

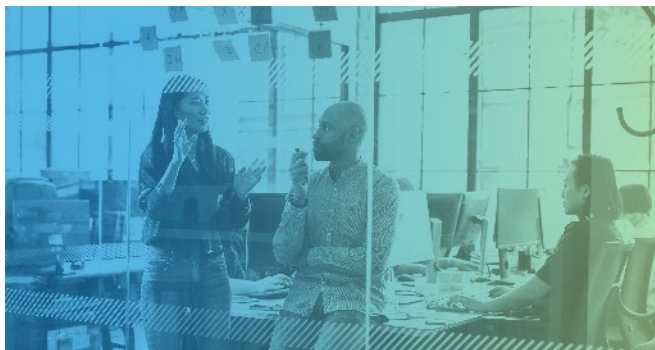


**PORTAIL CLIENT ET CRM :  
UNE COMBINAISON GAGNANTE POUR  
AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT**

Présenté par  
Anne CANU et  
Léa COLLAT

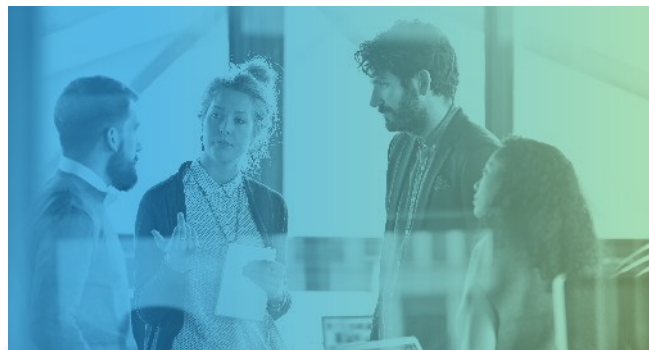
# QUI SOMMES-NOUS ?

## NOTRE ADN



### Un groupe expert

dans **l'intégration et le pilotage d'applications business pour les TPE, PME et ETI.**



### Un groupe en proximité

avec des valeurs d'engagement fortes concrétisées par un travail en **co-construction et la rigueur d'une Success Méthode Calliope© éprouvée.**

