

A high-angle, action shot of a shirtless male surfer in dark shorts riding a wave. The surfer is leaning forward, with his arms outstretched for balance. The wave is breaking, creating a large splash of white water behind him. The water is a deep, vibrant blue. The overall scene is dynamic and energetic.

sage

Recueil de
témoignages clients
Sage CRM

Sommaire

Edito 5

Services

Altios International	6
HTDS	7
IBT Partners	8
Planitec	9
Plein Sud Communication	10
Til Technologies	11
Yad Informatique	12

Industrie

Columbia France	13
Gâches Chimie	14
Imagine Car	15
Laboratoire d'Essais de Montereau	16
Orapi	17
UIC	18
Veolia	19

Négoce

Alliances Sud	20
Axantis	21

Transports

BPW	22
Taxis Bleus (les)	23

Médical

Darmian Medical	24
-----------------	----

Assurances

Deledalle	25
-----------	----

BTP

DSI	26
-----	----



Edito



A l'ère sociale et collaborative, les entreprises, pour être compétitives, se doivent de réduire les coûts et les délais, d'améliorer leur service client, de renforcer l'interopérabilité entre les sites... et surtout de mettre le client au cœur de leurs préoccupations.

Afin de toujours rester à l'écoute de vos clients et ainsi d'aller plus vite que vos concurrents, vous devez pouvoir vous appuyer sur un logiciel de Gestion de la Relation Client (CRM), performant et flexible, capable de s'adapter à vos activités et de s'aligner sur votre stratégie d'entreprise.

Une solution de Gestion de la Relation Clients apporte une vision claire et précise des clients et des prospects d'une entreprise, permettant de mieux les comprendre, d'anticiper

leurs souhaits et ainsi de leur offrir des services différenciés au fur et à mesure de votre relation.

Parce qu'une solution de CRM permet de partager l'historique de la relation enregistrée avec chaque client, tous collaborateurs / utilisateurs, disposant de toute cette richesse en un clic est ainsi naturellement le promoteur des offres produits et services auprès des clients de son entreprise.

Dans ce guide, je vous invite à découvrir des témoignages de PME équipées de Sage CRM.

Nous avons classé ces témoignages en plusieurs secteurs :

- Services
- Industrie
- Négoce
- Transports
- Médical
- Assurances
- BTP

Au fil de votre lecture, vous comprendrez leurs démarches, leurs besoins et les bénéfices qu'elles retirent de l'optimisation de leur gestion de la relation client. Avoir de la visibilité sur la fonction commerciale et marketing, sur son organisation et sur sa base de données clients... Leurs problématiques sont nombreuses ! Grâce à l'écoute quotidienne de nos clients équipés de Sage CRM, nous vous proposons une solution de gestion de la relation client et des services associés qui répondent aux besoins des Petites et Moyennes Entreprises.

Je vous souhaite une excellente lecture.

Patrick Reboul

Directeur Marketing Opérationnel

Sage Segment SMB

En bref...

Société

Activité

Société de conseils à l'international pour les entreprises françaises qui souhaitent se développer à l'export

Chiffre d'affaires

8 millions d'euros

Effectif

80 collaborateurs

Siège social

Nantes

Configuration Sage

Sage 100 CRM édition Standard SQL
Sage 100 Comptabilité
Sage 100 Gestion Commerciale

Partenaire

Quadra



Altios International s'appuie sur Sage CRM pour accompagner le développement de son activité

“ Avec Sage CRM, nous pouvons très rapidement identifier à quelles banques et quelles agences nos clients sont affiliés. **Nos commerciaux gagnent donc en temps et en productivité dans leurs démarches de recherches d'informations. Un temps qu'ils peuvent consacrer à renforcer la qualité de leurs relations clients.** ”

David Gérard

Co-gérant d'Altios International

Le contexte

Enregistrant une croissance annuelle moyenne de 30 % par an, avec 400 nouveaux contacts annuels, Altios International cherche une solution de gestion de la relation client susceptible de l'accompagner face au développement de son activité.

La solution

Pour **centraliser et optimiser le pilotage de son activité**, la société de conseil Altios International retient la solution Sage CRM.

Un choix motivé par **l'évolutivité et la richesse fonctionnelle du logiciel Sage CRM, ainsi que par ses capacités d'analyses et de contrôles de l'ensemble de son activité commerciale.**

Le résultat

Les différentes fonctionnalités proposées dans Sage CRM sont utilisées par Altios International pour **optimiser le travail de ses commerciaux.**

La société a notamment mis en œuvre un outil de géolocalisation intégré à Google Maps pour identifier, sur une zone géographique déterminée les clients et prospects à visiter.

“Cet applicatif nous permet ainsi de mettre en œuvre **des plannings de visites de commerciaux plus efficaces**”, précise David Gérard, co-gérant d'Altios International.



En bref... Société

Activité

Spécialiste de solutions hautes technologies dans les domaines de la Sûreté / Sécurité, de la Recherche et Laboratoire, de l'Optoélectronique et des Solutions de Test sur mesure

Chiffre d'affaires

50 millions d'euros

Effectif

150 collaborateurs

Siège social

Massy
Filiales : Algérie, Maroc, Tunisie, Lybie et Egypte

Configuration Sage

Sage 100 CRM i7 édition Standard SQL
Sage 100 Entreprise i7

Partenaire

Absys-Cyborg

HTDS renforce sa relation client avec Sage 100 CRM i7

“Lorsque nous réalisons des devis, le module “Implantation produit “ nous permet d’importer automatiquement dans Sage 100 CRM i7 les prix de nos fournisseurs, sans ressaisies manuelles. Nous gagnons ainsi en temps et en fiabilité.

Sage 100 CRM i7 nous accompagne ainsi dans le développement de notre relation client et de notre activité en France comme à l’international de façon simple, ergonomique et intuitive.”

Loïc Mechinaud

Directeur Marketing, HTDS.

Le contexte

Le spécialiste de solutions de détection hautes technologies fait évoluer son système d’information de la relation client en migrant vers Sage 100 CRM i7 et Sage 100 Entreprise i7.

La solution

La société a renforcé son partenariat avec Sage, migrant vers la nouvelle génération d’outils Sage 100 CRM i7 et Sage 100 Entreprise i7. Le choix d’HTDS pour Sage CRM fut motivé par sa base de données unique, répondant en ce point à sa principale problématique de gestion de la relation client décentralisée et multi pays.

