Cas d'application client

SUGARCRM

gesec

unis pour être unique

Synolia, partenaire Gold de SugarCRM, implémente et personnalise la solution Sugar, en adéquation avec les spécificités métiers du GESEC.

synolia

CRM ▶ ECOMMERCE

GESEC développe une vision à 360° de ses contacts avec SugarCRM

Le GESEC, GIE composé de 350 entreprises indépendantes, souhaitait refondre son système d'information pour répondre à la nouvelle stratégie de la Direction ainsi qu'aux nouveaux besoins fonctionnels des équipes, avec au cœur une solution CRM. La solution Sugar Professional est retenue suite à appel d'offres pour son ouverture, sa souplesse, son évolutivité et son coût maîtrisé. Pour l'accompagner dans ce projet, le GESEC a fait appel à Synolia, partenaire intégrateur de SugarCRM.

Les défis

En 2011, le GESEC fait un constat d'obsolescence et d'un manque d'évolutivité de sa solution, ce qui a pour conséquence un partage difficile de l'information en interne et une mauvaise appréciation des utilisateurs. En parallèle, la Direction met en place une nouvelle stratégie visant à renforcer l'accompagnement des adhérents et des partenaires avec une action davantage pro-active, personnalisée, formalisée et suivie.

Face à ce constat, le GESEC recrute un chef de projet CRM et lance un appel d'offres auprès de plusieurs éditeurs de CRM, l'objectif étant de refondre son système d'information avec au cœur une solution CRM. Le GESEC a une idée claire de ses besoins et des critères recherchés dans cette nouvelle solution.

En termes de besoins, la solution CRM devra permettre :

1. Une vision à 360° des partenaires et adhérents
2. Le suivi poussé des adhérents avec historisation des données
3. La gestion des adhésions et des prestations proposées et consommées
4. La mise en place de campagnes marketing
5. La gestion des événements avec la création automatisée de rétro-planning, affectation des tâches à réaliser, suivi des participants, des présences, des communications, des retours et budgets
6. La gestion des pièces commerciales et notamment l'utilisation de fusion avancée de documents, pour éditer des documents personnalisés

Pour répondre à l'ensemble de ces besoins, la solution CRM du GESEC doit rassembler les critères suivants :

- Standard couvrant au mieux le périmètre fonctionnel
- Diffusée, supportée par plusieurs prestataires
- Compatible avec les autres applications du système d'information GESEC
- Souple, adaptable aux besoins
- Evolutive, paramétrable en interne

> « L'implémentation de la solution Sugar Professional est un réel succès. Contrairement à notre ancienne solution, Sugar est acceptée et utilisée quotidiennement par nos équipes internes qui peuvent ainsi partager en temps réel les informations collectées auprès des interlocuteurs et suivre les prestations délivrées . »
>
> Christel Bouquier, responsable développement des offres de service – Chargée du Projet CRM chez GESEC

- Facilement intégrable techniquement (infrastructure)
- Avec un coût maîtrisé
- Accessible en mode nomade (iPhone, iPad …)

La solution : Sugar Professional

L'appel d'offres lancé, le GESEC évalue les propositions soumises par les différents éditeurs et prestataires. Après tests et échanges avec SYNOLIA, le GESEC choisit la solution SugarCRM en édition Professionnelle pour répondre à toute la partie CRM de son futur système d'information et sélectionne le partenaire de SugarCRM, SYNOLIA pour la mettre en œuvre. La solution Sugar présente tous les critères requis. Le choix s'oriente naturellement vers Synolia puisqu'il possède à la fois une expérience validée dans la mise en place de SugarCRM et une parfaite compréhension des besoins du GESEC. Synolia définit le modèle SugarCRM adapté. Il paramètre la solution et opère une personnalisation poussée en accord avec les spécificités métiers du GESEC.

« Toutes les personnes formées à Sugar l'utilisent aujourd'hui quotidiennement y compris en mode nomade. Ce projet était un réel challenge : la nouvelle solution devait comporter suffisamment de fonctionnalités pour ne pas souffrir de la comparaison avec l'ancienne, sans sembler trop complexe et être bien acceptée ! Le pari a été gagné grâce à l'ergonomie de l'application et la facilité de navigation vite acquise après une journée de formation. », précise Christel Bouquier, responsable développement des offres de service et chargée du projet CRM chez GESEC.

Bénéfices

Immédiats auprès des utilisateurs.

Le premier : l'accès à de l'information fiable. L'information concernant les adhérents et les partenaires est datée, centralisée et plus facilement accessible par tous. L'accessibilité de la solution y compris en mode nomade permet une saisie en temps réel de l'information (compte-rendu de visites et prestations proposées et consommées). Celle-ci est mieux partagée en interne.

Autre bénéfice majeur, le gain de temps apporté par la solution elle-même et son interfaçage avec d'autres applications. « Par exemple, le plug-in entre la solution CRM et notre outil de messagerie facilite la prise en compte des demandes de prestations des adhérents et facilitent leur traitement par les équipes. Plus de double saisie ou de « copier/coller » incessants entre deux applications ! » ajoute Christel Bouquier.

LES POINTS CLÉS DU PROJET

Le client : Le GESEC est un Groupement d'Intérêt Economique réunissant des entreprises indépendantes (PME) de services, spécialistes de la maîtrise de l'énergie, de l'air et de l'eau pour tous types de bâtiments (habitats individuels et collectifs ; commerces et bureaux ; entreprises et industries ; collectivités territoriales et Etat) et au service de leurs occupants.

