

## Crédit Agricole Consumer Finance confie à Steria France l'amélioration de la gestion de ses relations clients et partenaires au sein de ses centres de contacts

### ***L'Essentiel***

**Steria, leader européen des services du numérique, a été choisi par Crédit Agricole Consumer Finance pour la refonte de ses centres de contacts consommateurs.**

**Paris, France, 15 avril 2014** - Dans le cadre de la refonte globale de ses centres de contacts clients professionnels et particuliers, Crédit Agricole Consumer Finance étend sa collaboration avec Steria France.

Depuis juin 2012, les programmes AIDA (système de routage/distribution des appels entrants et sortants ainsi que des courriers dématérialisés) et HORUS (refonte du poste de travail du téléconseiller) ont permis d'accompagner la fusion systèmes d'information de Sofinco et Finaref. La première étape de mise en place simultanée de ces deux systèmes a permis en seulement 8 mois d'améliorer significativement l'expérience client.

En 2013, Crédit Agricole Consumer Finance a confirmé son partenariat avec Steria France sur ce projet en lui confiant la mise en œuvre de nouveaux modules permettant de mener à bien la transformation de sa relation client. D'ici juin 2015, Steria va poursuivre ce programme avec la mise en place d'une téléphonie unique, à la pointe des nouveaux usages, basée notamment sur les technologies Genesys et Avaya. Steria a également mené une étude de la qualité sonore au cours du projet afin de s'assurer de l'excellence du service final rendu au client.

*«Ce projet, enjeu majeur pour Crédit Agricole Consumer Finance, s'intègre dans une démarche globale de satisfaction client. En alliance avec deux éditeurs, Steria nous a accompagnés tout au long de la mise en place de ce système unique. Ainsi, nous sommes passés de trois systèmes à un seul, pour optimiser et harmoniser la gestion de nos contacts clients.»* **Frédéric Labbé, Responsable des Fonctions Support Commerce France chez Crédit Agricole Consumer Finance.** Il ajoute : *«Ce projet a vu le jour grâce à la mobilisation et la réactivité de l'équipe Steria lors de la mise en production. Véritable partenaire de confiance, Steria nous a permis d'améliorer notre efficacité dans le traitement des appels de nos clients.»*

## Objectif : améliorer l'expérience client

Le choix de Steria s'est imposé compte tenu de [son expertise dans la relation client](#), domaine d'excellence dans lequel la société de services du numérique s'est fortement spécialisé pour devenir un des leaders en Europe. Steria a notamment travaillé avec de grands opérateurs téléphoniques, banques, énergéticiens, mutuelles, collectivités locales ou acteurs du monde des transports. Ce choix résulte aussi de la capacité de Steria à anticiper les besoins de ses utilisateurs et à y apporter des solutions sur-mesure et innovantes pour offrir aux clients finaux un nouveau parcours client inédit.

« La confiance renouvelée de Crédit Agricole Consumer Finance en Steria dans la poursuite de ses objectifs démontre notre capacité à répondre de manière adéquate, efficace et innovante aux nouveaux défis de la relation client dans le secteur bancaire. » **Alexandre Bord, Responsable de l'offre Customer Centric Manager, Steria France poursuit** « Notre expertise nous permet ainsi de nouer des relations de confiance durables avec nos clients et de nous développer solidement sur ce marché croissant ».

### A propos de Steria:

Avec 20 000 collaborateurs dans 16 pays, Steria est un leader des services du numérique qui aide les entreprises et les administrations à relever leurs défis IT complexes et à appréhender les enjeux métier propres à leur secteur. Partenaire de la transformation de ses clients, Steria travaille en étroite collaboration avec eux pour leur apporter ses conseils, son expertise du numérique, ainsi que ses services d'optimisation des infrastructures, des applications et des processus métier. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 1,75 milliard d'euros en 2013. Plus de 20%\* de son capital est détenu par ses collaborateurs. Pour plus d'informations, rendez-vous sur [www.steria.com](http://www.steria.com) et suivez @Steria sur Twitter.

(\*) : dont les « SET Trust » et « XEBT Trust » (3,90% du capital)

### A propos de Crédit Agricole Consumer Finance :

Crédit Agricole Consumer Finance est un acteur majeur du crédit à la consommation en Europe. Crédit Agricole Consumer Finance, filiale spécialisée en crédit à la consommation de Crédit Agricole S.A., distribue (en France, principalement via ses marques commerciales Sofinco, Viaxel et Creditlift Courtage), une gamme étendue de crédits aux particuliers et de services associés sur l'ensemble des canaux de distribution : vente directe, financement sur le lieu de vente (automobile et équipement de la maison) et partenariats. Présent aux côtés de grandes enseignes de la distribution, de la distribution spécialisée et d'institutionnels dans les différents pays où il est présent, Crédit Agricole Consumer Finance est un partenaire incontournable du commerce. Pour toute information : [www.ca-consumerfinance.com](http://www.ca-consumerfinance.com)

### Contacts presse :

#### BM i&e

Tél.: 01 56 03 12 87 / 01 56 03 12 60

Lise Gallard / Nicolas Celic

[lise.gallard@bm.com](mailto:lise.gallard@bm.com) /

[nicolas.celic@bm.com](mailto:nicolas.celic@bm.com)

#### Steria France –

Tél. : 01 34 88 57 64

Amandine Mouillet / Coralie Bitan

[amandine.mouillet@steria.com](mailto:amandine.mouillet@steria.com) /

[coralie.bitan@steria.com](mailto:coralie.bitan@steria.com)

Toutes les actualités de Steria sont également sur :