Le résultat

HTDS capitalise sur l’ergonomie et les nouvelles interfaces proposées par Sage 100 CRM i7 pour améliorer ses procédures de gestion de la relation client. De même, nous pouvons également envoyer des e-mails directement depuis notre CRM. Avec cette solution, nous avons également amélioré la pertinence de nos campagnes marketing, désormais mieux ciblées en fonction des attentes et profils clients. HTDS s’appuie également sur les tableaux de bords de Sage 100 CRM i7 pour suivre le développement de son activité et évaluer son prévisionnel de chiffre d’affaires dans les 6 mois à venir.

“Avec Sage 100 CRM i7, nous renforçons donc notre visibilité sur notre activité à venir, ce qui nous permet d’anticiper certaines prises de décision,” conclut Loïc Mechinaud.

En bref...

Société

Activité

Société de services spécialisée dans l'accompagnement des entreprises souhaitant se développer à l'international et dans la promotion, à l'étranger, des agences de développement économique.

Chiffre d'affaires

1 million d'euros

Effectif

8 collaborateurs

Siège social

Paris

Configuration Sage

Sage 100 CRM édition Standard SQL

Partenaire

Project SI



IBT Partners accompagne les entreprises dans le développement de leur relation client grâce à Sage CRM

“ Au-delà de ses capacités fonctionnelles, Sage CRM nous assure aujourd'hui une **centralisation de l'ensemble des données que nous traitons optimisant ainsi la traçabilité de l'historique de nos relations avec nos clients et prospects.** ”

John Worthington

Gérant de IBT Partners

Le contexte

Société de service internationale, IBT Partners a pour vocation d'accompagner les entreprises françaises et étrangères qui entendent se développer à l'international ainsi que les agences de développement économique qui souhaitent promouvoir leur territoire, notamment auprès des sociétés étrangères.

La solution

IBT Partners avait besoin d'une solution de gestion de la relation clients susceptible de gérer une base de données contacts importante et internationale. Sage CRM a été retenu notamment au regard de sa capacité fonctionnelle, ainsi que pour son architecture Web, nécessaire à l'organisation opérationnelle d'IBT Partners.

Le résultat

Sage CRM répond à la problématique complexe de gestion du portefeuille clients d'IBT Partners. “ **La solution, multilingues et accessible à distance par l'ensemble de nos commerciaux et partenaires étrangers, nous permet d'enrichir très simplement notre base de données clients tout en qualifiant précisément chacun des contacts que nous créons,** explique John Worthington. Désormais, nous sommes donc en mesure de **gérer efficacement les milliers de prospects français et étrangers que nous référençons et ainsi, de mieux répondre à leurs appels d'offres** ”.

A partir de l'ensemble des données traitées dans Sage CRM, IBT Partners réalise également des **reporting précis pour ses clients**. “ Pour chaque campagne de communication que nous menons nous pouvons en sauvegarder les résultats à partir desquels nous effectuons des reporting, ajoute John Worthington. Nous exploitons alors ces données pour réaliser d'autres opérations de communications tels que, notamment, l'envoi de leads ”.

En bref...

Société

Activité

Société spécialisée dans la gestion de projets

Chiffre d'affaires

21 millions d'euros

Effectif

230 collaborateurs

Siège social

Cherbourg, Lyon, Marseille, Paris, Toulon, Toulouse

Configuration Sage

Sage 100 CRM i7 édition Standard SQL



Planitec optimise sa démarche avant-vente avec Sage100 CRM i7

“ Nous souhaitons que nos collaborateurs nomades puissent se connecter en temps réel à notre serveur local pour mettre à jour leurs informations clients.

Les équipes de Sage ont été très efficaces sur le projet. ”

Rémy Venesi

Directeur Commercial de Planitec.

Le contexte

“ Nous avons une problématique de coordination et de traçabilité des informations concernant nos prospects. D'où notre besoin de nous appuyer sur un outil unique de gestion des prospects, ” explique Rémy Venesi. Pour renforcer la qualité de sa démarche commerciale tout en optimisant et structurant les processus de ses collaborateurs, Planitec migre vers Sage 100 CRM i7. “ Nous souhaitons que notre CRM puisse s'ouvrir facilement aux autres filiales du groupe qui ont des clients identiques aux nôtres et ce, de manière sécurisée, ” précise Rémy Venesi.

La solution

Aujourd'hui, en optimisant le suivi de sa relation client, Planitec développe l'ensemble de son activité et renforce la qualité de ses relations avec ses prospects et ses clients.

Le résultat

Engagé dans une démarche continue d'**optimisation de ses coûts de fonctionnement** et ne souhaitant pas passer en immobilisation le coût d'un logiciel, **Planitec a opté pour le dispositif du Droit de Souscription à l'Usage (DSU) proposé par Sage.**

“ Ce tarif est d'autant plus intéressant qu'il inclut les coûts de maintenance et de mise à jour et nous décharge de cette partie administration. Il génère ainsi davantage de **souplesse dans la gestion du logiciel qui évolue au même rythme que la société**”, précise Rémy Venesi.

En bref...

Société

Activité

Partenaire commercial SFR Entreprise

Chiffre d'affaires

3,4 millions d'euros

Effectif

43 collaborateurs

Siège social

Bordeaux

Configuration Sage

Sage 100 CRM édition Standard SQL

Sage 100 Gestion Commerciale

Sage 100 Comptabilité

Sage Paie & RH

Partenaire

Technomade



Plein Sud Communication à l'écoute de ses clients avec Sage CRM

“Avec Sage CRM, nous avons la garantie de nous appuyer sur **un logiciel de CRM éprouvé par le marché, ergonomique, fiable et évolutif, tout en sachant que nous pouvons le paramétrer pour qu'il réponde exactement à nos besoins métiers.** D'autre part, nous étions ainsi assurés de **l'interface entre notre solution de CRM et l'ensemble de nos autres outils de gestion,** du même éditeur. Enfin, nous entendions continuer à travailler avec Technomade et bénéficier de leur expertise dans le CRM.”

