

Eni Gas & Power France s'associe a Vlocity pour soutenir sa transformation digitale en France et améliorer l'expérience client

L'énergéticien français, leader en innovation, et inventeur des offres à prix fixe, assurera sa croissance avec la plateforme CRM cloud de Vlocity dédiée au secteur de l'énergie

SAN FRANCISCO et LEVALLOIS- PERRET, France, 26 sept. 2019 (GLOBE NEWSWIRE) — Vlocity, Inc., fournisseur majeur de logiciels *cloud* spécialisés par industrie, annonce que son service *Vlocity Energy & Utilities* a été sélectionné par Eni Gas & Power France pour améliorer son CRM client via *Salesforce*. Eni Gas & Power France, fournisseur de gaz, d'électricité et de services d'efficacité énergétique, filiale du groupe international Eni, renforce ainsi ses outils de gestion de la relation client au travers d'une solution omnicanale native, proposée par Vlocity.

Suite à une analyse du marché, en plus de l'outil, Vlocity a été choisi pour accompagner Eni Gas & Power France dans l'intégration de cette nouvelle solution. La mise à disposition de processus prêts à l'emploi pour le service client et les ventes, et d'un système de vue intelligent 360° pleinement intégré permettront une plus grande agilité des équipes Eni et une expérience client augmentée. La solution permettra une optimisation et une fluidification du parcours client, quel que soit le canal de contact utilisé.

« Vlocity permettra à Eni de gagner en agilité, d'améliorer son service client et de rationaliser ses processus de vente avec le seul système *cloud* de front et middle office, construit avec Salesforce, et entièrement adapté aux besoins spécifiques et bonnes pratiques du secteur de l'énergie et des utilities, » a déclaré David Schmaier, fondateur et président de Vlocity. « C'est seulement au travers de ces choix de nouvelle génération que les énergéticiens comme Eni pourront gagner en efficience et satisfaire le niveau d'exigences croissant des consommateurs d'aujourd'hui. »

La technologie Vlocity a notamment été sélectionnée pour ses capacités d'adaptation aux changements futurs, qui seront nécessaires en matière d'innovation, de réglementation, de concurrence, et également d'accompagnement au niveau des services d'efficacité énergétique, plébiscités par les clients.

« Eni Gas & Power France tient à innover en permanence afin de proposer à ses clients les solutions correspondant à leurs attentes dans un seul objectif : la totale satisfaction client. En 2018, 93% de nos clients particuliers et 89% de nos clients professionnels sont satisfaits de nos services, » explique Daniel Fava, Directeur Général d'Eni Gas & Power France. « Nous pensons que Vlocity est la solution la plus adaptée pour mettre le client au centre de notre attention et garantir ainsi l'expérience client multicanale la plus aboutie, car ce sont nos clients qui font la pérennité de notre entreprise et leur fidélité, notre fierté. »

Eni Gas & Power France, présent sur le marché Français depuis 2003, s'adresse à l'ensemble des cibles de consommateurs BtoC et BtoB. A fin 2018, Eni comptait 1,2 million de clients au global et fournissait 73 000 entreprises et lieux publics. Eni a également été élu pour la seconde fois

consécutive « Meilleur Fournisseur énergétique » pour 2019-2020 (étude Inma Marketing Institute auprès de 4 500 clients).

En pleine phase de croissance et de développement, Eni s'est fixé une série d'objectifs pour le perfectionnement de la relation client, l'optimisation de l'efficacité opérationnelle et l'augmentation des ventes sur les différents canaux. C'est pourquoi il était important pour Eni de pouvoir s'appuyer sur une solution de relation client flexible, adaptable, innovante et efficace.