Gold  
Microsoft  
Partner  

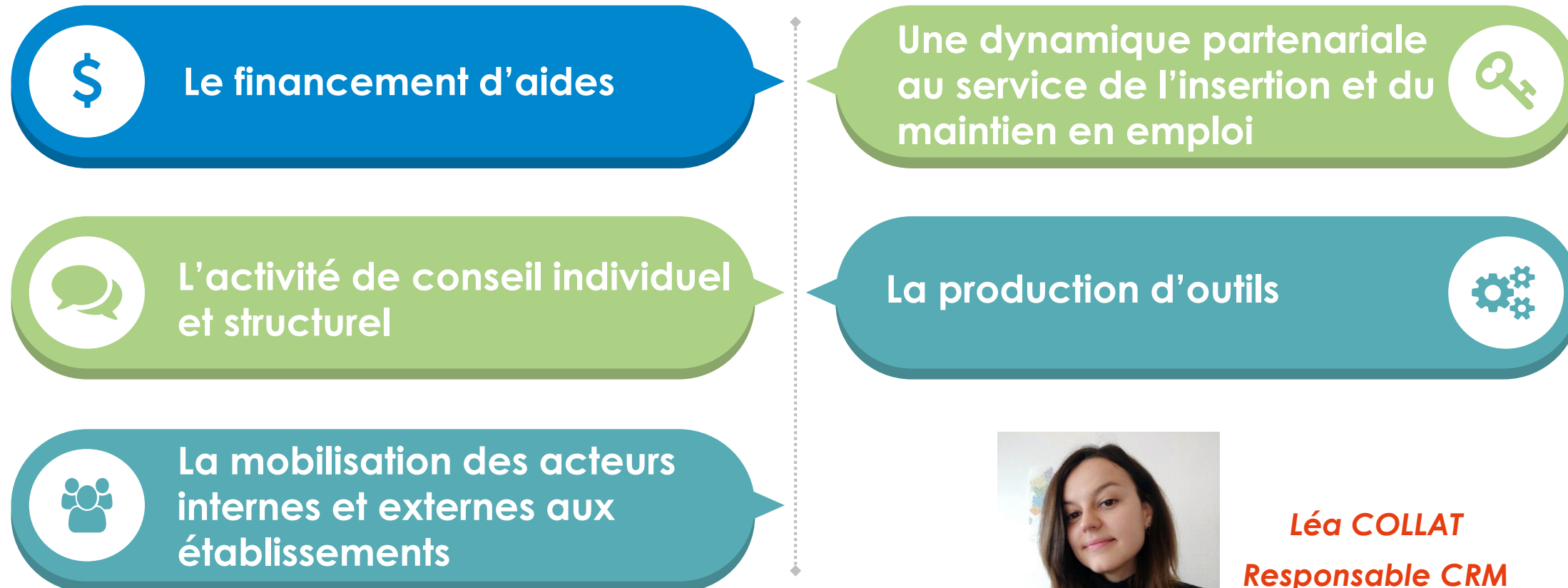

**sage**  
Business Partner



**Anne CANU**  
**Responsable Avant Vente**



# QUI SOMMES-NOUS ?



**Léa COLLAT**  
**Responsable CRM**

# SOMMAIRE

1. Pourquoi un portail client ?
2. Tour d'horizon des solutions disponibles
3. Le besoin de OETH
4. La réponse proposée par Calliope Business Solutions
5. Les résultats business







# POURQUOI UN PORTAIL CLIENT ?



# POURQUOI UN PORTAIL CLIENT ?

Informations à la  
demande

Flexibilité



Moins de pression  
sur l'entreprise

Sécurité



# TOUR D'HORIZON DES SOLUTIONS DISPONIBLES



# TOUR D'HORIZON DES SOLUTIONS DISPONIBLES

- Développement sur mesure
- CMS du marché



- Solution propriétaire







## LE BESOIN DE OETH



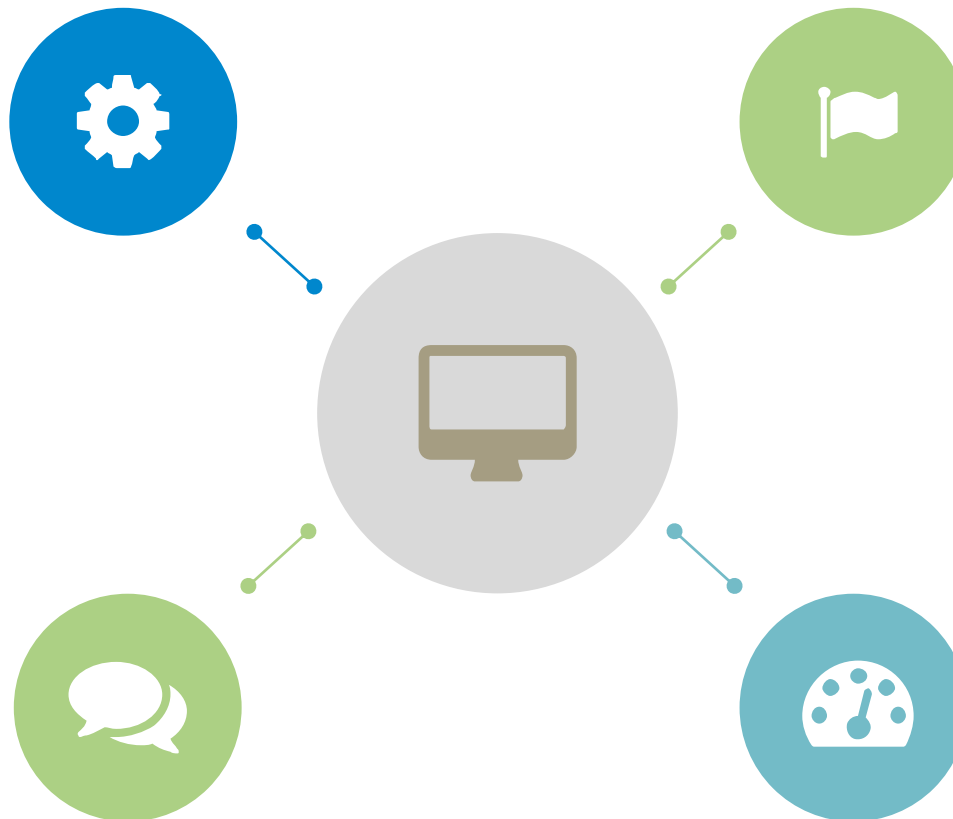
# LE BESOIN DE OETH

## Transformation numérique

- Dématérialisation des appels à projet
- Amélioration des processus / Efficacité
- Logiciel unique tout gérer dans le CRM

