

# “ IER optimise la gestion du SAV avec Sage SalesLogix ”



**Jean-Yves Poichotte**  
*Directeur des Systèmes d'Information*

## EN BREF...

**IER**

### Société

**Date de création :**  
1962

**Chiffre d'affaires 2006 :**  
160 millions d'euros

**Effectif Groupe:**  
1 000 salariés

### Division Identification Automatique

**Activité :**  
fournisseur de solutions d'identification et de contrôle d'accès

**Effectif Groupe :**  
50 salariés

**Chiffre d'affaires 2006 :**  
10 millions d'euros

**Nombre de clients :**  
Environ 100 000

### La configuration :

- SalesLogix : 37 utilisateurs
- Sage Ligne 100 SQL Edition Pilotée , Saisie des Commandes, Facturation, Gestion des stocks : 20 utilisateurs
- Gestion du SAV
- Gestion des retours
- Support technique

**Partenaire :**  
Absys Cyborg

*Soucieuse de structurer plus efficacement ses démarches commerciales tout en optimisant la gestion de son service après-vente, la Division Identification Automatique d'IER adopte le logiciel de gestion de la relation clients SalesLogix de Sage.*

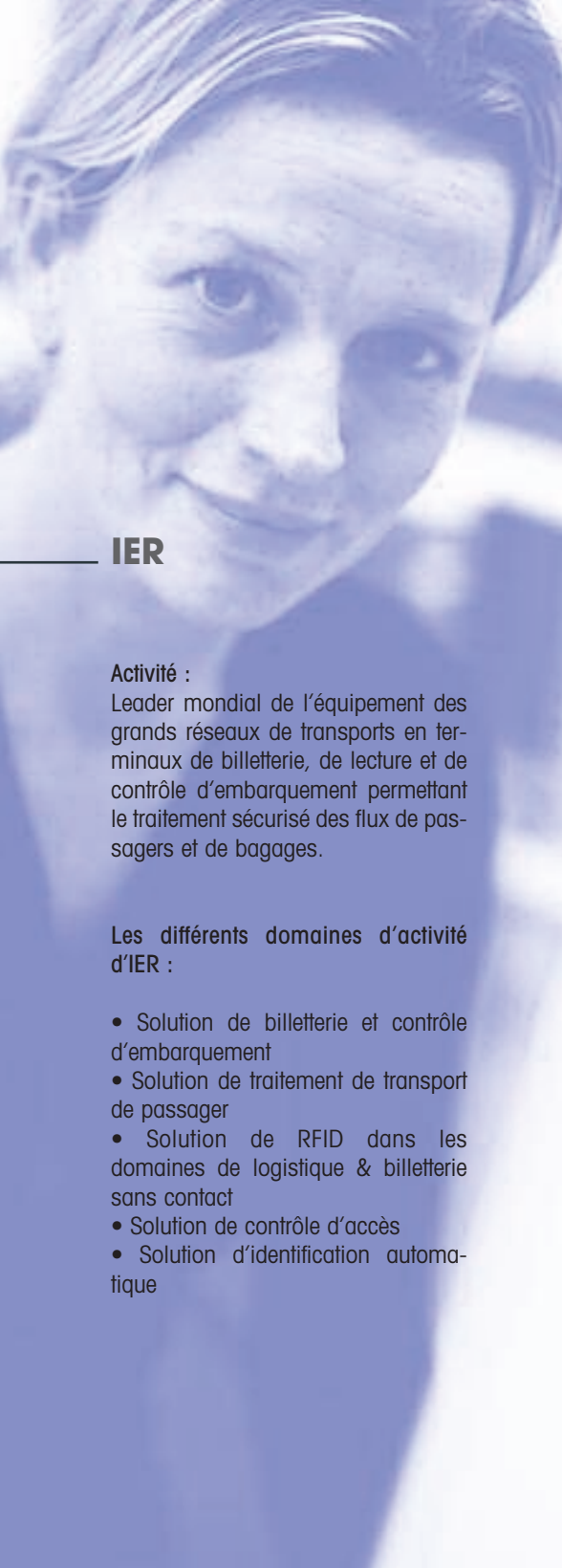
Filiale du Groupe Bolloré, IER est spécialisée dans le développement de solutions pour la gestion et la sécurité des flux de personnes, de véhicules et de biens dans différents domaines d'activités liés au secteur des transports et de la logistique. Au sein d'IER, la Division Identification Automatique (DIA) fournit des solutions d'identification et de contrôle d'accès auprès d'un parc clients important et diversifié, générant ainsi des besoins en terme de maintenance et de support après vente. Parallèlement, sur ce secteur fortement concurrentiel, IER s'engage dans une démarche commerciale proactive et prospective, nécessitant une organisation efficace en la matière. Autant d'enjeux qui ont rendu indispensable une refonte du Système d'Information orienté client. En 2007, IER a donc logiquement choisi la solution de CRM SALESLOGIX de Sage.

