

EXIT MOSAÏQUE WELCOME SOLAR

Changer de logiciel de vente dans l'entreprise n'a jamais été une mince affaire, et face aux plâtres que nous venons d'essayer avec le lancement de SNCF Connect, il y a de quoi se préoccuper du sujet ! C'est pourquoi, la CFTD a participé aux ateliers déclenchés par l'entreprise et a déposé une audience **Décryptage...**

SOLAR est donc le nouveau logiciel de vente destiné aux guichets, qui a pour objectif de progressivement remplacer MOSAÏQUE en Décembre 2023. L'interface de Solar ressemble à l'environnement BLS (l'interface est simplifiée et permet une lecture aisée qui pourra être partagée avec le client pour lui permettre de visualiser les prix proposés, les différentes offres...).



Fortes de ses rencontres avec les vendeurs, la CFTD a pu remonter les alertes des sites pilotes lors de l'audience du 26 avril dernier :

- # Le manque d'effectifs permanents aux guichets doit être compensé afin d'éviter d'éventuels refus de congés.
- # La formation et l'accompagnement des vendeurs ne peuvent se limiter au e-learning.
- # La bascule vers Solar impacte le dialogue de vente, la prescription, un réel accompagnement / suivi par les ambassadeurs, les DPX et ACM est plus que nécessaire.
- # De nombreuses problématiques sont liées au calendrier et risquent de mettre les agents en difficulté (pic de charge et d'affluence à l'approche de l'été pouvant allonger les files d'attente...).
- # Une étude ergonomique doit être diligentée dans chaque gare.
- # Le matériel doit être renouvelé (écrans, imprimantes ...).

COMME ELLE L'AVAIT FAIT POUR LE LANCER DE COSMO, LA CFTD REFUSE LA POLITIQUE DE LA CHAISE VIDE ET S'INSCRIT PLEINEMENT DANS LA DISCUSSION AVEC L'ÉQUIPE PROJET AFIN DE CONFRONTER AU MIEUX LES ATTENTES DE L'ENTREPRISE ET CELLES DES VENDEURS !

Vous voulez en savoir plus sur nos échanges et obtenir des infos sur le calendrier de déploiement ?

