

Pour un leader de la distribution d'eau, expérimentation de démarches innovantes en matière de Gestion des Ressources Humaines:

- Baromètres de motivation
- Parcours professionnels
- Evolution des métiers de l'encadrement

Secteur Public

Les services publics sont confrontés à une double exigence : assurer un égal accès des citoyens à des prestations de qualité sur l'ensemble du territoire, tout en maîtrisant les coûts. En effet, les usagers sont de plus en plus attentifs à l'efficacité des services publics, en tant que citoyens à la fois consommateurs et contribuables.

La réforme de l'État vise à rapprocher l'action publique des besoins spécifiques des territoires. Placer l'usager au cœur des services publics constitue assurément un levier puissant pour relever ces défis et mobiliser les agents de l'État ou des collectivités autour de projets fédérateurs.

S'appuyant sur l'utilisation des nouvelles technologies, la complémentarité des services à distance et de proximité permet d'améliorer très concrètement la qualité de la relation entre les usagers et les services publics tout en permettant aux agents de se centrer sur des tâches à forte valeur ajoutée.

Notre expertise dans ce domaine est reconnue et nous a amené à intervenir dans de nombreuses circonstances.

Parmi les principaux clients

- ANPE
- Ministère de la Défense (DGA)
- Poste & Télécommunications Luxembourgeoises

Exemples de missions

Conception et accompagnement d'une démarche qualité dans un établissement public en réseau sur l'ensemble du territoire (20 000 agents, 800 agences au service des usagers)

- Élaboration d'offres de services, de référentiels métiers et de dispositifs d'évaluation internes.
- Formation et accompagnement de consultants internes (120) et d'auditeurs qualité internes (250)
- Appui opérationnel auprès de l'encadrement, dans le réseau et dans les services fonctionnels des structures
- Accompagnement du réseau à la certification de services AFAQ
- **Les usagers sont maintenant considérés comme des clients et leur satisfaction progresse**
- **La mise sous qualité des processus de travail rend plus fiable et plus confortable le travail des agents**

Définition et mise en place d'un centre de compétences au sein d'un grand ministère

- Formalisation des engagements de service du centre vis-à-vis de ses clients internes
- Définition des processus et de l'organisation du centre de compétences
- Choix et mise en place des outils CRM de gestion de la Relation Clients et de capitalisation
- Formation et coaching des agents du centre à la maîtrise de la relation clients
- **La mise en place du centre facilite le déploiement d'un projet interne majeur**
- **Le délai et la qualité des réponses apportées aux clients internes sont maîtrisés et la capitalisation des questions posées permet de faire évoluer les référentiels internes**

Secteur Banque

Le secteur de la Banque est actuellement marqué par trois tendances :

- La maîtrise des coûts,
- L'optimisation des moyens existants i.e. intégration des acquisitions ou des fusions réalisées,
- L'amélioration du potentiel commercial sur la clientèle existante.

Par ailleurs, la banque de détail, perçue comme peu attractive dans les années de hausse de la Bourse est redevenue un pilier important du secteur bancaire par son impact réel en terme de résultat; pour autant que les moyens utilisés soient optimisés.

Dans ce contexte, les organismes bancaires, les banques et les assurances doivent à la fois :

- **Améliorer leur compétitivité** (leur coefficient d'exploitation),
- **Mieux utiliser le capital confiance** dont ils bénéficient auprès de leurs clients pour accroître les services rendus et par conséquent leurs revenus.

Pour ce faire, de nouveaux modes de fonctionnement sont en cours de développement :

- La **banque multicanal** permet d'optimiser, sur l'ensemble des canaux (agences, centre de contact, site internet,...), les coûts de la Relation Clients; en alliant d'une part services personnalisés et relations interpersonnelles pour les tâches de conseil à très forte valeur ajoutée pour le client et d'autre part l'industrialisation des tâches de services répétitifs.
- La **gestion cohérente du contenu** notamment de l'information commerciale sur tous les canaux (brochures en agences, description des produits et services sur Internet, fiches produit des téléconseillers, ...) ainsi que son partage par tous les acteurs directement ou indirectement en relation avec la clientèle, est une seconde étape pour aller plus loin en terme de sécurisation de l'information, de réduction des coûts, de réactivité et d'intégration des canaux.
- Les **technologies de l'information** et de la communication facilitent ce partage d'information entre les acteurs, la gestion des référentiels et l'automatisation des processus. Elles permettent l'implication du client lui-même, particulier ou entreprise, dans les processus de l'entreprise et ainsi l'élargissement du temps d'ouverture à la clientèle à des coûts raisonnables. Ces technologies sont mises en œuvre dans les réseaux d'agences (Banque Libre Services de plus en plus performante et au spectre de plus en plus large) et dans les relations à distance (Banque à Domicile via Internet, routage automatique de mails, Serveurs Vocaux Interactifs à reconnaissance vocale, Banque Mobile via les PDA ou les SMS, ...).

