



ÉTUDE DE CAS

SANOFI

POUR AMÉLIORER SES PROCESS, L'ÉQUIPE DE LA RELATION CLIENTS A UTILISÉ LE LOGICIEL DE DATAVIZ MATLO ET A OBTENU DES PREMIERS RÉSULTATS INTÉRESSANTS TRÈS RAPIDEMENT.



SANOFI

DIDIER GLEIZE

Directeur de projet chez Sanofi
pour Execution Consulting

DANS QUEL CONTEXTE AVEZ-VOUS TRAVAILLÉ AVEC MATLO ?

Au sein de la relation clients, nous avons besoin d'un outil de data visualisation de données. Lors d'une journée à l'ADETEM, nous avons découvert le logiciel proposé par la start-up Matlo. En faisant appel à Matlo, nous espérions pouvoir prendre des décisions d'amélioration de nos process et c'est ce que nous avons fait !



En faisant appel à Matlo, nous espérions pouvoir prendre des décisions d'amélioration de nos process et c'est ce que nous avons fait !



COMMENT AVEZ-VOUS MIS EN PLACE MATLO ?

Nous avons débuté un POC (Proof Of Concept) en sélectionnant nos données sur un périmètre restreint. Concrètement, nous avons étudié les données des appels téléphoniques de nos clients sur les centres de contact pour connaître avec précision les jours et horaires d'affluence, la typologie de leurs questions, les réponses apportées, les délais, etc. Nous avons obtenu des premiers résultats intéressants très rapidement, ce qui nous a permis de valider et invalider des hypothèses formulées sur des a priori.



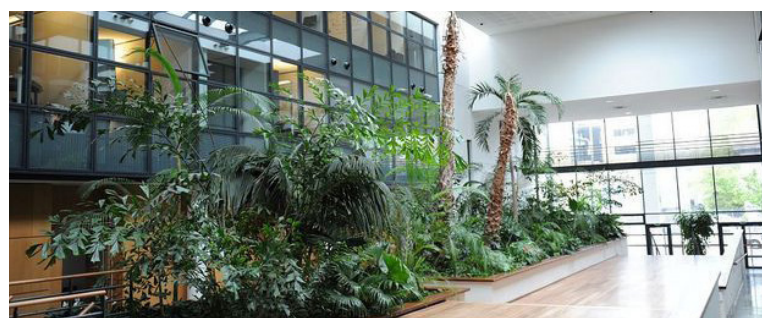
Nous avons obtenu des premiers résultats intéressants très rapidement.



Pour faire ce travail, nous avons été accompagnés par les équipes de Matlo pour déterminer les questions auxquelles nous cherchions à répondre, sur la préparation des données et sur la création de notre premier tableau de bord interactif. Très rapidement nous avons réussi à faire parler les données. D'ailleurs, notre premier tableau de bord nous a permis de mesurer les résultats d'un de nos produits.



Notre premier tableau de bord nous a permis de mesurer les résultats d'un de nos produits.



QUELS BÉNÉFICES TIREZ-VOUS DE L'UTILISATION DE MATLO ?

Les KPI intéressants sont produits très vite. Les métiers chez Sanofi peuvent jouer avec leurs données et les signaux faibles sont rapidement mis en évidence. L'élément le plus important grâce à Matlo c'est le gain de temps par rapport à nos outils classiques.

Nous avons créé notre premier tableau de bord en 2 jours.



Nous avons créé notre premier tableau de bord en 2 jours.



Plutôt que de chercher à rationaliser le nombre de KPI que nous utilisons, Matlo nous a permis d'en développer de nouveaux, facilement compréhensibles grâce aux graphiques interactifs que nous avons créés dans la plateforme. Nous avons ensuite partagé ce tableau de bord à des dizaines de personnes aux profils et métiers très divers : la Supply, le Business ou le Trade.



Nous avons partagé ce tableau de bord à des dizaines de personnes aux profils et métiers très divers.



QUELS SONT LES AXES D'AMÉLIORATION DE MATLO ?

Je tiens à souligner d'abord les nombreux points forts de Matlo : sa rapidité de mise en œuvre, sa facilité d'utilisation, son interface ergonomique et ses capacités graphiques pour mettre en valeur nos données. Quant à ses points faibles, ils ne lui sont pas directement liés. En effet, malgré les bons résultats du POC, le groupe, a préféré s'engager avec un autre acteur du marché pour concentrer ses investissements.



LE RADAR MATLO

Comme tous les clients de Matlo, Didier s'est prêté au jeu du radar en notant les critères de qualité de Matlo.

Critères d'évaluation	Notes
Rapidité d'installation du logiciel	5
Rapidité de prise en main	5
Facilité d'usage	4
Volumes de données acceptés	3
Souplesse et personnalisation	4
Connecteurs disponibles	-
Sécurité informatique	4
Accompagnement	4
Rapport qualité/prix	5
Clarté de la communication	4

- : non testé | 1 : nul | 2 : pas terrible
3 : moyen | 4 : bien | 5 : excellent

Note générale 4/₅