Siège social : Saint Avertin, Indre-et-Loire - France

Fondé en : 1970

Site Web : www.gesec.fr

Solution : Sugar Professional 6.2.3

Partenaire pour l'implémentation : Synolia

L'automatisation de certains processus internes. Pour faciliter le travail de certains collaborateurs, des alertes et des tâches automatisées ont été mises en place. C'est le cas par exemple pour la gestion de l'adhésion au groupement, ou la mise en place d'évènements. Du temps gagné et plus de sécurité pour les collaborateurs.

Une meilleure exploitation de l'information stockée. Les tableaux de bords possibles via la solution favorisent l'analyse de l'information stockée, sa diffusion en interne et externe et de façon plus autonome qu'auparavant pour les utilisateurs.

« L'expérience et la compréhension de nos besoins par les équipes de Synolia, ont été déterminantes dans la réussite de notre projet CRM. La solution Sugar répond parfaitement à nos attentes et nous permet de renforcer l'accompagnement auprès de nos adhérents et partenaires grâce à des actions pro-actives, personnalisées et suivies. », conclut Christel Bouquier.

À propos du GESEC

Le GESEC est un Groupement d'Intérêt Economique réunissant plus de 350 entreprises indépendantes. Ces PME proposent des services et des solutions pour la maîtrise de l'énergie, de l'air et de l'eau dans les bâtiments (habitats individuels et collectifs ; commerces et bureaux ; entreprises et industries ; collectivités territoriales et Etat). Elles s'adressent aux constructeurs, bailleurs, propriétaires et locataires.

Le GIE est organisé sur un modèle d'économie solidaire sans équivalent en France.

Le GESEC est constitué par l'addition de 3 forces :

- les PME adhérentes, qui forment un réseau de professionnels sur tout le territoire métropolitain ;
- les partenaires industriels et commerciaux référencés par le GESEC, qui apportent des solutions techniques et fournissent les adhérents en équipements et matériels ;
- l'équipe du GIE lui-même qui a en charge le service quotidien des adhérents (conseils juridiques et fiscaux, conseils techniques, développements en marketing et en commerce, appui à la commercialisation, politique en ressources humaines et développement des compétences), le recrutement de nouveaux adhérents, le développement des échanges entre les adhérents, le référencement et l'animation de l'ensemble des partenaires. L'équipe du GIE est également en charge de la réflexion, de la prospective en vue de proposer les évolutions nécessaires à l'avenir des entreprises adhérentes au GESEC.

Le GESEC est au service de la réussite des entreprises adhérentes. Pour ce faire, il développe donc ressources, qualités, compétences et valeurs altruistes de manière professionnelle et avec des préoccupations de court, comme de long terme. Les activités du GESEC permettent ainsi de compenser les carences normales des PME qui n'ont pas les moyens d'intégrer ou d'acheter à l'extérieur une série de services fonctionnels ou d'appuis, comme peuvent le faire les grands groupes.

http://www.gesec.fr

À propos de Synolia

Synolia, 1er partenaire historique de SugarCRM au monde, et 1er partenaire Gold en Europe en 2010, accompagne plus de 250 entreprises en France dans la mise en place de leurs solutions CRM, en mode local ou hébergé, de 5 à plusieurs centaines d'utilisateurs. Partenaire de référence en France, Synolia assure également la traduction française officielle de la solution, gère la communauté francophone, et propose un panel de services à valeur ajoutée (paramétrages, développements, maintenance applicative, hébergement, formations…). Son métier est la compréhension du métier et des processus de ses clients afin d'assurer avec eux une mise en place optimum de SugarCRM en maximisant les facteurs de succès de leur projet CRM. Comme de nombreuses entreprises en France et en Europe, confiez votre projet à de véritables experts de SugarCRM depuis 2004. Synolia est basée à Lyon et Paris.

Plus d'informations sur www.synolia.com / www.europeansugarcrmalliance.com

À propos de SugarCRM :

SugarCRM simplifie la gestion de la relation client (CRM). Société spécialiste de solutions de gestion de la relation client qui connaît actuellement la croissance la plus rapide dans le monde, SugarCRM a vu ses applications dépasser les dix millions de téléchargements et s'adresse actuellement à plus d' 1 000 000 d'utilisateurs dans 192 pays. Plus de 7 000 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, et notamment par les magazines CRM Magazine, InfoWorld, Customer Interaction Solutions et Intelligent Enterprise.

Plus d'information sur : http://www.sugarcrm.com/fr.

10050 North Wolfe Road | SW2-130
Cupertino, CA 95014
T: 408.454.6900 | F: 408.873.2872

SugarCRM Deutschland GmbH
Crusiusstrasse 1 | 80538 Munich | Germany
T: +49 (0)89.18.91.72.0 | F: +49 (0)89.18.91.72.150

www.sugarcrm.com

Copyright © 2010-2011 SugarCRM, Inc. Tous droits réservés. SugarCRM et le logo SugarCRM sont des marques commerciales déposées de SugarCRM, Inc. aux États-Unis, au sein de l'Union européenne et dans d'autres pays du monde. Toutes les autres marques citées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

SUGARCRM