

Parole d'utilisateur

Témoignage : Gestion intégrée



Antoine Limare,
Directeur financier de Nortia

“Le gain de temps pour moi est énorme. Mais ce n'est pas tout, je suis désormais plus sûr de la fiabilité des données, et des procédures de contrôle de conformité des données ont été mises en place.”

Nortia en bref

Société d'ingénierie financière, Nortia s'est spécialisée dans la conception et la diffusion de produits financiers dans le domaine de l'assurance-vie et de la capitalisation.

Effectif : 17 personnes

www.nortia.fr

Mission

Gérer d'importants volumes autour de fonctions de calcul de commissions de courtiers.

Enjeu du projet

- Mettre en place une solution de gestion intégrée permettant de gérer des volumes importants autour de fonctions de calcul de commissions de courtiers, dans le monde du placement financier.
- Intégrer une solution de gestion de la relation client.

Bénéfices

- Plus grande fiabilité des données.
- Meilleure visibilité.
- Gain de temps.
- Adaptabilité et évolutivité de la solution.
- Travail collaboratif.

Partenaire

Absys

Nortia calcule ses commissions en toute sérénité

À problématique spécifique, Nortia répond solution standard... mais adaptable. Pour gérer des volumes importants autour de fonctions de calcul de commissions de courtiers, la PME a choisi Microsoft Dynamics NAV. À la clé : gain de temps, de visibilité et de fiabilité.

Créateur de contrats d'assurance vie et de contrats de capitalisation, Nortia commercialise son offre auprès des particuliers et des entreprises via quelque 200 cabinets de gestion de patrimoine partout en France. Un réseau que la PME commissionne sur les frais d'entrée, ou encore les frais de gestion des contrats. **“Jusqu'en 2004, je calculais les commissions grâce à un développement que j'avais moi-même réalisé dans Microsoft Office Access (les informations étaient directement importées dans Office Access depuis une solution métier propre à l'assurance, ndr), puis j'effectuais un publipostage dans Microsoft Office Word”**, explique Antoine Limare, directeur financier de Nortia. Une solution “maison” qui avait atteint ses limites. **“Compte tenu de notre croissance, les volumes n'étaient plus gérables. Je souhaitais de surcroît obtenir plus de détails, et ma solution n'était pas évolutive.”**

Étant donnée la spécificité de l'activité, deux alternatives se présentent : développer une solution spécifique, ou s'équiper d'une solution bénéficiant d'une forte adaptabilité. La première option est tout de suite écartée, tant pour des raisons de coût que de maintenance. **“Je connaissais Microsoft Dynamics NAV et savais que cette solution était très évolutive.”** Début 2004, le directeur financier se tourne donc vers son prestataire informatique Absys et lui expose sa problématique. **“Les équipes d'Absys ont réalisé une étude de faisabilité au regard de nos spécificités, et ont confirmé que Microsoft Dynamics NAV était adapté à nos besoins.”** Des besoins aussi conséquents que spécifiques. **“Nous gérons 500 articles et 300 000 lignes de commandes par mois, et pour chaque ligne, une commission doit être calculée.”**

■ Des processus sécurisés

Le projet démarre donc début 2004. **“Compte tenu du caractère très stratégique des données, nous n'avons pas souhaité réaliser de migration massive. J'ai préféré réimporter les fichiers au fil de l'eau depuis notre application métier.”** Ainsi, pendant six mois, Microsoft



Parole d'utilisateur

Témoignage : Gestion intégrée



Dynamics NAV est utilisé en parallèle de la précédente solution. L'occasion pour les équipes d'Absys d'affiner les paramètres et de sécuriser les procédures. **“Nous avons effectué beaucoup de réunions tout au long du projet et avons pris le temps de détecter tous les cas particuliers qui devaient être pris en compte dans la solution. Notre prestataire connaît très bien notre métier et a effectué tous les paramètres nécessaires, notamment au niveau des menus, pour adapter la solution.”** Antoine Limare est bien sûr formé par les équipes d'Absys. **“L'interface étant très intuitive, la formation a davantage porté sur des astuces d'utilisation ou des raccourcis...”**, indique ce dernier.

