



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

Christophe Barrau,
Gérant

Arnold Guibbal,
Directeur Commercial

Face au développement de son activité et à sa volonté d'optimiser la Gestion de sa Relation Clients, Plein Sud Communication s'équipe d'une version de Sage CRM spécialement conçue pour les distributeurs en téléphonie. Un choix motivé par les capacités d'adaptabilité de la solution de Sage aux enjeux du métier de revendeur en téléphonie/internet.

EN BREF...

SOCIETE

Activité

Partenaire commercial
SFR Entreprise

Chiffre d'affaires

3,4 millions d'euros

Effectif

43 collaborateurs

Siège social

Bordeaux

CONFIGURATION SAGE

Sage CRM

Sage 100 Gestion Commerciale

Sage 100 Comptabilité

Sage Paie

Partenaire informatique
Technomade

◆ SAGE CRM : POUR PLUS DE SOUPLESSE ET D'ADAPTABILITÉ

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.

Une évolution qui a conduit Plein Sud Communication à mener une réflexion sur son système d'informations et plus spécifiquement sur la Gestion de sa Relation Clients. « À nos débuts, un simple tableur nous suffisait pour suivre et faire vivre notre base clients, explique Christophe Barrau, gérant de Plein Sud Communication. 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 lors de son tour de marché. Plein Sud Communication a ainsi retenu l'offre de son partenaire Sage, Technomade: la solution Sage CRM associée à sa Brique Téléphonie Mobile, développée par Technomade.

Ce choix a été motivé par 4 raisons majeures :

- La prise en compte des spécificités de l'activité
- L'ergonomie de l'application
- L'intégration native avec les logiciels Sage Gestion Commerciale et Sage Comptabilité
- L'intégration avec le logiciel utilisé par son fournisseur SFR, afin de communiquer avec ses partenaires.

“ 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 pouvions le paramétrer pour qu'il réponde exactement à nos besoins métiers. ”

“ En plus de son expertise CRM, Technomade nous a ainsi délivré une solution parfaitement intégrée et adaptée à nos besoins. ”

TECHNOMADE, EXPERT CRM POUR LE SECTEUR DE LA TÉLÉPHONIE

Le principal enjeu pour Plein Sud Communication consistait à choisir un logiciel de CRM adapté à ses problématiques métiers. « *Soit nous optons pour un développement spécifique, soit nous retenons un logiciel suffisamment paramétrable pour l'adapter à nos besoins* », explique Christophe Barrau.

En retenant Sage CRM avec la Brique Téléphonie Mobile (BTM), Plein Sud Communication a opté pour la seconde option. « *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.* »

« 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. »

Dans le cadre de ce projet, Technomade s'est ainsi chargé du paramétrage de Sage CRM pour l'adapter aux spécificités métiers de Plein Sud Communication, au travers de la création de cette Brique Téléphonie Mobile (BTM). Le partenaire Sage, également partenaire SFR, a par ailleurs mis en place la passerelle entre Sage CRM et l'outil de CRM de SFR. « *Une interface indispensable pour récupérer les cotations financières effectuées à partir de l'outil de gestion des devis de SFR, mais également toutes les données relatives à nos clients et détenues par SFR. En plus de son expertise CRM, Technomade nous a ainsi délivré une solution parfaitement intégrée et adaptée à nos besoins.* »

« Avec Sage CRM Brique Téléphonie Mobile, nos commerciaux maîtriseront mieux leur portefeuille d'affaires ce qui nous permettra ensuite d'optimiser le pilotage de notre activité et notre productivité commerciale. »

UNE BASE CLIENTS MIEUX MAÎTRISÉE

Alors que le marché de la téléphonie et de l'Internet est arrivé à maturité, les acteurs du secteur doivent désormais se pencher sur la maîtrise et l'animation de leur parc de clients. « *La fidélisation clients est l'une de nos priorités actuelles* », souligne Arnold Guibbal, Directeur commercial de Plein Sud Communication.

À cet effet, il était particulièrement important que Plein Sud Communication maîtrise parfaitement sa base clients et puisse importer les fichiers de plusieurs mega octets que lui envoie tous les deux mois SFR pour mettre à jour cette base de données.

Enfin, face au turn over de ses commerciaux, la société devait impérativement sécuriser sa base clients. Autant d'enjeux qui n'étaient plus réalisables à partir d'un tableur traditionnel. « *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. 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.* »

DES ACTIONS TERRAINS MIEUX CIBLÉES

Au travers de Sage CRM avec la Brique Téléphonie Mobile (BTM), Plein Sud Communication dispose d'un historique clients et de nombreux indicateurs de mesure mis à jour à jour régulièrement. « *Autant d'informations grâce auxquelles nous améliorerons notre visibilité sur les différentes démarches que nous réalisons aussi bien en prospection qu'en fidélisation. Nos commerciaux maîtriseront mieux leur portefeuille d'affaires ce qui nous permettra ensuite d'optimiser le pilotage de notre activité et notre productivité commerciale* », conclut Arnold Guibbal.

LES PLUS DE LA SOLUTION SAGE CRM AVEC LA BRIQUE TÉLÉPHONIE MOBILE (BTM)

- Prise en compte des spécificités des distributeurs en Téléphonie
- Souplesse de paramétrage
- Toutes vos données clients sécurisées, dans une base unique
- Interfaçage avec les autres solutions Sage
 - Expertise CRM du partenaire Sage, Technomade

Technomade

Technomade
1, quai Wilson
Porte de Bègles - Bât.A
33130 BEGLES
Tél. : 05.56.02.71.47
www.technomade.com

sage

Sage
10, rue Fructidor
75834 Paris Cedex 17
Tél. : 01 41 66 25 25
Fax : 01 41 66 25 55
www.sage.fr