



« Un couple solution/intégrateur efficace et adapté à la taille de notre structure »



Pierre-Olivier SALOMEZ,  
Directeur Transformation, Digital et Innovation

### A propos de Garance

GARANCE, expert dans le domaine de l'épargne, de la retraite et de la prévoyance, est reconnue pour ses solutions financières innovantes, régulièrement distinguées. Avec une clientèle de plus de 270 000 adhérents et plus de 360 000 contrats sous gestion, GARANCE s'engage à accompagner ses clients dans toutes les situations, avec une offre accessible à tous.

Fin 2021, GARANCE intègre un nouveau CRM, et lance une réflexion interne pour changer d'outil de téléphonie. Pierre-Olivier Salomez, Directeur Transformation, Digital et Innovation, revient sur l'intégration de Genesys Cloud et l'accompagnement de FACYLE.

### En quelques chiffres



**238**  
collaborateurs



**270 000**  
adhérents



**35**  
utilisateurs  
de la plateforme

## Le besoin d'un outil de téléphonie rapidement déployable

Confrontées à des problèmes opérationnels (qualité audio, pilotage...) avec un précédent outil de téléphonie, et au souhait de répondre à de nouveaux cas d'usages stratégiques, les équipes de GARANCE ont exprimé le besoin de changer de solution. L'objectif ? Intégrer un outil de téléphonie, permettant de générer **une expérience omnicanale**. « Cette nouvelle plateforme visait à proposer une meilleure expérience à nos clients, permettant de répondre à leurs points de blocage plus rapidement, tout en garantissant une meilleure expérience à nos collaborateurs et assurant un meilleur **pilotage par les KPIs** ». La solution visait aussi à répondre aux normes réglementaires, notamment de confidentialité des données personnelles.

Pour choisir sa nouvelle plateforme de centre de contacts, GARANCE a lancé une consultation auprès de couples éditeurs/intégrateur pertinents du secteur. « Après une présélection parmi 6 acteurs pertinents du marché, 3 d'entre eux ont été retenus pour participer à l'appel d'offres, un processus d'un mois avec dossier de sélection et soutenance des finalistes ».

Les critères principaux de sélection ? « Une couverture fonctionnelle qui répondait à nos besoins, d'aujourd'hui mais aussi du futur » et un **time-to-market rapide**, permettant de remplacer rapidement la solution défaillante actuelle. « Notre choix s'est naturellement dirigé vers une **solution cloud** : notre CRM était déjà déployé dans le cloud, nous voulions que notre nouvel outil suive les mêmes principes d'architecture ». Ce parti pris allait faciliter l'intégration du nouveau centre de contacts dans le CRM et bénéficier rapidement aux conseillers.

## Le choix de Genesys

Depuis septembre 2022, GARANCE est équipée de Genesys Cloud intégré par FACYLE. « Le couple Genesys/FACYLE répondait le mieux à nos critères, notamment avec le meilleur time-to-market ».

Genesys répond également au besoin d'**évolutivité** de l'entreprise : « il y a beaucoup de fonctionnalités que nous n'utilisons pas, certaines que nous déployons et d'autres que nous projetons pour nos besoins futurs... Ce n'est pas une solution statique, figée dans le temps. Genesys est scalable et peut évoluer avec la structure, selon nos besoins en termes de canaux, de nombres d'utilisateurs etc. »

## L'intégration et le suivi par FACYLE pour répondre au plus juste aux besoins

Le processus d'intégration de l'outil par FACYLE s'est fait en plusieurs étapes : les équipes de GARANCE ont assisté à des ateliers, afin de préciser les besoins et toutes les spécifications qui en découlent. L'outil a ensuite été installé et les équipes et administrateurs formés. « Aujourd'hui, les managers sont ravis de la fonctionnalité reporting à chaud. L'intégration de ce nouvel outil est perçue comme un énorme changement positif et les points d'amélioration qui en découlent sont rapidement pris en compte ».

Résultat : « une intégration simple et très rapide, aucun bug, et un accompagnement parfait dans la conduite de changement. »

Après le travail d'intégration, FACYLE continue d'accompagner GARANCE dans les enjeux de **support** et de **maintenance**, qui sont jugés « très réactifs ». La force de conseil fait aussi toute la différence : « ils réajustent sans cesse la solution à nos besoins. Nous avons un véritable **accompagnement de proximité**, avec une expertise sur la solution. Les équipes de FACYLE savent composer avec ce dont nous avons besoin aujourd'hui, tout en se projetant dans nos besoins futurs », avec notamment la possibilité d'intégrer de nouveaux canaux, de nouvelles activités.

## Bénéfices

- Un **time-to-market rapide**, avec un nouvel outil opérationnel en 3 mois
- Une solution qui **s'adapte à la taille de structure** et répond aux besoins **d'évolutivité**
- Un **accompagnement de proximité** par l'intégrateur, au plus près des attentes de GARANCE