Christophe Barrau

Gérant de Plein Sud Communication

Le contexte

Partenaire historique de SFR, Plein Sud Communication est un des distributeurs de l'opérateur auprès des entreprises. Créée en 2001, la société a rapidement évolué pour devenir aujourd'hui un revendeur de poids sur le secteur de la mobilité, de la téléphonie fixe et de l'Internet sur les régions Aquitaine et Midi-Pyrénées.

La solution

“À nos débuts, un simple tableur nous suffisait pour suivre et faire vivre notre base clients, explique Christophe Barrau. Face au développement de notre activité et du nombre de nos collaborateurs, nous avons besoin de nous équiper d'une solution de CRM nous permettant de mieux mesurer et maîtriser notre base clients”. Equipée de solutions Sage pour sa gestion commerciale et comptable ainsi que pour sa paie, Plein Sud Communication a naturellement étudié l'offre Sage en matière de CRM.

Le résultat

“Avec Sage CRM, nous allons désormais intégrer **automatiquement toutes les données terrains de nos commerciaux et de notre fournisseur SFR sur une base de données sécurisée,** ajoute Arnold Guibbal, Directeur commercial de Plein Sud Communication. **En évitant des ressaisies fastidieuses nous allons par ailleurs gagner un temps précieux notamment dans la mise à jour des données relatives aux contrats d'engagements signés entre nos clients et SFR”.**



En bref...

Société

Activité

Constructeur de systèmes de sécurité et de contrôle d'accès

Chiffre d'affaires

13 millions d'euros

Effectif

70 collaborateurs

Siège social

Aix-en-Provence

Configuration Sage

Sage 100 CRM édition Avancée SQL
Sage 100 Entreprise

Partenaire

Hesperia Informatique



Til Technologies gagne en qualité de services avec Sage CRM

“ Avec Sage CRM et l’homogénéisation de l’ensemble de notre système d’information, **nous avons gagné en efficacité grâce au partage et à la synthèse des informations ainsi que dans la qualité de services que nous délivrons à nos clients.** ”

Laetitia Guelin

Chef de projet CRM, Til Technologies

Le contexte

Spécialisée dans la construction de systèmes de sécurité et de contrôle d'accès, la société Til Technologies est soucieuse d'optimiser le suivi de sa prospection client en avant-vente tout en améliorant, en après-vente, son service client et les prestations proposées au travers de sa hot line. Dans ce contexte, Til Technologies s'est mis en quête d'une solution de gestion de la relation client susceptible de répondre à ces enjeux.

La solution

Til Technologies retient Sage CRM pour **améliorer sa prospection en avant-vente et renforcer la qualité des prestations proposées par son service après-vente.**

Le résultat

A partir de Sage CRM, Til Technologies a amélioré **la gestion des plannings de ses commerciaux.** “Rendez-vous, rappels, historiques des échanges avec les prospects en avant-vente et les clients en après-vente, sont autant de fonctionnalités offertes par Sage CRM et qui permettent à nos commerciaux de disposer d'un suivi précis sur l'avancée de leurs prospections et de leur relation avec les clients. Autre avantage important, toutes ces **informations** sont désormais **partageables entre les différents collaborateurs** de Til Technologies : à la production, à l'administration des ventes...” souligne Laetitia Guelin, Chef de projet CRM, Til Technologies.



Hesperia Informatique
2 rue Odette Jasse
Cité de la cosmétique Bat C R+1
13015 Marseille
Tél. : 04 91 63 71 90
www.hesperia.fr



En bref...

Société

Activité

Distributeur et intégrateur de solutions informatiques

Chiffre d'affaires

1,5 millions d'euros

Effectif

13 collaborateurs

Siège social

Villeurbanne

Configuration Sage

Sage 100 CRM édition Avancée SQL
Sage 100 Gestion Comptable
Sage 100 Gestion Commerciale
Sage Immobilisations
Sage Moyens de Paiement
Sage Trésorerie
Sage Paie & RH

Partenaire

Yad Informatique



Yad Informatique
88 rue Hippolyte Kahn
69100 Villeurbanne
Tél. : 04 72 68 60 90
www.yad.fr



Yad Informatique améliore son interactivité clients avec Sage CRM

“ Sage CRM nous permet d’optimiser nos relations avec nos clients sur les plans commerciaux et techniques mais également en interne entre nos différents services. ”

Lionel Semhoun

Responsable de formation et chargé de CRM,
Yad Informatique

Le contexte

Spécialisé dans la vente et la mise en œuvre de solutions de gestion informatiques, Yad Informatique s’organise autour de cinq pôles de compétences : vente de matériel, création et gestion de sites Internet, formation, solutions de gestion et développement. Au regard de son activité diversifiée, le revendeur dispose de plusieurs bases de données relatives à ses 4 000 contacts, 250 clients actifs et une vingtaine de revendeurs.

La solution

“ Sage CRM s’interface avec notre comptabilité et notre gestion commerciale ainsi qu’avec nos outils bureautique et de communication, tels qu’Outlook, explique Lionel Semhoun.

Tous les collaborateurs de Yad Informatique disposent ainsi des mêmes informations mises à jour en temps réel. Ce partage de l’information a contribué à l’amélioration de notre productivité”.

Le résultat

Au travers des fonctionnalités offertes par Sage CRM, Yad Informatique a pu reprendre l’historique des relations entretenues avec ses clients depuis sa création, en 1998. L’intégration de Sage CRM avec Sage 100 Gestion Commerciale assure à leurs vendeurs **un accès aux pièces comptables et commerciales des clients, que ce soit les devis, les encours, les commandes ou autres factures.**

De plus, grâce aux **fonctions de reporting et de statistiques** de Sage CRM, les commerciaux peuvent **suivre très précisément leurs ventes, les propositions commerciales, les affaires gagnées ou perdues ainsi que les raisons de ces pertes.**

En bref...

Société

Activité

Fabricant de rubans transfert thermique

Chiffre d'affaires

3 millions d'euros

Effectif

16 collaborateurs

Siège social

Vildé Guingalan

Configuration Sage

Sage 100 CRM édition Standard i7 SQL
Sage 100 Gestion Commerciale Edition Pilotée
Sage 100 Comptabilité
Sage Paie & RH

Partenaire

Grafe Informatiques



Columbia France retient Sage CRM pour développer sa performance commerciale

“Le gain de temps est considérable, aussi bien pour les commerciaux que pour les collaborateurs (secrétariat, comptabilité, direction...). Il suffit de poser la question aux commerciaux, ils ne pourraient plus se passer de Sage CRM !”