## Relation adhérent engagée

- Saisir et suivre leur dossier de candidature aux appels à projets
- Point de contact unique
- Formulaire pré-validation / lettre d'intention / Dossier de candidature



## Evolution des activités

- Permettre aux adhérents de saisir et suivre leur demandes de financements et de déposer les pièces

## Meilleur suivi de l'activité

- Suivi dossier financement
- Vue d'ensemble (dossiers de financement, établissements et contacts) pour reporting



# LA RÉPONSE PROPOSÉE PAR CALLIOPE BUSINESS SOLUTIONS



# LA RÉPONSE PROPOSÉE PAR CALLIOPE BUSINESS SOLUTIONS

## Microsoft Power Platform

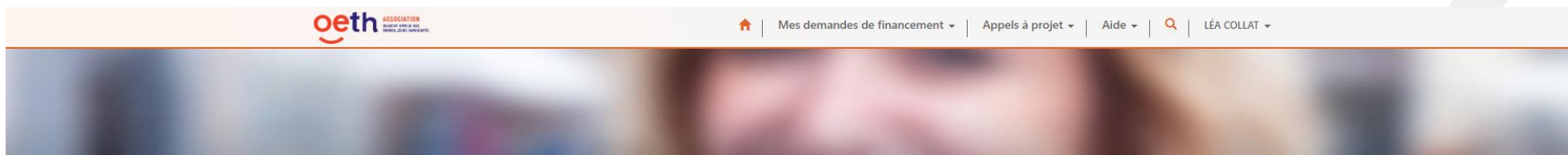


- Une solution Low-code
- Une intégration native avec le CRM Sales
- Pas de reengineering avec les montées de version




# LA RÉPONSE PROPOSÉE PAR CALLIOPE BUSINESS SOLUTIONS

- Un portail entièrement personnalisable et adapté à la charte graphique OETH




Bienvenue sur votre espace adhérent

 **Mes demandes de financement**

- Saisir des demandes de financement pour un ou des établissements en gestion
- Compléter les dossiers en cours
- Suivre le traitement des dossiers, la décision de la Commission et les financements accordés
- Télécharger des consignes pour faciliter la saisie de vos demandes de financement

 **Mon profil pilotage**

- Consulter l'ensemble des dossiers de financement du périmètre de votre politique handicap
- Identifier les interlocuteurs en charge du suivi des dossiers pour chaque établissement
- Retrouver la liste des référents handicap formés par OETH.

 **Appels à projet**

- Répondre aux appels à projets OETH
- Suivre votre dossier de candidature



**Votre avis nous est essentiel !**

Afin de mieux vous servir, l'association OETH vous enverra systématiquement après chaque financement accordé une très courte enquête (moins de 2min).



# LA RÉPONSE PROPOSÉE PAR CALLIOPE BUSINESS SOLUTIONS

- Equipes spécialisées dans la Power Platform
- Démarche itérative et incrémentale
- Collaboration étroite

