



CAFPI place l'expérience client au cœur de sa transformation numérique avec Microsoft

Issy-les-Moulineaux, le 7 juillet 2016 – Dans le cadre de sa transformation numérique, le groupe CAFPI, premier courtier en crédits immobiliers, a choisi de s'appuyer sur Microsoft en tant que partenaire stratégique pour revoir l'ensemble de ses processus métiers et offrir une expérience toujours plus fluide à ses clients, comme à ses collaborateurs. CAFPI va ainsi déployer [Dynamics CRM Online](#), la solution Cloud Microsoft de la gestion de la relation client (CRM), auprès de l'ensemble de son réseau pour permettre à ses succursales de suivre les clients de manière personnalisée, proactive et prédictive.

Un partenariat stratégique pour le développement de CAFPI

Afin de stimuler sa croissance, CAFPI s'appuie sur l'expertise de Microsoft pour accélérer sa transformation numérique et offrir à ses collaborateurs un environnement toujours plus mobile et collaboratif afin de répondre aux nouveaux enjeux de la relation client. A travers ce projet stratégique pour l'entreprise, CAFPI s'est fixé un triple objectif :

- Gagner en réactivité et en productivité dans le montage des dossiers de prêts
- Capitaliser sur chaque interaction client-prospect pour proposer une expérience personnelle, adaptée aux attentes de chacun
- Optimiser la relation client en s'appuyant sur les nouveaux outils numériques

« Les nouveaux modes de consommation ont clairement redéfini la manière dont nous devons aujourd'hui concevoir nos services et le suivi que nous proposons à nos clients. Il était important pour nous de nous adapter afin de gagner en agilité et en performance dans un environnement de plus en plus concurrentiel » explique **Laurent Desmas, Président du Directoire de CAFPI**. « Microsoft nous est apparu comme le partenaire de choix pour nous accompagner dans le déploiement de notre plan stratégique en plaçant la relation client au cœur de notre organisation. Les technologies Microsoft, à commencer par la solution Dynamics CRM Online, vont nous permettre d'optimiser notre réseau de distribution commercial, d'accroître la performance de notre programme de parrainage tout en offrant le meilleur service à l'ensemble de nos clients ».

Microsoft Dynamics CRM Online : pour une expérience client renouvelée

Microsoft Dynamics CRM Online offre aux collaborateurs de CAFPI l'opportunité de s'appuyer sur un environnement de travail et des processus métiers simples, adaptés à chaque dossier de crédit, en adéquation avec les nouveaux usages professionnels.

L'engagement client devient proactif et prédictif grâce à l'intégration de [Cortana intelligence](#) qui grâce au Machine Learning et à l'analyse de données, fournit des scénarios par métier permettant d'anticiper les activités des clients, de faire des recommandations en temps réel ou encore de prévoir les taux de désengagement. Les succursales de CAFPI pourront ainsi avoir une vision 360° de leurs clients et s'appuyer sur des scénarios prédéfinis ou paramétrables pour les engager de manière optimale.

CAFPI opte de surcroît pour d'autres solutions Cloud intégrées à Microsoft Dynamics CRM Online, notamment la suite collaborative, [Office 365](#), ou encore [Enterprise Mobility Suite](#), pour la protection de ses données et la gestion de ses accès. Le groupe entend ainsi s'adapter aux nouveaux enjeux de mobilité

et de productivité dans un environnement de travail digitalisé en constante évolution tout en faisant le choix de la sécurité.

A travers ce partenariat stratégique, Microsoft et CAFPI démontrent leur volonté de réinventer la relation client et réfléchissent ensemble au potentiel offert par les nouvelles technologies. L'utilisation du casque [HoloLens](#) pourrait par exemple permettre de réaliser une visite virtuelle dans le cadre d'un projet ou d'un achat immobilier et révolutionner ainsi le cœur de métier de CAFPI.

« Nous sommes heureux de pouvoir accompagner CAFPI dans sa transformation numérique et de contribuer à réinventer ses processus métiers au profit d'une plus grande efficacité opérationnelle mais également d'un meilleur accompagnement de leurs clients » ajoute **Wilfrid Guérit, Directeur de la division Business Solution de Microsoft France**. « En choisissant Microsoft Dynamics CRM Online, CAFPI va pouvoir s'appuyer sur un outil de nouvelle génération qui simplifie les procédures en interne et libère les collaborateurs des contraintes techniques. Chacun pourra ainsi mettre son expertise au service d'une relation client renouvelée, enrichie et plus engageante dans un environnement plus fluide, tant pour les collaborateurs que pour les clients. »

Pour plus d'informations

Accéder à [la vidéo du livecast](#)

Suivre l'actualité sur Twitter : [@microsoftfrance](#)

A propos de Microsoft

Fondée en 1975, Microsoft (cotée au NASDAQ sous le symbole MSFT) est le leader mondial des logiciels, services et solutions permettant au grand public et aux professionnels d'exprimer tout leur potentiel grâce au numérique. Créée en 1983, Microsoft France emploie 1500 personnes. Alain Crozier en assure la présidence depuis juillet 2012.

A propos de CAFPI

Cafpi est le leader du marché des courtiers en crédits. Il est totalement indépendant, aucun groupe bancaire ne figurant dans son capital. Avec un effectif de 1.350 personnes, Cafpi est présent, via ses 220 agences en propre, dans toute la France & DOM-TOM et le Maroc. En 2015, Cafpi a réalisé 42 000 dossiers (contre 31 500 en 2014), pour 8,1 milliards d'euros de crédits signés (5,8 milliards en 2014). Le métier de courtage en prêts immobiliers est en plein essor puisque près de 35 % des crédits en France se font via un courtier. Grâce à ses volumes, Cafpi obtient des 130 banques et assureurs partenaires avec lesquelles il travaille en permanence des conditions particulièrement avantageuses dont il fait bénéficier directement ses clients. Cafpi est également présent sur le web avec son site [www.cafpi.fr](#) ainsi que pour ses autres offres spécialisées ; [www.cafpi-assurances.fr](#) pour les assurances emprunteurs et [www.cafpi-regroupementcredits.fr](#) pour son offre de regroupement de crédits. En 2010, sous l'impulsion de Cafpi, naît l'APIC (l'Association Professionnelle des Intermédiaires en crédits dont Philippe Taboret est l'actuel Président) dans le but d'accompagner les évolutions réglementaires et législatives de l'encadrement de la profession et représenter les courtiers auprès des pouvoirs publics ([www.apicfrance.asso.fr](#)).

Contacts presse

Agence Hopscotch pour Microsoft

Amandine Bonnefis – 01 58 65 10 06 – abonnefis@hopscotch.fr

Juliette Villeroy – 01 58 65 10 77 – jvilleroy@hopscotch.fr

CAFPI

Galivel & Associés - Carol Galivel / Julien Michon - 01 41 05 02 02 - galivel@galivel.com