À propos d'Eni :

Créée en 1953, Eni est une société énergétique mondiale intégrée, présente sur l'ensemble de la chaîne pétrolière et gazière (exploration, production, transport, transformation et commercialisation). Avec plus de 9 millions de clients en Europe, Eni est un leader de l'énergie en Europe. Présent en France depuis 2003, Eni s'adresse à l'ensemble des consommateurs : entreprises, administrations publiques et particuliers. Pour la seconde fois consécutive, en 2019, Eni est élu « Meilleur fournisseur énergétique » par l'institut marketing Inma Stratmarketing, après consultation de 4500 consommateurs. Eni a également été désignée par l'État comme fournisseur de dernier recours pour les clients assurant des missions d'intérêt général liées à la satisfaction des besoins essentiels de la nation (écoles, hôpitaux...). En 2018, Eni a facturé plus de 2 milliards d'euros en France. Eni a inventé les offres à prix fixe uniquement révisable à la baisse avec notamment l'offre Astucio.

À propos de Vlocity, Inc. :

Vlocity est un éditeur leader de logiciels *cloud* et mobiles, spécialisés par secteur d'activité, qui accompagne la transformation numérique des plus grandes entreprises mondiales. Lauréat du Forbes Cloud 100 en 2018 et 2017, Vlocity est un pionnier du « cloud sectoriel », conçu en partenariat avec Salesforce, le leader mondial du CRM, et dont l'objet pour les entreprises est de bénéficier de plus d'agilité ainsi que d'efficacité et de simplicité opérationnelles – à un coût global réduit. Les solutions logicielles *cloud* de Vlocity transforment les processus « centrés clients » et alimentent l'innovation dans les domaines des Télécommunications, Médias & Divertissement, Energie, Assurance, Santé et Services Publics. Confiance, Transparence et Transformation sont les valeurs portées par Vlocity pour permettre la réussite de ses clients, partenaires et employés.

Obtenez votre [certification](#) Vlocity. Suivez-nous @vlocity. Rendez-vous sur www.vlocity.com.

À propos de la solution cloud Vlocity Energy & Utilities :

Vlocity Energy & Utilities Cloud est la seule plateforme d'expérience client (CX) et CRM sur Salesforce, qui soit dédiée aux énergéticiens. Vlocity propose une approche fondamentalement différente de la transformation de l'expérience client, à la fois pour les marchés réglementés et ceux ouverts à la concurrence. Cette approche consiste à aider les centres de contact, les équipes « grands comptes » ainsi que les responsables informatiques et numériques, à changer drastiquement la manière dont les agents, les équipes de ventes et l'ensemble des acteurs s'engagent avec leurs clients, que ces derniers soient résidentiels, commerciaux ou industriels, et ce à travers l'ensemble des canaux. La solution cloud *Vlocity Energy & Utilities* transforme Salesforce en une plateforme complète d'engagement et d'expérience client pour le service client, l'engagement, le marketing, les ventes et la génération de revenus, avec des intégrations packagées aux systèmes de facturation et

de front-office.

Au cœur de la solution, on trouve un ensemble de fonctionnalités qui étend la puissance de Salesforce pour le secteur, notamment une vaste bibliothèque de processus dédiée à l'énergie, un catalogue de produits évolué supportant offres et promotions, un outil de CPQ / tarification, la gestion des devis et contrats, ainsi que celle de la mise en service – l'ensemble étant disponible nativement au sein de la plateforme Salesforce pour un déploiement rapide et simplifié. La solution cloud *Vlocity Energy & Utilities* est la plateforme moderne dont les entreprises du secteur de l'énergie ont besoin pour offrir une expérience client supérieure sur tous les canaux et pour fonctionner avec une plus grande agilité sur un marché en évolution. Vlocity élimine le risque lié au déploiement d'un système de CRM, tout en réduisant considérablement à la fois le temps requis pour mettre en œuvre Salesforce et le TCO excessif imposé par les technologies « on-premise » traditionnelles. Pour plus d'informations sur *Vlocity Energy & Utilities*, visitez le site energy.vlocity.com et retrouvez-nous à l'adresse @vlocity.

MEDIA CONTACTS:

Dave Reddy, Big Valley Marketing for Vlocity

dreddy@bigvalley.co | +1 650.868.4659