

Relations Presse Capgemini :

Hélène Delannet

Tél. : 01 49 67 31 25

Email : helene.delannet@capgemini.com

Relations presse HomeServe :

Chloé Hubidos Lhopital

Tél. : 04 26 99 80 13

E-mail : chloe.hubidos.lhopital@homeserve.fr

HomeServe choisit Capgemini pour l'accompagner dans la transformation de ses outils à destination de la relation clients

Paris, le 18 novembre 2019 – [Capgemini](#) a été retenu par [HomeServe](#) France, filiale française du groupe anglais de dimension internationale spécialisé dans les services de réparations et de travaux de la maison. Ce contrat porte sur la mise en place d'une plateforme offrant pour ses clients et ses partenaires une expérience omnicanale et sans couture. Pour HomeServe, ce projet vise à construire une vision 360° de ses clients permettant de développer l'omni-canalité de ses canaux, améliorer l'Expérience Client, faciliter le développement de nouvelles offres et accélérer leur mise à disposition sur le marché tout en augmentant son efficacité et sa productivité. Capgemini mettra en œuvre dans ce projet son expertise en conception et implémentation de solutions omnicanales Salesforce.

Créé il y a 18 ans en France, HomeServe conçoit des solutions d'assistance dans les domaines de la plomberie, de l'électricité, du gaz, du chauffage, de l'électroménager et des objets connectés, à la fois à destination des particuliers et des acteurs référents de l'habitat (énergie, banque-assurance...).

HomeServe a su diversifier au fil des ans son modèle économique pour adresser de nouveaux marchés. Ce faisant, un certain nombre d'applications métier ont été implémentées afin de satisfaire aux différents besoins d'optimisation du marketing, de la relation client, de la facturation, la finance etc. En conséquence, il est devenu critique pour HomeServe de s'appuyer sur une plateforme qui soit à la fois unique et intégrée permettant de gérer la relation ainsi que la connaissance client et prestataire de bout en bout, et évolutive afin d'accélérer la mise en place de nouvelles offres sur le marché. *« Pour garantir la réussite de ce projet crucial pour la stratégie de HomeServe et favoriser l'alignement entre les enjeux du projet et ceux de notre activité nous avons fait le choix de deux décisions stratégiques : d'une part respecter le standard des solutions Salesforce et accepter de remettre en cause nos processus si nécessaire et au bénéfice de nos clients, et d'autre part adopter un cadre agile tout en mettant le client final au cœur de chaque décision »*, précise Frédéric Mai, DSI HomeServe.

Térence GOUDRIAAN, responsable de l'activité Salesforce chez Capgemini en Europe, ajoute : *« Nous sommes très heureux d'avoir été choisis par Homeserve, pionnier des services pour l'assistance de la maison, pour la transformation de ses outils CRM en France. Notre collaboration repose sur une intégration totale des équipes HomeServe et Capgemini, un modèle qui a fait ses preuves, et qui est particulièrement efficace dans le cadre d'un projet basée sur l'apport de valeur incrémentale »*.



Pour Anne-Christelle Vogler, Directeur Clients & Opérations chez HomeServe : « *Nous avons d'ores et déjà bâtis avec Capgemini une collaboration solide et fondée sur l'apport conjoint des expertises de nos équipes et de celles de Capgemini avec lesquelles nous fonctionnons en logique « one-team ». Nous avons baptisé ce projet LEGO en interne, pour la référence à l'agile avec le principe de la construction brique par brique et la solidité de son architecture. Ce projet marque pour nous une étape clé de notre transformation, tant dans la mise en place d'un nouveau produit que dans une nouvelle manière de travailler pour nos équipes ».*

À propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial du conseil, des services informatiques et de la transformation numérique. A la pointe de l'innovation, le Groupe aide ses clients à saisir l'ensemble des opportunités que présentent le cloud, le digital et les plateformes. Fort de 50 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, il accompagne les entreprises et organisations dans la réalisation de leurs ambitions, de la définition de leur stratégie à la mise en œuvre de leurs opérations. Pour Capgemini, ce sont les hommes et les femmes qui donnent toute sa valeur à la technologie. Résolument multiculturel, le Groupe compte plus de 200 000 collaborateurs présents dans plus de 40 pays. Il a réalisé un chiffre d'affaires de 13,2 milliards d'euros en 2018. Plus d'informations sur www.capgemini.com. *People matter, results count.*

À propos de HomeServe

Avec pour mission de simplifier les réparations et les travaux de la maison, HomeServe est l'une des sociétés de service leader de son marché. Partenaire depuis 18 ans en France de la maison d'aujourd'hui et de demain, HomeServe se développe sur trois métiers : la conception de contrats d'assistance et d'entretien pour anticiper les pannes et couvrir tous les besoins de la maison, le dépannage d'urgence et les petites réparations sans engagement, les travaux et projets d'installation. Fort de l'appui d'un réseau animé de professionnels qualifiés, HomeServe déploie auprès de ses clients des services de qualité, rapides et simples dans les domaines de la plomberie, de l'électricité, du gaz, du chauffage, de l'électroménager, de la maison connectée et des travaux. HomeServe assure chaque année pour ses clients plus de 189 000 interventions, soit 1 intervention toutes les 3 minutes. HomeServe emploie 550 collaborateurs en France mobilisés au quotidien pour la satisfaction de plus d'1 million de clients. Fermement engagée dans la qualité de sa relation client, HomeServe a été élu Service Client de l'année 2020 dans la catégorie "services à l'habitat" pour la 4ème année consécutive. En 2019, HomeServe a également été certifié « Great Place To Work », le plus haut niveau de reconnaissance de la qualité de vie au travail pour une entreprise. HomeServe France est la filiale française de la société britannique du même nom, leader mondial des services pour la maison, présent dans 6 pays et coté en bourse au London Stock Exchange.