



Futur Telecom

Une utilisation étonnante de SugarCRM®

Présentation du client

Le client

Futur Telecom est un opérateur de téléphonie, fournissant des solutions complètes de gestion des télécommunications aux TPE et PME, principalement via un réseau de distribution indirect.

Siège principal
Marseille, France

Fondé en
1997

Site Web
www.futurtelecom.com

Solution
Sugar Community Edition
Sugar Professional™

**Partenaire pour
l'implémentation
de la solution**



Futur Telecom est un opérateur de téléphonie, fournissant des solutions complètes de gestion des télécommunications aux TPE et PME. L'entreprise, installée à Marseille, a engendré, en 2010, 39 millions d'euros de chiffre d'affaires. Avec plus de cent collaborateurs, dont 80% au siège marseillais, et 5 agences sur tout le territoire, Futur Telecom s'appuie prioritairement sur un réseau de revendeurs indirects pour la distribution de ses offres.

Futur Telecom souhaitait disposer d'un outil lui permettant de gérer le recrutement, la formation et l'animation de son réseau de vente indirecte (composé de partenaires). Besoin auquel s'est ajoutée la gestion de la prospection clients après la mise en place, en parallèle, d'un mode de vente directe.

Le challenge

Géré à l'origine par de simples tableurs mis à disposition des chefs de vente sectoriels, le recrutement des partenaires ne permettait pas un suivi efficace, en raison notamment de l'absence de remontée d'informations auprès de la Direction.

Pour plus d'efficacité des équipes et une meilleure visibilité stratégique, Futur Telecom s'est donc appuyé sur Altervisions pour la mise en œuvre d'une solution de gestion du recrutement et d'animation des partenaires stable, paramétrable, rapide à déployer et pour un budget raisonnable.

La solution

D'abord avec la version communautaire, Futur Telecom s'est ainsi construit, avec l'aide d'Altervisions, un environnement complet de gestion de ses partenaires à l'aide des modules Comptes, Contacts et Planification. Pour aller plus loin, Futur Telecom a ensuite évolué vers Sugar Professional afin notamment de bénéficier d'outils de reporting plus nombreux ainsi que d'une synchronisation avec Outlook. Enfin, et dans le cadre du développement d'un

mode de vente directe, Futur Telecom a ajouté une nouvelle instance de SugarCRM Community Edition pour la prospection clients.

Les bénéfices

Avec un mode de distribution totalement ou quasi orienté vers la vente indirecte, l'opérateur de téléphonie alternatif qui adresse principalement le marché des TPE et PME a trouvé en SugarCRM un outil efficace pour ses animateurs réseaux, intégré pour une meilleure vision stratégique, et évolutif afin d'accompagner sa croissance.

Au-delà de l'utilité et de l'efficacité de l'outil pour les équipes commerciales, il s'agissait surtout de mettre en œuvre une solution permettant un véritable échange entre les opérationnels et la Direction. Et c'est sur cette base qu'un cahier des charges a été établi. Une base à laquelle se sont ajoutés des critères de budget, de rapidité de déploiement mais aussi de stabilité de la solution dans le temps.

Dans un premier temps, lors du lancement du projet en 2007, c'est donc la version communautaire de SugarCRM avec les modules Comptes, Contacts et Planification de rendez-vous qui est retenue : en un mois, les paramétrages et les recettes permettent à Futur Telecom de disposer d'un outil opérationnel pour la prospection et le recrutement de son

« SugarCRM a immédiatement été adopté tant par les opérationnels que par les managers : le besoin était réel et la solution parfaitement intuitive ».

John SCALA
Contrôleur de Gestion Commerciale
Futur Telecom

réseau de distribution. Si le module Contacts est resté très proche de la version standard, les modules Comptes et Planification de rendez-vous ont quant à eux pu être parfaitement personnalisés pour correspondre précisément au besoin de l'entreprise. Avec notamment l'ajout de champs tels que l'origine et le statut du prospect, l'origine de la prospection ou encore le statut du rendez-vous.

