

Déployer une interface numérique pour les clients de ports de plaisance

Présentation de l'entreprise et de son domaine :

La CCI Nantes St-Nazaire est le premier gestionnaire de ports de plaisance en Pays de la Loire avec 2 500 emplacements sur 4 ports et plus de 8000 clients par an. Comme pour l'ensemble de la filière nautique, le marché des ports de plaisance connaît des évolutions structurelles liées aux modifications de comportement client (du « marin passionné » au « consommateur de loisirs »). Ainsi, les ports de la CCI se sont engagés dans une démarche d'innovation et ont établi une stratégie permettant de rester compétitif et attractif, notamment vis-à-vis des territoires voisins.

Problème rencontré par l'entreprise et objectifs de la mission :

Nous devons demain nous positionner comme « intégrateur de services nautiques » et proposer aux clients de nouvelles offres de services, afin de faciliter la logistique liée à leur pratique nautique (ex : prise en charge du bateau, conciergerie, surveillance, livraison de courses, ravitaillement carburant...). Pour améliorer la satisfaction client et réduire nos coûts nous souhaitons dématérialiser certaines de nos prestations en modernisant le process de commercialisation et de relation client.

Pour cela, nous souhaitons déployer rapidement une interface client (aujourd'hui inexistante sur le marché des ports de plaisance) permettant à minima :

Pour le client :

- De consulter et modifier en permanence ses informations clients et bateau
- De communiquer avec les services du port
- De commander simplement et rapidement des produits et services
- De dématérialiser les documents demandés par le port
- De payer en ligne

Pour le port :

- De pouvoir accéder facilement à l'ensemble des informations client
- D'améliorer considérablement la productivité des tâches administratives
- De rendre ses offres plus accessibles
- D'augmenter la satisfaction client

Modalités de la collaboration :

Le solutionneur sera invité à travailler avec notre service informatique et nos équipes opérationnelles pour comprendre les contraintes de notre secteur d'activité. Ce projet est à même de structurer une collaboration étroite entre les ports, leurs clients et des éditeurs et start-up.

Perspectives en cas de succès :

En cas de succès, les gestionnaires de ports gagneront en productivité tout en offrant une relation client enrichie. Avec 270 ports de plaisance en France et des centaines d'autres en Europe, les perspectives de marché pour le solutionneur sont très importantes.