Parmi les principaux clients

- *Le Groupe BNP Paribas*
- *Le Groupe Banques Populaires*
- *Banque Directe*
- *FETA (First European Transfer Agent)*

Secteur Banque

Exemples de missions

Pour une banque leader sur son marché de la banque de détail, mise en place d'une démarche de gestion de la Relation Clients :

- Diagnostic de la relation client au sein de l'entreprise
- Définition de la cible visée
- Analyse détaillée du processus réclamations
- Refonte du processus de l'organisation et des procédures associées
- Choix d'un logiciel de gestion de la relation client adaptée
- Mise en place du logiciel
- Extension aux autres processus de la Relations Clients

Pour un organisme spécialisé leader dans le transfert financier, mise en place d'une démarche de gestion de la Relation Clients :

- Diagnostic de la relation client au sein de l'entreprise
- Définition de la cible visée
- Détermination des moyens nécessaires, du planning et du ROI associé

Pour une banque, leader national de la banque de détail, création d'un centre de contact à distance (téléphone et e-mails, contacts entrants et sortants) :

- Définition des offres : répartition entre prestations du centre de contact et le réseau, contenu des prestations du centre
- Définition des moyens humains, organisation, pilotage et technique
- Accompagnement de la mise en place des moyens (ingénierie et pilotage de la formation des télé-acteurs, définition des processus, méthodes et procédures, indicateurs et tableaux de bord)
- Préparation et accompagnement des migrations du réseau vers le centre de contact

Pour une banque, leader national de la banque de détail, étude de la mise en place d'une plateforme de gestion de contenu et l'organisation sous-jacente :

- Etude des processus de création et de maintenance dans un contexte multicanal
- Etude des sources de contenus commerciaux et des outils de production, définition des scénarii d'évolution reposant sur des plateformes du marchés et des développements complémentaires
- Définition et pilotage du projet de mise en œuvre

Secteur Energie et Utilities

Les Utilities ont pour vocation de fournir des produits courants (eau, gaz, électricité, gestion des déchets...) à l'ensemble des citoyens d'un territoire. Les entreprises fournissant ces prestations doivent tenir compte des exigences héritées d'un Service Public (accès à la fourniture, péréquation tarifaire, respect de la réglementation...) tout en s'adaptant aux contraintes provoquées par l'évolution du marché : **ouverture des frontières et augmentation de la concurrence, décloisonnement des différents métiers** (ex : EDF-GDF) **et de la chaîne de valeur** (production, transport, distribution), **augmentation des prix aux consommateurs qui entraîne une élévation du niveau d'exigence des clients, contraintes sociales...**

Dans ce contexte, il devient impératif pour les acteurs des Utilities et de l'Energie de :

- Mieux connaître les attentes des clients pour une meilleure segmentation permettant d'adapter l'offre et l'organisation,
 - Multiplier les services proposés aux clients tout en améliorant les services existants,
 - Optimiser l'efficacité des structures et des processus de relations clients : création de centre de contacts, structures de back office centralisé, professionnalisation des processus de facturation/recouvrement
 - Développer la culture client des intervenants techniques et plus globalement des personnels en contact avec les clients,
 - Construire de nouveaux moyens de communiquer avec les clients.
-

Parmi les principaux clients

- *Véolia (anciennement Vivendi Water)*
 - *Dalkia*
 - *Ondeo – Groupe Suez*
 - *Gaz et Electricité de Grenoble*
 - *Société d'Energie et d'Eau du Gabon (Groupe Véolia)*
-

Exemples de missions

Pour un acteur majeur dans le domaine de l'eau, plusieurs missions d'optimisation et d'organisation de services clients, notamment sur :

- Des centres de contacts
- Les traitements de back office
- L'accueil clients
- Les processus clients (gestion des impayés, gestion des interventions...)

Secteur Energie et Utilities

Exemples de missions (suite)

Pour un leader de la distribution d'eau, expérimentation de démarches innovantes en matière de Gestion des Ressources Humaines:

- Baromètres de motivation
- Parcours Professionnels
- Evolution des métiers de l'encadrement

*Voiture Communicante – Pour les agents d'intervention techniques d'un distributeur de Utilities
préparation et accompagnement de la phase pilote de mise en place de l'outil :*

- D'optimisation des déplacements des techniciens clientèles
- De partage de la connaissance clients (offres de services, données clients...).

*Accompagnement des Changements dans le cadre de l'évolution des systèmes d'informations
d'un leader National de la production et de la distribution d'eau et d'électricité. Définition et mise
en oeuvre du Plan de Conduite du Changement :*

- Identification des changements et évolution des métiers,
- Refonte des processus
- Définition et déploiement du plan de communication interne
- Définition et déploiement du plan de formation à l'outil et aux nouveaux aspects métiers des agents
- Assistance au déploiement des outils informatiques