

UNE MUTUELLE MET EN PLACE DES INDICATEURS DE PERFORMANCE COMMERCIALE

Disposant d'agences réparties dans toute la France, un groupe de protection sociale dédié aux professionnels du Bâtiment et Travaux publics était confronté à une double problématique :

- ◆ être en mesure de suivre efficacement les performances commerciales de chacun de ses points de vente;
- ◆ permettre aux responsables d'agences de gagner en autonomie et en efficacité, notamment en se libérant des tâches chronophages liées au reporting.

MESURER LES PERFORMANCES DES AGENCES ET OPTIMISER L'ACTIVITÉ COMMERCIALE DU GROUPE

Le projet consistait à doter chaque responsable d'agence d'une solution de suivi quotidien des performances commerciales des agents : le nombre de rendez-vous programmés, le pourcentage de refus, parmi les rendez-vous honorés, la proportion de ceux qui ont abouti à un contrat... L'objectif était également de simplifier le travail de reporting par la mise en place d'un outil qui remonte quotidiennement ces informations au siège.

CALCULS COMPLEXES, LENTEUR DES EXTRACTIONS DE DONNÉES, MANQUE DE KPI PERTINENTS...

Avant l'implémentation de TIBCO Spotfire, la mutuelle ne disposait d'aucun outil de suivi de l'activité commerciale des agences. Le travail de reporting était effectué par chaque agence sur la base du CRM et d'outils basiques de saisie de l'activité journalière. Les fichiers Excel montraient leurs limites et empêchaient l'homogénéisation des rapports : chaque responsable réalisait son propre tableau de bord sans aucune possibilité de consulter les historiques, partager les informations ou visualiser les données des différents rapports.

Les équipes IT, chargées au quotidien de réaliser l'extraction des données et de générer les fichiers Excel ne pouvaient plus supporter une routine aussi lourde : calculs complexes, reporting chronophages, difficultés à dégager des indicateurs pertinents...

La situation appelait un changement rapide, tant d'un point de vue des utilisateurs que des responsables informatiques.

La nécessité de mettre en place de nouveaux indicateurs clés va accélérer cette transition et conduire la mutuelle à implémenter TIBCO Spotfire.

TIBCO SPOTFIRE FACILITE LE CALCUL ET L'ANALYSE D'UN INDICATEUR CLÉ : LE TAUX DE RESTE À CONQUÉRIR (TORAC)

Dans quels points d'accueil physique faut-il prioritairement améliorer l'efficacité commerciale ? Doit-on ajouter des forces de vente au sein de telle ou telle agence ? Faut-il accentuer les efforts de formation ? Effectuer un meilleur suivi ?

Telles sont les questions auxquelles la mutuelle a pu répondre en affinant le calcul et l'analyse de son « TORAC » (taux de reste à conquérir). Cet indicateur permet d'identifier les départements où le potentiel de développement est le plus important. Concrètement, sur une population de 1000 clients potentiels dans une zone définie, si seulement 20% ont un contrat, le taux de reste à conquérir est de 80%. Grâce à TIBCO Spotfire, cette information devient facilement accessible via des tableaux de bord : les données sont ordonnées et présentées de manière à ce que l'utilisateur puisse facilement visualiser les agences sur lesquelles les efforts doivent se concentrer. A ce niveau, les fonctionnalités d'analyse cartographique de TIBCO Spotfire prennent tout leur sens : comparer les performances d'une région à une autre se fait en quelques clics, en ouvrant très simplement une page web et en sélectionnant les critères à analyser.

EXPLORATION, CROISEMENT DES DONNÉES, GOUVERNANCE : LES APPORTS DE TIBCO SPOTFIRE

Grâce à TIBCO Spotfire, les tableaux de bord anciennement réalisés par chaque directeur d'agence sur des tableurs Excel sont désormais générés automatiquement à la volée, sans nécessiter d'expertise technique. Les apports de la solution peuvent se résumer autour de quatre axes différents :

- ◆ Le volet visualisation et exploration des données : sur des volumes très importants de données, l'utilisateur peut facilement trouver la bonne information, créer des hiérarchies, ou repérer une anomalie. Par exemple, un taux de reste à conquérir de 110% - manifestement incohérent - sera facilement repéré sur les graphiques TIBCO Spotfire.
- ◆ La possibilité de charger dans l'outil plusieurs sources de données : très simplement, l'utilisateur peut enrichir une analyse, ajouter d'autres sources d'information et croiser les données afin d'établir de nouveaux rapports.
- ◆ Le volet sécurité / gouvernance : Le siège peut mettre en place des règles précises afin de contrôler l'accès aux données (l'agence de Bordeaux n'aura pas accès aux données de l'agence de Toulouse), restreindre l'utilisation de certaines analyses à des services déterminés et veiller à la confidentialité des données.

DE L'OPTIMISATION DES PERFORMANCES COMMERCIALES VERS LA DÉFINITION DE NOUVEAUX INDICATEURS

En raison du déploiement d'un tableau de bord clé pour le groupe de protection sociale, la solution TIBCO Spotfire a dû être implémentée dans des délais très courts. Ce fut chose faite en l'espace de 4 mois, formation comprise. Désormais, tous les collaborateurs peuvent analyser les données qui leur sont nécessaires aux moments clés.

Au bout de 10 mois d'utilisation, on peut dénombrer une vingtaine de directions ou services du groupe ayant accès à TIBCO Spotfire, et 658 utilisateurs TIBCO Spotfire créés, dont 3 administrateurs, 19 développeurs, 7 analystes (client lourd), 168 analystes (client Web), et 598 consommateurs de tableaux de bord.

La solution TIBCO Spotfire a également permis de dégager de nouveaux indicateurs et d'envisager des pistes d'optimisation commerciale jusque-là inexplorées.