

Cofidis pilote la performance de son réseau en associant analyse cartographique et IA

« L'intégration de R dans Qlik Sense s'est révélée simple et rapide et le lien avec la cartographie permet de créer automatiquement des territoires en respectant des critères à la fois géographiques et métiers. »

– Tristan Gorlier, *Responsable Domaine Pilotage, Cofidis*



COFIDIS

Cofidis est une société financière spécialisée dans le crédit à la consommation, qui fait partie du Groupe Cofidis Participations (Cofidis, Monabanq, Créatis et Synergie), filiale du Groupe Crédit Mutuel – Alliance Fédéral. Cofidis gère les dossiers de 30,7 millions de clients.

Accompagner l'évolution de l'organisation

Cofidis possède un réseau d'une trentaine de responsables commerciaux dont la mission est d'animer les quelque 2000 enseignes qui proposent, ou sont susceptibles de proposer, les offres de crédit à la consommation de Cofidis. Le rôle de ce réseau est de développer le business, mais aussi d'assurer la satisfaction de ces enseignes. Pour cela, les responsables commerciaux ont besoin de données d'origines diverses pour obtenir une vision complète des interactions avec

l'enseigne.

C'est à l'occasion d'une évolution dans l'organisation des équipes commerciales que Cofidis envisage la mise en place de nouveaux outils pour leur donner une vision à 360° de leurs clients. « Nous avons déjà QlikView, explique Tristan Gorlier, Responsable du Domaine Pilotage chez Cofidis, et nous voulions conserver la puissance du moteur associatif de Qlik. Nous avons choisi Qlik Sense pour pouvoir agréger facilement des données d'origines diverses, pour ses capacités de responsive design, utiles pour la mobilité, et pour ses fonctionnalités d'analyse géographique. » Celles-ci vont se révéler essentielles pour la nouvelle organisation des territoires commerciaux.

Des applications rapidement déployées

La première application développée regroupe des données de différentes sources (service client, suivi des rendez-vous...) et permet aux commerciaux d'avoir une vision globale de toute l'activité sur leurs comptes. Une visualisation géographique est également disponible et permet de faire des filtres et sélections très simplement

En bref

Société : COFIDIS

Secteur : Services Financiers

Fonctions : Relation Client

Localisation : France

Défis : Dans le cadre de la transformation de son réseau, Cofidis souhaitait donner à ses commerciaux B2B de nouveaux outils pour organiser leur activité sur le terrain. Il s'agissait notamment de réunir de nombreuses données provenant de plusieurs sources, pour obtenir des tableaux de bord graphiques et dynamiques, accessibles sur tablette.

Solution : La mise en place de Qlik Sense permet aujourd'hui de piloter la performance avec une vision 360° des clients. Une 2^e application intégrant des algorithmes R dans la cartographie permet d'optimiser les territoires en prenant en compte le nombre de rendez-vous et les temps de déplacement.

Bénéfices :

- Gain de temps sur l'optimisation des territoires
- Actions plus précises grâce à la vision 360° du client
- Bonne adhésion des utilisateurs

Systèmes sources : BDD

PostgreSQL pour les rendez-vous, scripts R, fichiers QVD pour la production

Partenaire : Decideom

directement sur les cartes.
L'application est également utilisée sur tablette, l'ergonomie des écrans s'adaptant automatiquement grâce au responsive design géré par Qlik Sense.

Optimiser les territoires grâce aux algorithmes

Cofidis a également développé une application utilisée pour effectuer des simulations de segmentation des clients, dans le cadre de l'évolution des territoires commerciaux. Grâce à l'expertise de Decideom, Cofidis a utilisé des algorithmes R pour prendre en compte des contraintes telles que les distances entre les enseignes ou le nombre de visites à effectuer par jour. Lorsque la simulation est lancée, la progression est visible et les cartes se redessinent pour afficher la nouvelle

disposition des territoires et la position des enseignes qui y sont associées.

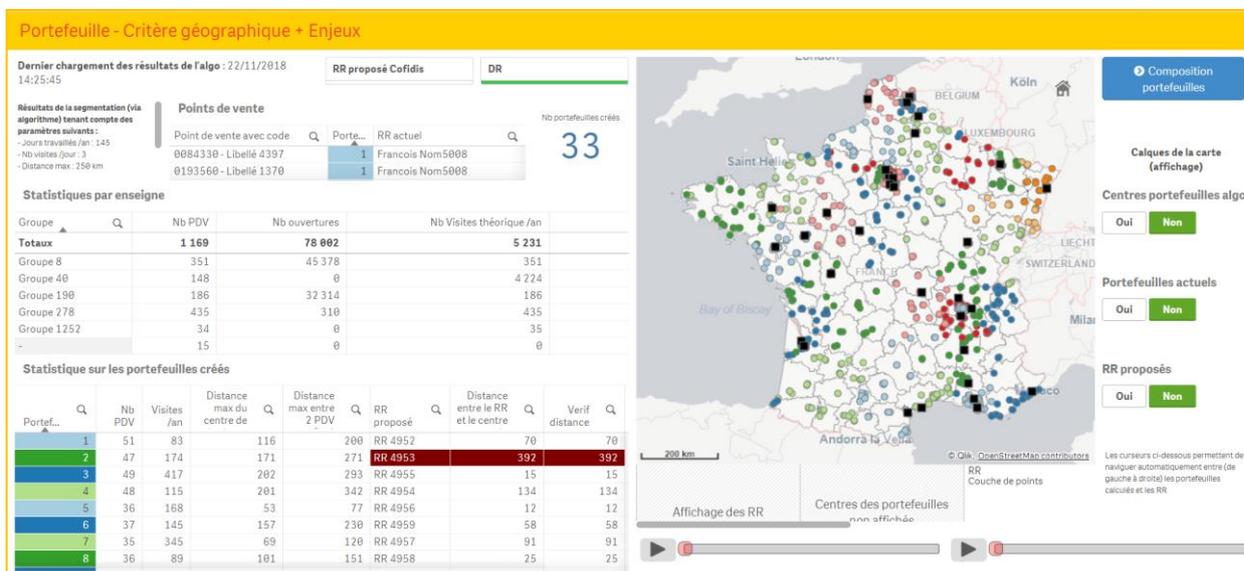
Une démarche Agile en cohésion avec les métiers

Pour ces projets, Cofidis, assisté par Decideom, a souhaité travailler en mode Agile, et a fait participer très tôt les commerciaux. « Nous étions dans une démarche de co-construction, et nous avons réfléchi ensemble aux KPIs à afficher, et à l'ergonomie de l'application. La facilité de développement de Qlik Sense permet cette démarche, et c'est une bonne façon d'emporter l'adhésion des utilisateurs, » ajoute Tristan Gorlier.

Conseils et bonnes pratiques

Pour réussir ce genre de projet, Cofidis conseille de s'entourer d'experts, qui sauront notamment manipuler les algorithmes et mettre à profit l'intégration de R dans Qlik Sense. « Pour répondre à notre besoin, Decideom a spécifiquement développé un algorithme de machine learning basé sur la CAH (classification ascendante hiérarchique), qui permet de créer des portefeuilles respectant des critères à la fois géographiques et métiers. »

La prochaine étape sera d'intégrer le benchmarking des performances entre les secteurs.



« La visualisation instantanée des résultats sur les cartes géographiques permet de travailler en direct avec les métiers et d'obtenir une excellente adhésion des commerciaux au projet. »

– Tristan Gorlier, Responsable du Domaine Pilotage, COFIDIS