Nicolas Richard

Gérant de Columbia France

Le contexte

Columbia France fabrique et commercialise des rubans transfert thermique. Traditionnellement, les commerciaux de la société travaillaient sur fiche papier et utilisaient un développement sous Access pour le suivi commercial. Fort de ce constat, Columbia France a pris la décision de développer sa performance commerciale par l'acquisition d'un outil de CRM.

La solution

La Gestion de la Relation Client permet de gagner en productivité, et pour être efficace le CRM doit s'adapter au contexte de chaque entreprise. C'est pourquoi, Sage CRM a été choisi et a été fortement personnalisé chez

Columbia France, pour répondre aux spécificités métiers de l'entreprise.

Le résultat

L'interface de Sage CRM avec le back office de l'entreprise a permis de simplifier son intégration. Etant équipée d'une suite Sage (comptabilité, gestion commerciale, paie, etc.), le déploiement du logiciel et son utilisation furent aisés.

“Cette nouvelle organisation permet aujourd'hui la **centralisation et le partage des données entre les différents services de Columbia France**, soutient Nicolas Richard, gérant de Columbia France. De plus, Sage CRM s'interface avec les autres outils de bureautique et de communication de l'entreprise, facilitant l'adaptation des utilisateurs au produit.”

Sage CRM répond également aux besoins d'accessibilité des commerciaux à leurs données clients-prospects.

Accessible depuis n'importe quelle plateforme

(Smartphone, tablette, portable, etc.), Sage CRM et son concept de mobilité favorisent l'utilisation du produit par les populations nomades. **La Gestion de Relation Client se fait en temps réel.**



En bref...

Société

Activité

Distribution et logistique de produits chimiques (composites, silicones, chimie de base, fournitures plastiques, produits en plaques, adjuvants...)

Chiffre d'affaires

100 millions d'euros

Effectif

250 collaborateurs

Siège social

Escalquens

Configuration Sage

Sage 100 CRM i7 édition Standard SQL

Partenaire

Inforsud Diffusion



Inforsud Diffusion
6, rue Maryse Hilsz
31500 Toulouse
Tél. : 05 62 16 76 00
www.inforsud-diffusion.com



Sage CRM sublime l'action commerciale de Gâches Chimie

« Clairement, laisser la connaissance exclusive du client à son interlocuteur commercial est un danger pour l'entreprise, même avec un faible turn over, ce qui est notre cas. **Un outil de CRM, c'est une mémoire collective et partagée.** »

Olivier Soulier

Responsable DSI - Gâches Chimie.

Le contexte

De son bastion du sud-ouest, Gâches Chimie a su faire une base de conquête pour la France entière dans le domaine de la distribution et de la logistique de produits chimiques. Disposant de succursales réparties sur le territoire et d'une force de vente pour l'essentiel itinérante, **l'entreprise avait besoin de mutualiser son information commerciale.**

La solution

« J'ai retenu en finale l'offre Sage et l'offre Microsoft. **Le fonctionnement 100 % connecté de Sage CRM, qui pouvait paraître un frein au départ, s'est retourné en atout au fil des échanges et des démonstrations** », explique Olivier Soulier, Responsable DSI, Gâches Chimie.

Satisfaite en outre des conditions économiques de la transaction, Gâches Chimie se prononce officiellement pour Sage CRM au cours du premier semestre 2013.

Le résultat

« La réaction très positive de nos fournisseurs, pour lesquels nous avons des cartes exclusives, très intéressés par la vision du marché et leur position concurrentielle que nous sommes désormais capables de leur donner. Autre motif d'étonnement, propre à la solution Sage CRM, **c'est la capacité de répondre très vite à un besoin nouveau.** La visibilité du pipe commercial ou la récurrence des contrats, **mais aussi n'importe quel tableau de bord spécifique à la demande de l'une ou l'autre des activités** », indique Olivier Soulier, Responsable DSI, Gâches Chimie.

En bref...

Société

Activité

Grossiste en pneumatiques, filiale du groupe MPSA/Massa

Chiffre d'affaires

115 millions d'euros

Effectif

100 collaborateurs

Siège social

Mandelieu

Configuration Sage

Sage 100 CRM i7 édition Standard SQL

Partenaires

Alhambra-Eidos
IGSI



Imagine Car améliore la qualité de sa relation client avec Sage CRM

“Avec Sage CRM et le CTI, davantage de personnes traitent désormais ces appels : non seulement nous **améliorons la qualité de notre relation client mais en plus, nous avons gagné en productivité en interne.**”

Christophe Charbonnier

Directeur des Systèmes d'Information d'Imagine Car

Le contexte

Filiale de la société MPSA/Massa, Imagine Car est un grossiste spécialisé dans la distribution de pneumatiques auprès de centres automobiles, de revendeurs spécialisés ou encore de garages automobiles. La dispersion géographique de leur activité et de leurs collaborateurs pose de véritables problèmes en matière de circulation des informations et de relation client. Imagine Car a besoin de doter sa force de vente d'un outil de gestion des prospects et de saisie des comptes rendus de visites ainsi qu'améliorer sa visibilité sur les litiges en particulier ceux liés aux transports, à la livraison et à la facturation des commandes clients.

La solution

Le grossiste en pneumatiques s'équipe de Sage CRM pour **renforcer son suivi client et doter sa force de vente, ainsi que les opérateurs de son call center, d'un outil de gestion des prospects et des clients. De plus, grâce au couplage informatique/téléphonie (CTI), tous les opérateurs du call center disposent des informations nécessaires pour renseigner les clients en temps réels, sur l'état de leurs livraisons ou de leurs facturations.**

Pour chaque appel entrant, la solution de téléphonie IP (VOIP) couplé à Sage CRM fait remonter à l'opérateur la fiche client.

Le résultat

Sage CRM contribue ainsi largement à la qualité de la relation client d'Imagine Car.

“Grâce à l'implication de tous, nous avons considérablement amélioré le suivi et la résolution de nos litiges”, se réjouit Christophe Charbonnier.

“Nous sommes également beaucoup plus réactifs face à nos clients, lorsqu'ils nous demandent des informations sur l'état de leur commande, de leur livraison ou de leur facturation.”