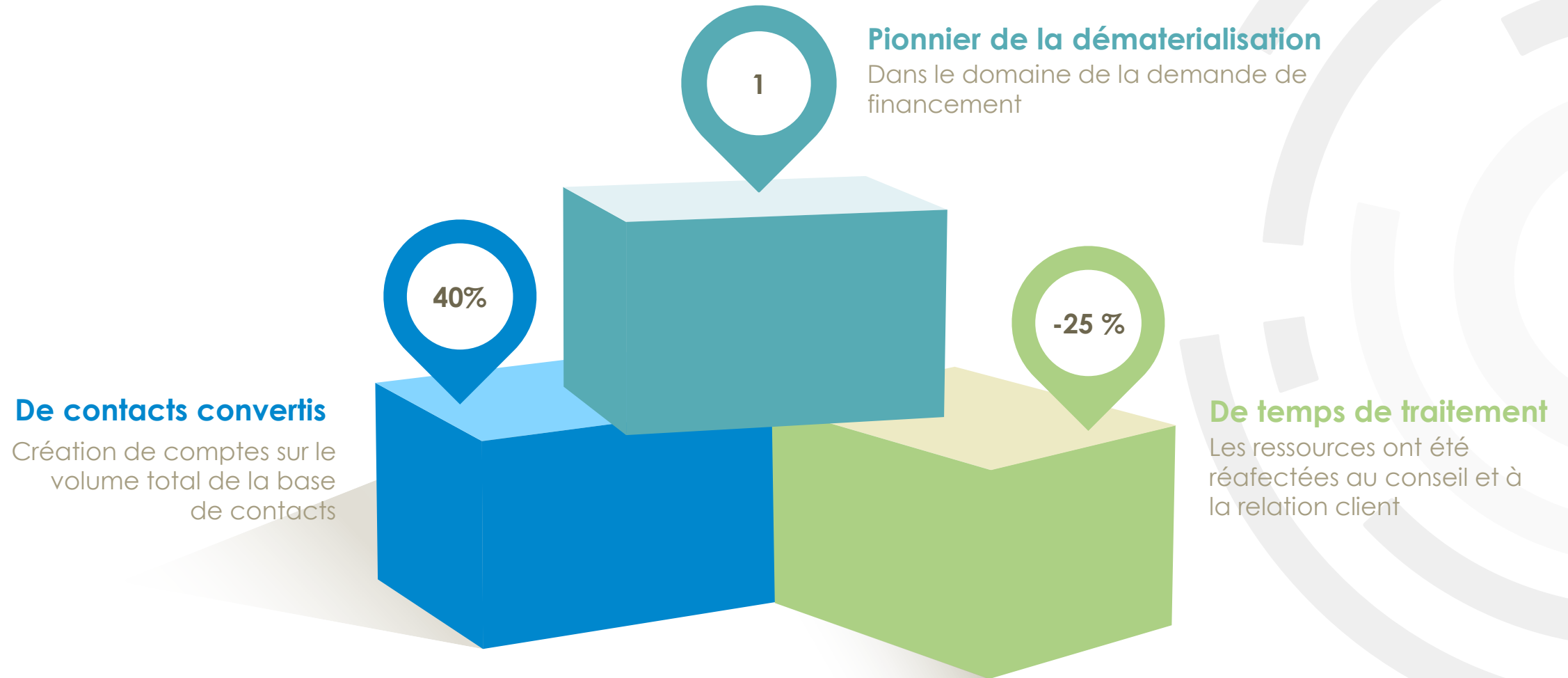




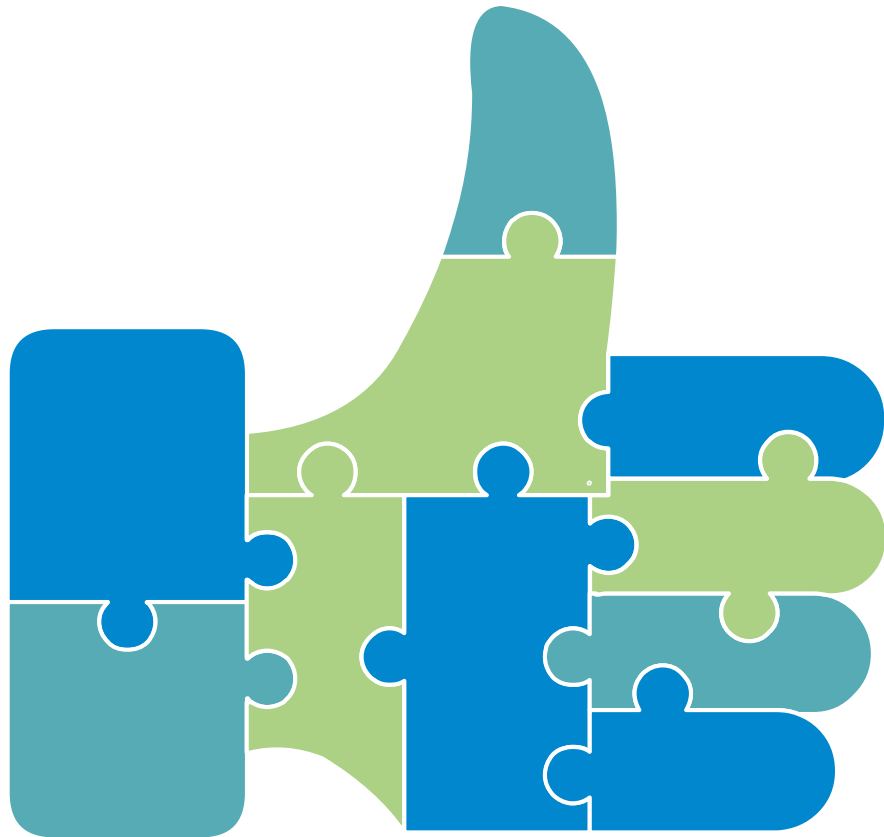
# LES RÉSULTATS BUSINESS



# LES RÉSULTATS BUSINESS



# LES RÉSULTATS BUSINESS



- Plus de précision dans les tableaux de bord sur le suivi des dossiers entrants et traités
- Suivi et évolution de la satisfaction adhérent  
Envoi enquêtes de satisfaction via Customer Voice et power automate  
Taux de réponse de 32%  
Moyenne de l'évaluation 8,5/10
- Améliorer l'expérience adhérent =>  
Remonter plus de données dans le portail et ajouter un indicateur de politique handicap

# LES RÉSULTATS BUSINESS

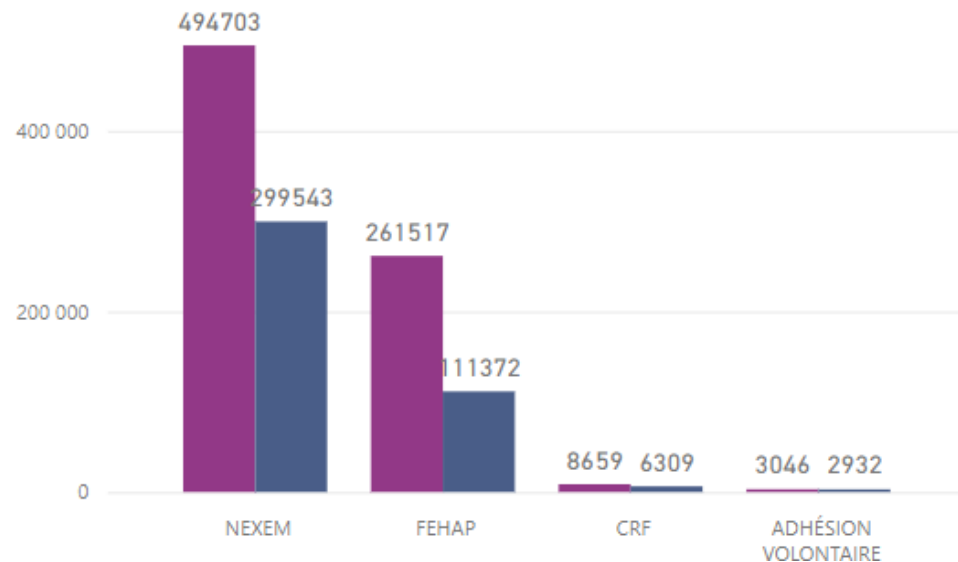
2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022			
janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre

AAP	FOR	PSP
ACI	IND	RH
ACO	PAC	SSH
ALT	POS	TMSAST

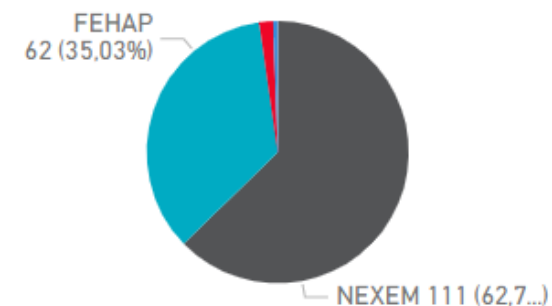
Financement sollicité

-9 828,00 10 000 000 000,00

● Financement sollicité ● Financement proposé



Fédération ● NEXEM ● FEHAP ● CRF ● ADHÉSION VOLONTAIRE



Nombre de dossiers

177







**Anne CANU**

**Responsable Avant Vente**

contact@groupe-calliope.com

Retrouvez nos livres blancs et les documentations de nos solutions sur [www.groupe-calliope.com](http://www.groupe-calliope.com)