■ Quand fiabilité rime avec sérénité

Aujourd'hui, les données relatives aux contrats sont donc directement importées dans Microsoft Dynamics NAV, et une fois par mois, les relevés relatifs aux commissions ainsi que des états statistiques par cabinet sont générés en quelques clics. **“Le gain de temps pour moi est énorme. Mais ce n'est pas tout, je suis désormais sûr de la fiabilité des données, et des procédures de contrôle de conformité des données ont été mises en place.”** La visibilité est également au rendez-vous. Si, avant, le directeur était contraint de faire des regroupements, il obtient désormais tout le détail des commissions, à la ligne près.

■ CRM et travail collaboratif

Forte de la réussite de ce premier projet, Nortia entreprend dès la fin 2004 de mettre en place une solution de gestion de la relation client (CRM – Customer Relationship Management). Objectif ? Optimiser les échanges avec le réseau de conseillers en gestion de patrimoine : processus de souscription demandant un grand nombre de pièces justificatives, relances ou encore suivi des comptes... **“Il y avait de plus en plus de demandes à prendre en compte. Le déploiement d'une solution de gestion de la relation client (CRM) devenait**



Les technologies Microsoft Dynamics favorisent le travail collaboratif

indispensable pour ne plus rien oublier et améliorer la qualité de notre service. Nous voulions quelque chose de très simple, économique et totalement intégré dans Microsoft Office Outlook.”

Et c'est Microsoft Dynamics CRM qui sera retenu, mis en place en seulement deux jours. Microsoft Dynamics CRM permet à Nortia de consolider et de partager plusieurs types d'informations : des éléments liés à la résolution de problèmes (dossiers incomplets,

contestations sur une transaction ou sur une procédure d'arbitrage sur un fonds, ndlr) aux questions fiscales et juridiques susceptibles d'être posées par les clients, en passant par les informations et activités relatives au suivi des demandes. **“Pour les collaborateurs, il y a certes un effort de formalisation à fournir, mais au final, la solution CRM fait gagner du temps et participe à la réduction du stress de l'équipe”**, estime Antoine Limare. En effet, Microsoft Dynamics CRM permet à chacun de connaître l'état d'avancement de ses dossiers. Mais pas seulement. Tous les membres de l'entreprise ont accès aux activités liées à un client ainsi qu'à l'historique de ses courriers électroniques. Ils sont ainsi capables

de traiter les demandes émanant de chacun des clients. Avec comme conséquence immédiate une meilleure performance collective.

Soucieuse de centraliser des données à l'échelle de la société, Nortia a opté en 2006 pour la base de données Microsoft SQL Server. **“Les requêtes externes sont ainsi facilitées et je peux facilement faire des tableaux croisés dynamiques dans Microsoft Office Excel à partir des données des différentes applications.”** Et Nortia a encore d'autres projets. **“Nous envisageons d'ici la fin de l'année de proposer aux clients la consultation de leur compte en ligne, à partir de Microsoft Dynamics NAV qui contient toutes les situations des clients. Encore une fois, c'est l'évolutivité de notre solution qui va permettre de proposer toujours plus de services à nos clients.”**

Panorama de la solution

Les technologies utilisées

- Microsoft Dynamics™ NAV v3.60
- Microsoft Dynamics™ CRM v2.00, Édition Standard
- Microsoft® Windows Server 2003
- Microsoft® Small Business Server 2003
- Microsoft® SQL Server 2000

À propos d'Absys



Créée en 1993, Absys est une société de services spécialisée dans l'intégration de solutions de gestion, à destination des petites et moyennes entreprises. Forte de son expérience, Absys a su s'entourer de compétences à fort potentiel et mettre à disposition de ses 1 500 clients une véritable valeur ajoutée, en s'appuyant sur une conduite de projet reconnue.

www.absys.com