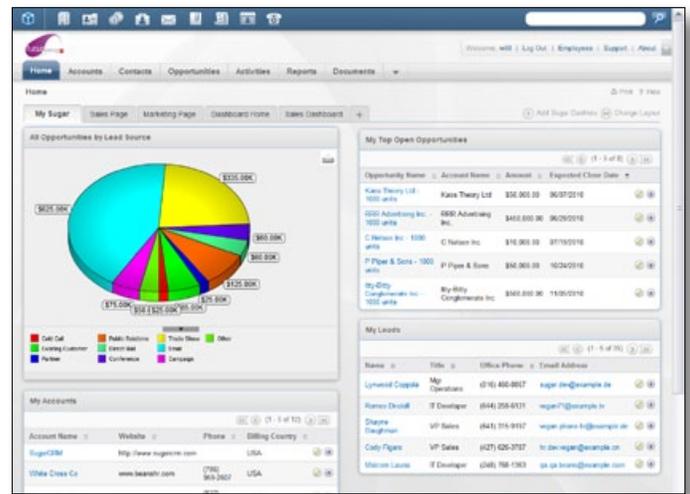
Satisfait de l'outil ainsi mis en œuvre, Futur Telecom a rapidement identifié de nouveaux besoins, en particulier quant aux aspects pratiques. Dès 2009, la solution Sugar Professional a ainsi fait son apparition, afin notamment de fournir des outils de reporting plus complets aux managers, ainsi qu'une synchronisation des rendez-vous entre l'application et le système de messagerie Outlook, hébergé sur une plateforme Exchange.

L'outil a immédiatement été adopté tant par les opérationnels que par les managers. Le besoin était réel et la solution parfaitement intuitive. Résultat : un besoin de formation et un accompagnement réduit au strict minimum. Et une efficacité accrue pour l'équipe commerciale, qui peut désormais être plus facilement challengée sur la base de résultats fiables et en temps réel.

Tandis que sur un plan stratégique, un véritable suivi des résultats des opérations de prospection a pu être mis en place sur une plateforme d'accès unique, ce qui permet également d'ajuster précisément les commandes de fichiers prospection.

À propos de SugarCRM

SugarCRM simplifie la gestion de la relation client (CRM). Premier éditeur mondial de solutions de gestion de la relation client (CRM), SugarCRM a vu ses applications dépasser les huit millions de téléchargements et s'adresse actuellement à plus de 600 000 utilisateurs dans 80 langues. Plus de 6 000 clients ont préféré les services sur site et Cloud Computing de SugarCRM aux alternatives d'enfermement propriétaire. SugarCRM est reconnu pour les témoignages de réussite de ses clients,



tandis que l'innovation de ses produits est plébiscitée par les magazines CRM Magazine, InfoWorld, Customer Interaction Solutions et Intelligent Enterprise.

Plus d'information sur : www.sugarcrm.com

À propos de Altervisions

Créé en 2004, Altervisions est partenaire SugarCRM depuis 2006 et se spécialise dans la mise en place et l'intégration de SugarCRM dans les PME. Avec une croissance à deux voire trois chiffres depuis sa création, Altervisions mise sur la R&D et développe des composants et des produits autour de SugarCRM. Nous pouvons citer des plateformes comme ComduSport pour gérer les activités B2B et B2C des clubs de sports professionnels, mais également des composants comme des modules de géolocalisation, de facturation, d'exportation comptable, de campagnes SMS ainsi que des passerelles d'intégration vers des sites Web, Intranet, Extranet et E-commerce.

Avec plusieurs centaines d'utilisateurs SugarCRM gérés, Altervisions s'est imposé et est reconnu sur le marché francophone. La société a reçu en 2007 le SugarCRM Award de l'implémentation la plus innovante.