Alhambra Eidos SAS
Z.A de Courtabœuf
12 avenue des Tropiques - BP 70098
91943 Les Ulis Cedex
Tél. : 01 72 03 27 67
www.alhambra-eidos.com/fr



I.G.S.I.
50 avenue du Mont Joli
06110 Le Cannet
Tél. : 04 93 90 29 35
www.igsi.fr



En bref...

Société

Activité

Société spécialisée dans l'activité de services pour le secteur aéronautique avec 3 types de prestations : des contrôles non-destructifs, du montage de sous-ensembles de moteurs, de la réparation et de la maintenance d'équipement.

Chiffre d'affaires

4 millions d'euros

Effectif

45 collaborateurs

Siège social

Montereau-sur-le-Jard

Configuration Sage

Sage 100 CRM i7 édition Standard SQL

Partenaire

Self Informatique



INDUSTRIE

Le LEM suit à la trace ses opérations commerciales et marketing avec Sage CRM

“La solution Sage CRM est de loin **la solution la plus aboutie** est **la plus complète** en terme de gestion des relations clients.”

Denis Lapret

PDG – Laboratoire d'Essais de Montereau (LEM).

Le contexte

Le Laboratoire d'Essais de Montereau souhaitait avoir la traçabilité des opérations commerciales et marketing réalisées, avoir un outil de relance et de suivi des offres, et pouvoir réaliser un business plan et des objectifs commerciaux à partir de données factuelles.

Sans solution de CRM, cela leur était impossible.

La solution

La solution Sage CRM a été présentée par le Self Informatique dans le cadre d'une prospection téléphonique, explique Denis Lapret, PDG de Laboratoire d'Essais de Montereau.

Le résultat

“Ce qui a changé pour moi aujourd'hui, c'est la visibilité. Je suis désormais capable de voir les volants d'affaires qui existent, d'avoir une vision à court, moyen, long termes des affaires en cours et donc de mon budget commercial, et par conséquent **de mieux piloter l'entreprise**. Le changement pour les commerciaux, c'est d'avoir un outil de gestion. Nous avons même élargi à toute la relation client et nous avons intégré le qualicien, les gens de la production... Toutes les personnes qui sont en relation avec le client final utilisent Sage CRM.

L'outil est une base de données partagée et surtout nous ne perdons plus les échanges d'e-mails.

Nous savons exactement ce qui a été dit, quand et pourquoi cela a été dit.” souligne Denis Lapret, PDG de Laboratoire d'Essais de Montereau



SELF Informatique
Europarc - 29 rue le Corbusier
94046 Créteil Cedex
Tél. : 01 56 71 75 00
www.self-informatique.fr

Retrouvez le témoignage complet sur notre site www.sagecrm.com

En bref...

Société

Activité

Fabrication et distribution de produits techniques consommables pour l'entretien et la maintenance des machines.

Chiffre d'affaires

171,73 millions d'euros

Effectif

320 collaborateurs

Siège social

Vaulx-en-Velin

Configuration Sage

Sage 100 CRM édition Avancée SQL

Partenaire

Yad Informatique



Orapi optimise sa force commerciale avec Sage CRM

“ Pour une société de 40 ans, nous n'étions pas équipés d'outils assez fiables et notre savoir-faire commercial touchait un plafond. C'est pourquoi nous avons choisi Sage : la **solution était fiable et reconnue, nos clients nous l'ont souvent citée en exemple.** Ce que nous en attendons : préserver notre patrimoine commercial qui est aussi précieux que notre patrimoine industriel et technique ! Mais aussi la possibilité de réorganiser la force commerciale pour mieux entretenir la relation client ! ”

Evelyne Civier

Directrice Marketing d'Orapi

Le contexte

La société Orapi a été créée en 1968, elle conçoit, fabrique et commercialise des produits techniques consommables pour l'entretien des machines de tous les secteurs d'activité : industrie lourde ou de pointe, BTP, agriculture. Elle dispose de 3 centres d'implantation qui comportent chacun une usine et un laboratoire de recherche : au Canada, en France et à Singapour. Elle compte ainsi parmi ses clients EADS, Dassault ou encore EDF.

La solution

Après avoir expérimenté une solution de CRM qui était sous dimensionnée, Orapi a décidé de passer à la vitesse supérieure et a opté pour Sage CRM.

Le cahier des charge a été défini et la solution Sage, proposée par Yad Informatique, partenaire intégrateur Sage, répondait parfaitement aux critères : **souplesse de paramétrage, capacité de traitement, vision synoptique des performances par commercial.**

Le résultat

“ Grâce aux états détaillés que nous obtenons sur Sage CRM, nous avons une **vision bien plus précise des actions de nos commerciaux et gérons au mieux leur agenda.** Nous savons où ils en sont : démonstration, commande, devis, prospection, simple visite... C'est aussi un moyen de voir si nous tenons les objectifs. Chaque appel entrant est transformé en prise de rendez-vous : une réactivité qui nous manquait ! Nos commerciaux sont plus souvent sur le terrain et les commandes s'en ressentent positivement”, note Evelyne Civier. Les commerciaux ont adhéré au projet CRM et cela a permis à Orapi de passer à la détection d'opportunités et l'aide à la préparation de campagnes marketing.

En bref...

Société

Activité

Union de syndicats professionnels dont le rôle est la défense des intérêts des industriels de la chimie en France

Effectif

UIC et UIC Région : 100 collaborateurs

Siège social

Paris

Configuration Sage

Sage 100 CRM i7 en SQL Server

Partenaire

Késys



L'UIC modernise la gestion de sa base d'adhérents avec Sage 100 CRM i7 et l'intégrateur Késys

“ Nous avons opté pour la solution Sage CRM au regard de sa simplicité d'utilisation, d'administration et de mise à jour, ainsi que de son rapport qualité/prix. ”

Christine Tailhan

Responsable des systèmes d'information. UIC.

Le contexte

L'Union des Industries Chimiques (UIC) fédère l'ensemble des syndicats sectoriels représentant les divers métiers des industries chimiques ainsi que les 15 UIC régionales et les 9 fédérations ou syndicats associés de l'UIC.

L'UIC disposait d'un système propriétaire de gestion des adhérents qui n'offrait pas à ces derniers un accès direct et ne lui permettait pas d'optimiser l'envoi d'informations.

