

“ Les commerciaux d’Eurotunnel accèdent à distance à leurs données clients avec SalesLogix ”

Christelle Dhieux
Chef de Projet chez Eurotunnel

EN BREF...

EUROTUNNEL

Société

Activité :

Système de transport transmanche

Chiffre d'affaires 2007 :

775 millions d’euros

Nombre de salariés :

2305

Siège d'exploitation :

Coquelles

La configuration Sage :

- Sage SalesLogix : 85 utilisateurs

Partenaire :

Absys Cyborg

Eurotunnel fait migrer sa base de données clients vers la dernière édition de SalesLogix afin de rendre sa base de données clients accessible à l’ensemble de ses commerciaux en Europe mais également pour mettre à leur disposition des outils de reporting performants.

Concessionnaire du tunnel sous la Manche, Eurotunnel exploite cette infrastructure, desservie par une flotte de 25 Navettes ferroviaires à bord desquelles embarquent des véhicules de tourisme ou des camions... A ce titre, la base clients d’Eurotunnel se compose de plusieurs dizaines de milliers de transporteurs routiers, d’autocaristes ou encore de tours opérateurs. Alors que quelques-uns de ses collaborateurs étaient déjà équipés de la solution SalesLogix de Sage depuis 2002, Eurotunnel décide, en 2006, d’en étendre l’usage à l’ensemble de ses 60 commerciaux itinérants sur les routes de France mais également d’Allemagne, d’Angleterre, d’Espagne et de Hollande. Christelle Dhieux, chef de projet chez Eurotunnel, explique : « *Notre principale préoccupation consistait à rendre notre base de données clients accessible à l’ensemble de nos commerciaux. Parallèlement, afin de les accompagner dans leurs activités au quotidien, nous souhaitons également que la solution retenue permette de réaliser des reporting précis. Enfin, pour des raisons d’efficacité et de mises à jour en temps réelles des données clients, cette solution devait s’interfacer parfaitement avec notre ERP. Autant de contraintes techniques et*

fonctionnelles auxquelles la dernière édition de SalesLogix répondait, justifiant ainsi notre choix de pérenniser nos relations avec Sage ».

■ Une accessibilité à distance entièrement sécurisée

Pour faciliter le travail de son équipe commerciale, itinérants sur différents pays d’Europe, Eurotunnel entendait mettre à leur disposition une solution de gestion de la relation client leur permettant d’accéder, depuis leur ordinateur portable, aux données clients de son serveur central. La première étape du projet de CRM fut donc de migrer l’ensemble des données clients d’Eurotunnel vers la nouvelle édition de SalesLogix. « *Avec la solution SalesLogix retenue, nos commerciaux accèdent à distance à notre base de données clients mise à jour en temps réel par leurs soins mais également par nos équipes sédentaires de support. Ils disposent ainsi de toutes les informations nécessaires à leurs activités, dont l’historique de nos relations que nous entretenons avec les clients. Par exemple, SalesLogix leur permet d’avoir une visibilité complète sur les différents documents papiers ou électroniques échangés avec nos clients* », ajoute Christelle Dhieux.

Les plus de Sage CRM

- Un accès distant sécurisé à la base de données clients centralisée.
- Les outils de reporting personnalisables.
- L’interface entre SalesLogix et l’ERP
- La simplicité d’utilisation
- La compétence, la réactivité et la disponibilité du partenaire Absys Cyborg



■ Un reporting qui se personnalise

L'amélioration du reporting clients d'Eurotunnel et l'optimisation des démarches en la matière passaient par l'automatisation d'un certain nombre de procédures mais également par une interface entre l'ERP en place et la solution de gestion de la relation client. « Or, SalesLogix s'interfaçant parfaitement avec notre ERP, les mises à jours relatives aux données clients sont désormais réalisées de manière automatique et instantanée, évitant ainsi la multiplication des saisies avec tous les risques d'erreurs et la perte de temps que cela implique », souligne Christelle Dhieux.

« Par ailleurs, les outils de reporting et tableaux de bords proposés par SalesLogix fournissent désormais à nos commerciaux des indicateurs à jour sur le volume de trafics de chacun de nos clients. Des informations particulièrement précieuses dans le cadre de leurs négociations commerciales ». Avec SalesLogix, les commerciaux d'Eurotunnel ont également la possibilité de personnaliser leur tableaux de bords et autres indicateurs en fonction de leurs besoins spécifiques.

■ Absys Cyborg, un partenaire Sage particulièrement efficace

Au-delà des capacités techniques et fonctionnelles de SalesLogix, Eurotunnel met en avant le rôle essentiel du partenaire Sage Absys Cyborg dans la réussite de projet mené. « Nous avons retenu Absys Cyborg pour sa capacité à gérer un projet centralisé en France mais avec des ramifications dans différents pays d'Europe », poursuit Christelle Dhieux. Le rôle d'Absys Cyborg, définit dans un cahier des charges extrêmement précis, consistait à upgrader les données clients d'Eurotunnel vers la nouvelle version SalesLogix, à mettre en place les interfaces entre son ERP et la solution Sage, à réaliser, tester et valider les différents développement puis à assurer la mise en production, la formation des utilisateurs et l'assistance. Christelle Dhieux précise : « Malgré la distance qui nous sépare de l'antenne du Havre d'Absys Cyborg, le partenaire Sage a rapidement fait la preuve de son expertise et de son efficacité. Le support hotline est ainsi particulièrement réactif. En cas de besoin, Absys Cyborg peut prendre la main à distance sur notre système de gestion, accélérant ainsi les délais de résolution des problèmes ».

Alors que la réalisation du projet touche à son terme, Eurotunnel entend poursuivre l'enrichissement de son ERP. « Une démarche qui contribuera à optimiser encore davantage nos procédures de gestion de la relation client », conclut Christelle Dhieux.



Absys Cyborg
191, avenue du Général Leclerc
78230 Viroflay
France

Tél. : +33 (0)1 39 24 38 38
Internet : www.absyscyborg.com



Sage
10, rue Fructidor
75834 Paris Cedex 17

Tél. : N° Indigo 0 825 007 017

Fax : 01 41 66 25 55

Internet : www.sage.fr