

A black and white photograph showing a close-up of a woman's face in profile on the left, looking towards a piano keyboard on the right. Her hands are visible, with one hand wearing a ring, positioned over the keys. The image is partially obscured by a large yellow curved shape on the right side of the page.

Audessa

conseil & expertise

- **Stratégie multicanal,**
- **Processus opérationnels de la communication client,**
- **Industrialisation des filières documentaires**



les fondamentaux de notre projet

Audessa est une jeune société de conseil constituée en Juin 2007 sous l'initiative de managers quadragénaires issus de grands cabinets de conseil Européens. En fondant Audessa, ils voulaient repositionner avant tout l'individu, et donc la valeur de l'engagement personnel, au centre de leur dispositif et de leur stratégie client.

C'est probablement la raison pour laquelle Audessa est aujourd'hui reconnue pour les relations de confiance qu'elle s'est tissée au fil des années, résultat de sa démarche d'implication totale pour l'entreprise avec laquelle nos missions sont réalisées.

Au 31 Juillet 2009, l'effectif d'Audessa est de neuf collaborateurs avec un chiffre d'affaires réalisé en 2008 de plus d'un million d'Euros.

les atouts de notre démarche

Les projets qui touchent les mécanismes et processus de communication client et gestion documentaire, sont particulièrement impactant sur les enjeux clés de l'entreprise ; relation avec ses marchés, organisation métiers, gestion des fournisseurs et partenaires, architectures et technologies utilisées, etc.

C'est la raison pour laquelle ils doivent être appréhendés avec une démarche parfaitement cohérente et globale, du cadrage initial jusqu'à la dernière ligne de code d'un programme informatique.

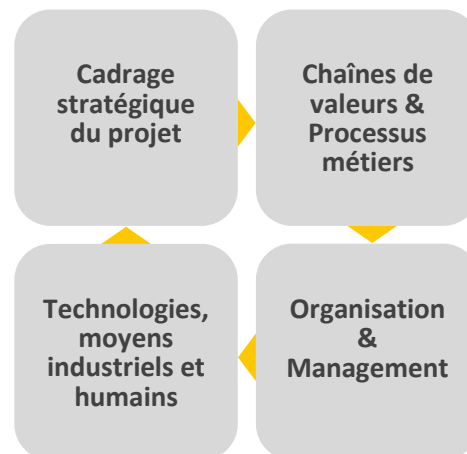
C'est dans cette approche que nous inscrivons notre démarche, en accompagnant nos clients dans la réussite de leurs projets de bout en bout, de la formalisation de la stratégie jusqu'à la mise en production opérationnelle en dégagant des synergies transverses sur les aspects :

- Humains et organisationnels
- Processus et technologies
- Industriels (rationalisation, mutualisation, productivité, réduction des coefficients d'exploitation).

Notre projet consiste donc à accompagner les entreprises pour accroître leur efficacité opérationnelle dans les processus et technologies de la communication client :

- Gérer la cohérence et la pertinence d'une communication multicanal orientée selon les préférences et les besoins clients.
- Rationaliser, harmoniser et flexibiliser les processus opérationnels, en déclinant les mécanismes, l'organisation, les moyens et les technologies au service de la relation client.
- Favoriser l'émergence de pôles d'activités centralisés de traitements des documents dans une logique totalement industrielle.

Enfin, notre expertise et notre savoir-faire nous permettent d'approcher nos missions sur un engagement de résultat (forfait) et non de moyens, car c'est la réussite de vos projets qui conditionne et motive la nôtre.



Notre engagement s'appuie sur :

- Une complémentarité de savoir-faire et d'expertises pointues dans nos domaines ; enjeux et bonnes pratiques, processus génériques et opérationnels, organisation, ressources et technologies.
- Une capacité d'alliance avec d'autres acteurs en complémentarité à nos actions (nous avons construits un tissu relationnel avec d'autres cabinets et auto-entrepreneurs reconnus sur le marché).



le périmètre de notre savoir-faire

Conseil en stratégie multicanal

- Déterminer la stratégie relationnelle et les principes de communication client en adéquation avec les canaux disponibles (cohérence, pertinence et adéquation, complémentarité).
 - Elaborer le modèle économique du projet et déterminer les projections d'activités et les seuils de rentabilité par segmentation client / produit / canal (business cases).
 - Réaliser l'étude d'opportunité et le cadrage du projet.
 - Réaliser l'étude de faisabilité (économique, organisationnelle et technique).
- Analyser et déterminer l'expression des besoins métiers en formalisant les chaînes de valeurs, les processus opérationnels et le cycle de vie des documents (génération, validation, diffusion, stockage).
 - Elaborer les spécifications fonctionnelles détaillées des réalisations.
 - Piloter le projet (plan qualité projet, plannings, gestion des risques, suivi et reporting).
 - Construire et suivre le plan de recette et piloter la conduite du changement.