La solution

Pour centraliser et optimiser la gestion et le suivi de ses adhérents, l'Union des Industries Chimiques retient la solution de gestion de la relation client Sage 100 CRM i7. **Un choix porté par la simplicité de paramétrage, d'utilisation et d'administration du logiciel.**

Le résultat

Grâce à Sage 100 CRM i7, l'UIC optimise désormais la gestion et le suivi de ses droits d'adhésion. “Avec cette nouvelle base de données, **nous ciblons plus précisément et plus simplement les envois d'information et les mailings auprès de nos adhérents**, ajoute Christine Tailhan. Par ailleurs, elle nous permet aussi de **gérer les droits d'accès de nos adhérents à notre extranet**, ainsi que leurs participations aux réunions et groupes de travail,” explique Christine Tailhan. Avec Sage 100 CRM i7, l'UIC bénéficie également d'une solution capable d'évoluer au même rythme que son activité et que l'actualité, notamment réglementaire, dont dépendent les industries de la chimie.

En bref...

Société

Activité

Filiale de Veolia Water spécialisée dans la fabrication et la vente de solution de traitement d'eau

Chiffre d'affaires

2,3 milliards d'euros

Effectif

10 767 collaborateurs

Siège social

Saint-Maurice

Configuration Sage

Sage 100 CRM i7 édition Standard SQL

Partenaire

Androcom



Veolia Water Solution et Technologies homogénéise sa gestion de la relation client avec Sage CRM

“Les capacités de paramétrage de la solution Sage CRM nous permettait d'en adapter une partie aux spécificités de chaque pays et surtout à leurs méthodes locales de gestion de la relation client et de travail.

Un choix que nous ne regrettons pas ! ”

Shaun Summers

*Global Sales Tools Manager
Veolia Water Solutions et Technologies.*

Le contexte

Pour optimiser les démarches de relation client de l'ensemble de ses filiales réparties sur plus de 50 pays, Veolia Water Solutions et Technologies décide d'en centraliser la gestion et opte pour Sage CRM en mode SaaS.

La solution

Veolia Water Solutions et Technologies a opté pour Sage CRM et son modèle SaaS au regard du **bon rapport qualité/prix** qu'il générerait.

Le résultat

“Le SaaS nous permet de bénéficier de nombreuses prestations de services, telles que les mises à jour automatiques. Le déploiement de Sage CRM dans chaque filiale se fait de façon beaucoup plus fluide”, explique Shaun Summers. La société aura déployé la solution auprès de 1000 utilisateurs dans le monde entier. Elle est déjà opérationnelle pour plus de 500 utilisateurs de France, d'Angleterre, d'Amérique du Sud, d'Australie et de Chine. Désormais, Veolia Water Solutions et Technologies dispose d'une visibilité optimale sur l'ensemble des démarches commerciales engagées par chacune de ses filiales. “Une visibilité qui nous permet d'optimiser les chances pour le groupe, de remporter le marché, précise Shaun Summers. Enfin, en centralisant l'ensemble de nos données, Sage CRM contribue à renforcer le pilotage de nos activités, en central mais également localement, dans chaque pays,” conclut Shaun Summers.

En bref...

Société

Activité

Société spécialisée dans le secteur d'activité du commerce de gros de machines et équipements de bureau.

Chiffre d'affaires

6 millions d'euros

Effectif

19 collaborateurs

Siège social

Villebon-sur-Yvette

Configuration Sage

Sage 100 CRM i7 édition Avancée SQL

Partenaire

Aptétude



Les équipes d'Alliances Sud optimisent leur temps de travail avec Sage CRM

“ Sage CRM est l'outil adapté pour interfacer nos commerciaux avec nos clients et surtout nos futurs clients. **Nous avons enfin un bel outil** et nous souhaitons l'utiliser de la manière la plus exhaustive qui soit ! ”

Stéphane Rossignol

Président Directeur Général - Alliances Sud

Le contexte

Alliances Sud recherchait un outil pour gérer sa relation client. Leur problème majeur était de mutualiser toutes les informations pour les différents services afin d'optimiser leur temps de travail et d'être plus orienté relation clients.

La solution

“ Nous avons sélectionné Sage CRM car nous étions déjà équipés de Sage 100 en comptabilité et en gestion commerciale, dont **nous étions satisfaits**. Il a donc été naturel pour nous de sélectionner l'outil de CRM de Sage notamment pour le plus de l'interface entre les différents services, sachant que le cœur de la relation avec les clients c'est d'abord la facturation et ensuite les services connexes”, explique Stéphane Rossignol, PDG d'Alliances Sud.

Le résultat

“ La mise en place de Sage CRM par notre revendeur Aptétude s'est très bien passée. Nous avons fait plusieurs réunions pour trouver la bonne synergie entre les équipes et l'outil. Ce qui a évolué c'est **l'augmentation de la rigueur et des exigences vis-à-vis de l'utilisation du CRM**”, poursuit Stéphane Rossignol, PDG d'Alliances Sud.

En bref...

Société

Activité

Société spécialisée dans les produits et services d'infogérance, notamment dans les 3 domaines de l'impression, l'informatique et le consommable.

Chiffre d'affaires

20 millions d'euros

Effectif

60 collaborateurs

Siège social

Paris

Configuration Sage

Sage 100 CRM i7 édition Avancée SQL

Partenaire

Coservit



Axantis augmente l'efficacité de ses actions commerciales avec Sage CRM

“Sage CRM est un outil efficace non seulement pour le commerce mais aussi pour tous les services de l'entreprise, c'est un outil unique pour gérer notre relation clients. Nous en sommes très contents car il est fort et simple.”

Joel Taieb - Directeur Général

David Morainville - Directeur BU-IT Structure informatique Groupe-Axantis

Le contexte

Le groupe Axantis s'est créé il y a bientôt 30 ans en 1986 en tant que concessionnaire Xérox. Aujourd'hui leur métier principal est l'infogérance dans trois domaines : l'impression, l'informatique et le consommable. S'équiper d'un outil de CRM avait pour Axantis un **double objectif**. Pour l'interne : gérer et raccourcir le cycle de vente, dater les activités commerciales et services, enfin, développer leurs activités de services. Pour l'externe : fidéliser ses clients et **mieux connaître ses prospects**.