**■ Une évolution technologique et fonctionnelle nécessaire**  
*« Le système d'information de la DIA, jusqu'alors composé de différentes solutions de gestion spécifiques, était devenu complexe et coûteux à exploiter, notamment au regard de l'obsolescence de certains de ces logiciels, explique Jean-Yves Poichotte, Directeur des Systèmes d'Information Groupe IER. L'exercice et le développement de l'activité de la*

*DIA nécessitaient donc de moderniser et d'homogénéiser ce système d'information. Une démarche qui impliquait de remplacer ces logiciels spécifiques par une solution standard du marché, unique et intégrée, couvrant l'ensemble des métiers de la division et s'interfaçant parfaitement avec notre logiciel de facturation et de saisie des commandes Sage Ligne 100. »*

**■ Une intégration nécessaire avec les solutions de back office**  
 Après avoir consulté différentes solutions du marché, IER a finalement retenu SalesLogix de Sage au regard de sa couverture fonctionnelle mais également de son intégration native avec le système d'information de gestion en place. *« Avec cette solution, nous étions assurés de la cohérence du système d'information et de l'interopérabilité des solutions entre elles, ajoute Jean-Yves Poichotte. Des critères essentiels à la simplification de sa mise en œuvre puis sa maintenance. Un choix également motivé par la volonté d'IER de ne pas multiplier les partenaires informatiques externes.*

**■ L'expertise du partenaire Sage fait la différence**  
*« Le respect du planning de mise en œuvre de la solution et la maîtrise du budget par Absys Cyborg, le partenaire de Sage, a également contribué à*



## IER

### Activité :

Leader mondial de l'équipement des grands réseaux de transports en terminaux de billetterie, de lecture et de contrôle d'embarquement permettant le traitement sécurisé des flux de passagers et de bagages.

### Les différents domaines d'activité d'IER :

- Solution de billetterie et contrôle d'embarquement
- Solution de traitement de transport de passager
- Solution de RFID dans les domaines de logistique & billetterie sans contact
- Solution de contrôle d'accès
- Solution d'identification automatique

notre choix », souligne ainsi Jean-Yves Poichotte. La proximité et l'expertise métier d'Absys Cyborg mais également la disponibilité de ses équipes et leurs compétences sur l'ensemble de l'offre Sage retenue par IER ont ainsi fait la différence.

« Durant toute la durée de déploiement du projet, Absys Cyborg a respecté l'ensemble de ses engagements, notamment en terme de délais de déploiement. Six mois ont ainsi suffi pour que le projet soit opérationnel ».

### ■ Un bilan rapidement évalué

« Application stable, pérenne et fonctionnellement adaptée à notre métier, SalesLogix nous a rapidement permis de diminuer nos besoins en expertise métier et ainsi, de réallouer nos ressources humaines sur des services à plus forte valeur ajoutée », analyse Jean-Yves Poichotte. Désormais équipé d'une base de données unique partagée par l'ensemble des utilisateurs concernés, nous avons également amélioré notre visibilité sur l'activité

opérationnelle d'IER, optimisant ainsi le pilotage de notre chiffre d'affaires et de notre activité. L'intégration de SalesLogix avec nos autres logiciels Sage a par ailleurs eu un effet bénéfique sur la productivité des collaborateurs, contribuant ainsi à la croissance de notre activité. Enfin, techniquement, cette solution présente des qualités de fiabilité au-delà de nos attentes, diminuant nos coûts de possession ». Alors qu'IER n'a pas encore exploité l'ensemble des potentialités de ce logiciel, la société mise néanmoins sur les capacités de paramétrage de SalesLogix pour la faire évoluer en fonction de ses besoins.

### Les Plus de SalesLogix

- Intégration native avec Sage Ligne 100 SQL Serveur Edition Pilotée
- Richesse fonctionnelle (SFA, Marketing, SAV)
- Fonctions d'analyses et de pilotage de l'activité
- Evolutivité de la solution
- Fiabilité technique



Absys Cyborg  
191, avenue du Général Leclerc  
78230 Viroflay  
France

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



Sage  
10, rue Fructidor  
75834 Paris Cedex 17

Tél. : N° Indigo **0 825 007 017**

0,15 € TTC / MN

Fax : 01 41 66 25 55

Internet : [www.sage.fr](http://www.sage.fr)