Assistance ou délégation de maîtrise d'ouvrage

Expertise des filières documentaires

- Déterminer les architectures, solutions techniques et principes de production industriels (benchmark et POC), préconiser les partenaires et acteurs les plus appropriés.
- Cadrer l'organisation cible, le partage des responsabilités, les processus applicatifs et spécifier les flux de traitements.
- Inscrire les processus dans les meilleures pratiques (sécurité, traçabilité, intégrité, flexibilité).

nos domaines d'expertise

Traitements documentaires (flux entrants et sortants)

- Gestionnaire de flux documentaires (ETL)
- Compositeur & Gestionnaires de contenus (CMS)
- Dématérialisation & édition
- Intégrité, traçabilité, sécurisation et mise en conformité réglementaire des chaînes de traitements
- Archivage légal et archivage à valeur opérationnelle
- Numérisation, lecture automatique de documents & vidéo-codage

Architecture et technologies au service de la connaissance client

- Systèmes CRM articulés autour de la connaissance et de l'interactivité de la relation client
- Business Intelligence
- Solutions et architectures GED
- Knowledge Management
- Business Process Management & WORKFLOW



la valeur ajoutée de notre expérience

**Assistance à maîtrise
d'ouvrage pour la
dématérialisation et
l'archivage des
factures clients**

Pour un opérateur énergétique

- Nous avons réalisé les différents documents du dossier d'engagement destiné à la direction générale, qui spécifient pour le projet, les objectifs, le but et les enjeux, les risques, le budget ainsi que le phasing global du déploiement.
- Nous avons assuré le pilotage global du projet (préparation et participation aux comités projet, gestion des plannings, coordination des équipes et pilotage des chantiers du projet).
- Nous avons réalisé pour chacune des phases, les spécifications fonctionnelles générales et détaillées des services de restitution des factures, des annexes d'analyses personnalisées des consommations et de leur l'archivage.
- Enfin, nous avons piloté le plan de recette et la conduite du changement du service de relation clients sur ces nouveaux services

**Conseil et maîtrise
d'ouvrage pour
construire une plate-
forme nationale Internet
de services d'assistance
et de dépendance**

Pour une startup du secteur assurantiel

- Nous avons accompagné l'entreprise dans la formalisation de ses offres et les tarifications, son Business plan, son organisation et la gouvernance des services ainsi que le plan marketing et le plan de communication.
- Puis, Audessa a totalement pris en charge la maîtrise d'ouvrage du projet d'innovation technologique :
 - Conceptualisation des processus opérationnels et génériques des chaînes de valeurs des clients et des fournisseurs de services à la personne.
 - Construction du dossier d'architecture générale et du modèle conceptuel des données du système d'informations.
 - Rédaction des spécifications fonctionnelles détaillées du front-office (interfaces Web), du back-office (ERP) et des outils de gestion (CRM, BI et comptabilité)
 - Sélection et pilotage des sociétés en charge de l'ingénierie.
 - Choix des solutions, de l'infrastructure technique et de l'infogérance.
 - Pilotage et gestion du plan de recette.
 - Recrutement et formation des membres du nouveau service informatique

**Etude d'opportunité et
de faisabilité pour la
mise en place d'une
nouvelle offre de
gestion de patrimoine
dématérialisée**

Pour une banque privée

- Nous avons défini le périmètre du projet en joignant à cette réflexion globale des clients de la banque désignés selon un échantillon représentatif. Puis nous avons mené l'étude d'opportunité, qui, validée par les instances décisionnelles, a officialisé l'intention de projet.
- Nous avons réalisé l'étude de faisabilité qui visait quant à elle, à analyser la faisabilité économique, organisationnelle et technique de projet.
- Pour cela, nous avons réalisé une estimation du coût d'investissement et de fonctionnement du service, les délais de mise en œuvre et le plan de retour sur investissements.

Ils nous ont fait confiance :

GROUPAMA GAN – France DOMICILE – GMF – MATMUT – LASER COFINOGA



21-23 Boulevard Haussmann
75009 Paris

Tél : 01 56 03 67 16
Fax : 01 56 52 65 65
Email : contact@audessa.fr

SAS au capital de 37.000 Euros
SIRET : 499600252 00013