La solution

Axantis trouve en Sage CRM un outil qui est à la fois **flexible et ouvert de façon à pouvoir s'adapter aux différents métiers**. Augmenter l'efficacité de leurs actions commerciales, accroître leur offre et leur qualité de

services hotline, piloter leur activité et communiquer envers leurs clients. “Le pilotage aide le suivi par les managers au quotidien et permet de sortir des rapports et de les présenter en clientèle pour donner de la valeur à notre approche.” explique Joel Taieb, Directeur Général d'Axantis.

Le résultat

Pour Axantis, Sage CRM est un outil de management à plusieurs niveaux. Au niveau commercial, pour le pilotage de l'activité, Axantis utilise l'outil de reporting automatisé ainsi **les commerciaux et les managers suivent l'activité commerciale dans le même outil**. “Grâce au reporting, nous avons divisé par quatre le temps de réunion. Nous gagnions du temps car toutes les informations sont disponibles dans un seul et même outil, Sage CRM, avec lequel nous gérons notre activité commerciale et mettons en place nos plans d'actions. **Nous avons doublé par deux le portefeuille d'affaires** et par conséquent, l'activité commerciale. Nous avons constaté également **l'augmentation du nombre de rendez-vous pris par nos commerciaux grâce à une meilleure organisation**. Ce qui permet une plus grande proximité auprès des clients. **Sage CRM est un véritable outil de pilotage**”, explique David Morainville, Directeur BU-IT Structure informatique.



En bref... Société

Activité

Spécialisée dans le secteur d'activité du commerce de gros d'équipements automobiles.

Chiffre d'affaires

20 millions d'euros

Effectif

20 collaborateurs

Siège social

Paris

Configuration Sage

Sage 100 Entreprise i7 SQL + module Sage CRM intégré

Partenaire

Self Informatique



TRANSPORTS

Sage CRM facilite le reporting et le suivi commercial des équipes de BPW

« Sage CRM est une bonne solution, car c'est un système qui est adapté à notre activité et qui est intuitif, convivial et qui permet vraiment d'exploiter les informations. En ergonomie, traitement des informations, extractions, **nous gagnons en efficacité** par rapport au reporting, au suivi des ventes, des marges etc. »

Vincent Bucaille

Président Directeur Général - BPW France

Le contexte

Spécialisée dans la fabrication et commercialisation d'équipements d'automobiles, **la société BPW recherchait un outil de CRM qui puisse l'aider à gérer la prospection et affiner le reporting des équipes commerciales.**

La solution

« Nous avons choisi Sage CRM pour les aspects de reporting et l'inventaire du parc circulant. **Il nous permet de pouvoir basculer des prospects qui sont dans le CRM vers la gestion commerciale et la comptabilité sans avoir à ressaisir l'ensemble des données** », explique Vincent Bucaille, PDG de BPW France

Le résultat

« Sage CRM permet à nos commerciaux, en permanence sur le terrain, de faire leur reporting suite aux visites de prospects et clients et **de consulter toutes les données clients à disposition dans le Cloud, lors de leurs déplacements.** J'ai une vue permanente sur l'ensemble de leurs contacts, leurs activités et l'ensemble de leurs rendez-vous », souligne Vincent Bucaille, PDG de BPW France.



SELF Informatique
Europarc - 29 rue le Corbusier
94046 Créteil Cedex
Tél. : 01 56 71 75 00
www.self-informatique.fr

Retrouvez le témoignage complet sur notre site www.sagecrm.com



En bref...

Société

Activité

Société assurant la mise en relation des clients chauffeurs de taxis avec des passagers

Chiffre d'affaires

14,850 millions d'euros

Effectif

140 collaborateurs

Siège social

Sevran

Configuration Sage

Sage 100 CRM édition Standard SQL

Partenaire

Desico

Les Taxis Bleus optimisent leurs opérations de prospection avec Sage CRM

« Avec Sage CRM, nous avons pu **créer des champs spécifiques à notre activité nous permettant d'enrichir notre base de données clients, de suivre facilement nos prospects et de développer des actions commerciales ciblées.** »

Christelle Guiochet

*Responsable Commerciale et Marketing,
Les Taxis Bleus.*

Le contexte

Pour la gestion et la relation clients des entreprises et des particuliers, la société s'appuie sur une équipe de commerciaux et d'administrateurs des ventes. Afin de les aider dans leurs démarches quotidiennes et d'améliorer le suivi et la gestion de ses clients, Les Taxis Bleus ont décidé de s'équiper d'un outil de gestion de la relation clients.

La solution

La société Les Taxis Bleus choisit Sage CRM pour **simplifier et gérer la relation clients avec ses prospects et abonnés.** Une démarche qui répond à la volonté de la société de développer son activité vers de nouveaux clients, tout en accompagnant ses commerciaux dans leur travail quotidien.

Le résultat

Les commerciaux s'appuient sur Sage CRM, **un outil efficace et précis**, pour saisir et suivre au quotidien leurs différentes démarches de prospection. A partir de ces différentes données, Les Taxis Bleus réalisent des **statistiques qui, par la suite, serviront à mieux cibler les opérations de marketing vers les prospects.**

En bref...

Société

Activité

Société spécialisée dans la production de matériel médical et d'équipement pour les personnes âgées.

Chiffre d'affaires

5 millions d'euros

Effectif

30 collaborateurs

Siège social

Metz

Configuration Sage

Sage 100 CRM i7 édition Avancée SQL

Partenaire

Coservit



Darmian Medical gère sa relation client avec Sage CRM

“On sent que c'est un outil qui a une vraie culture du CRM avec une histoire.”

Olivier SAMUEL

Président Directeur Général - Darmian Médical

Le contexte

Spécialisée dans le domaine du matériel médical, la société Darmian Medical devait répondre à deux enjeux. Le premier était un projet global d'informatique pour la réinformatisation de l'entreprise qui nécessitait le changement des terminaux, du serveur, du réseau, de la téléphonie... Le deuxième était de pouvoir gérer le flux de téléphonie (150 appels par jour), gérer les rendez-vous (4-5 commerciaux sur le terrain) et également gérer la relation avec leur clientèle (base client de 5 000-6 000 clients et 25 000-30 000 prospects).

“Très rapidement, la question d'un CRM pour moi, en tant que patron, a été une nécessité”, souligne Olivier Samuel, PDG de Darmian Medical.

La solution

“La sélection de Sage CRM a été assez facile car nous cherchions une solution qui réponde à nos trois problématiques, à savoir : **notre gestion des tickets, nos prises de rendez-vous avec la gestion des tournées des commerciaux** et enfin, **nos réalisations de campagnes marketing**”, indique Olivier Samuel, PDG de Darmian Medical.

Le résultat

“Ce qui était important pour nous c'est d'avoir en face de nous des gens qui ont une culture CRM. L'avenir de l'outil : nous allons de plus en plus l'utiliser dans l'entreprise parce que mes équipes ont compris l'intérêt que **cela apportait d'un point de vue managérial et également en terme de ROI**. Nous avons développé une solution métier et à terme, nous pourrions la proposer à d'autres revendeurs et à d'autres réseaux de matériel médical qui pourront utiliser ce CRM parce qu'il aura mûri.” explique Olivier Samuel, PDG de Darmian Medical.

En bref... Société

Activité

Société de courtage spécialisée dans le secteur de l'assurance-crédit et de l'affacturage des risques financiers de l'entreprise.

Chiffre d'affaires

3 millions d'euros

Effectif

420 collaborateurs

Siège social

Lille

Configuration Sage

Sage 100 CRM i7 édition Standard SQL

Partenaire

Ateja



Deledalle utilise Sage CRM en situation de mobilité

“Grâce à Sage CRM, nous avons un meilleur suivi des clients et des prospects, **fini les fiches papiers**, nous suivons l'activité au quotidien.”

Loïc Vanhille

Responsable informatique - Deledalle

Le contexte

Spécialisée dans le risque financier de l'entreprise, la société Deledalle souhaitait pouvoir gérer tous ses contrats clients et mettre en place un process de suivi au cas par cas. **Elle voulait aussi pouvoir consulter les informations du CRM depuis n'importe quel périphérique mobile, que ce soit une tablette, un ordinateur portable ou un Smartphone.**

La solution

La société s'est alors équipée de Sage CRM pour trois raisons :

“Nous avons besoin d'un éditeur intégrateur, d'une solution standard, et **nous voulions paramétrer la solution selon nos besoins** sans faire de développement” explique Loïc Vanhille, Responsable Informatique chez Deledalle.

Le résultat

Grâce à Sage CRM, Deledalle possède **un meilleur suivi de ses clients et de ses prospects**. L'équipe commerciale n'a plus recours aux fiches papiers et suit son activité au quotidien. Les commerciaux et les gestionnaires bénéficient également de **Sage CRM en situation de mobilité et peuvent accéder aux données du CRM en temps réel sur leur tablette, leur Smartphone et sur leur PC portables**. De plus, la direction commerciale accède à un suivi commercial beaucoup plus précis grâce aux tableaux de bord et aux rapports.

Deledalle a également pour ambition à l'avenir de mettre en place le couplage téléphonique informatique pour avoir des remontées de fiches en temps réels et **être plus réactif par rapport aux besoins de leurs clients** ; de mettre en place un extranet en interaction avec Sage CRM pour faciliter le traitement des demandes de leurs clients ; et d'intégrer l'outil collaboratif Yammer, pour que les collaborateurs des différents services puissent échanger des informations sur les entreprises, les clients et les prospects.



En bref...

Société

Activité

Accessoires et adjuvants nécessaires au béton de gros œuvre

Chiffre d'affaires

60 millions d'euros

Effectif

250 collaborateurs

Siège social

Gonesse

Configuration Sage

Sage 100 CRM i7 édition Standard SQL



Sage 100 CRM i7 bétonne la présence de DSI sur le terrain

“ Au tout début, il a fallu convaincre de l'intérêt de l'application et dépasser la notion de contrôle. Pour faire prendre la mesure de l'enjeu, je commence mes formations par un défi : si vous me listez tous vos chantiers, je vous donne 5 000 euros ! Bien sûr, personne ne sait le faire alors que moi je peux avec le logiciel. ”

Alexandre Gaillard

Directeur Logistique de DSI France

Le contexte

DSI est spécialisée en accessoires et adjuvants nécessaires au béton de gros œuvre. Alexandre Gaillard, Directeur Logistique de DSI France, s'est vu fixer une feuille de route très précise par son directeur général : “mettre en place un outil CRM qui permette de passer d'une culture orale à un archivage plus formel de l'expertise et des pratiques”.

La solution

“Même si les chefs de chantiers sont connus par plusieurs commerciaux du fait de l'itinérance des chantiers, l'entreprise perdait une partie de sa mémoire commerciale quand un commercial quittait l'entreprise, et se trouvait de toutes façons handicapée s'il tombait simplement malade ou avait un accident”.

La consultation est lancée début 2013, mobilisant Sage, Salesforce et un 3^e acteur. **Sage 100 CRM i7 est sorti vainqueur de la consultation.** “Nous avons choisi Sage pour son périmètre fonctionnel adapté, son évolutivité et son modèle de coût” explique Alexandre Gaillard.

Le résultat

A l'usage, les utilisateurs apprécient en particulier de disposer en temps réel d'un tableau de bord de leur performance : chiffre d'affaires du mois, marge du mois, nouveaux clients et nouveaux chantiers. “**3 fonctions sont également plébiscitées** : le traçage des clients n'ayant pas envoyé leurs bons de commande, sans lesquels nous ne pouvons facturer, les commandes étant dans un premier temps faxées par les chefs de chantier ou même téléphonées par les commerciaux, le traçage des clients qui n'ont pas commandé depuis 15 jours et l'optimisation de tournées : avec le code postal du département ou le code postal de la ville pour les principales agglomérations, je peux éditer la liste des chantiers”, indique Alexandre Gaillard. “Pour l'instant, les commerciaux renseignent Sage 100 CRM i7 le soir chez eux mais nous envisageons de les équiper prochainement de Smartphones afin qu'ils puissent utiliser leur CRM lors de leurs déplacements, au plus près des chantiers”, souligne Alexandre Gaillard.



Informations commerciales

0 825 008 787 (0,15 € TTC/min)

Informations Export : +33 (0)5 56 13 88 85

www.sagecrm.com