



Computacenter optimise sa gestion des clients et des prospects avec Sage CRM



Eric Hebting
*Chef de projet CRM
 chez Computacenter*
Laurence Fustemberg
*Assistante Chef de projet CRM
 chez Computacenter*

EN BREF...

Société de services et de distribution de matériel informatique, Computacenter mise sur Sage CRM pour améliorer et exploiter au mieux sa base client.

Fournisseur européen de services informatiques d'infrastructure, Computacenter est spécialisé dans le conseil, l'implémentation et le support des produits et services d'informatique distribuée. Créateur de valeur ajoutée, Computacenter a pour vocation de permettre à ses clients de tirer le meilleur des technologies tout en maîtrisant les coûts associés à leur informatique. L'activité commerciale de la structure française s'articule autour de 16 agences et de 43 points de services. « *En France, nous disposons d'un portefeuille de 71 000 sociétés, dont 37 000 prospects et 4400 clients, explique Eric Hebting, chef de projet CRM de Computacenter. La gestion et l'optimisation de cette importante base clients implique de les connaître et de suivre précisément l'historique des relations que nous entretenons avec eux. Nous avons, à cet effet, besoin d'une solution de gestion de la relation client performante et pérenne. Equipé d'un logiciel arrivé au bout de ses potentialités, nous avons donc décidé, en 2006, de migrer vers Sage CRM* ».

■ Un partenaire Sage retenu sur appel d'offre

« *Notre ancien éditeur de logiciels de CRM ayant été racheté par Sage, notre choix pour une solution Sage n'a pas fait l'objet d'appel d'offre, ajoute Eric Hebting. Nous avons en effet décidé*

de poursuivre notre partenariat avec l'éditeur Sage, qui connaissait déjà bien notre problématique de gestion du poste client et pouvait par ailleurs assurer la maintenance de notre solution depuis la France. D'où notre choix pour la solution Sage CRM, également adaptée à nos besoins en terme de fonctionnalités ».

Si Computacenter n'a pas fait d'appel d'offre pour le choix du logiciel de CRM, en revanche, la société en a réalisé un pour celui du partenaire Sage. « *Nous avons finalement retenu Absys, devenu depuis Absys Cyborg, au regard de son expertise sur les solutions Sage et sur la gestion de la relation client. Au-delà de la migration de nos données clients vers Sage CRM, Absys Cyborg assure également la maintenance de la solution* ».

■ Une connaissance clients et prospects renforcée

Au travers de cette nouvelle solution, Computacenter entendait mettre en place une base de données contacts, prospects et clients complète et consolidée. « *Nous avons la volonté de centraliser tous ces contacts sur une base de données unique de manière à optimiser le suivi de nos relations avec eux,* » explique Laurence Fustemberg, Assistante Chef de Projet CRM chez Computacenter. Cette base de données s'enrichit désormais tous les jours de nouvelles sociétés à

COMPUTACENTER

Société

Activité :

Société spécialisée dans le conseil, l'implémentation et le support des produits et services d'informatique distribuée

Chiffre d'affaires 2007 :

454 millions d'euros

Nombre de salariés :

1000

Siège social européen :

Paris

Portefeuille clients :

71 000 clients

La configuration Sage :

• Sage CRM :
400 utilisateurs

Partenaire :

Absys Cyborg

Les plus de Sage :

- Ses fonctions de gestion de la base de données client
- Sa capacité de réaliser simplement des extractions de données
- Ses fonctions de gestion des opportunités
- Ses fonctions de gestion des campagnes de marketing
- La stabilité de la solution
- L'expertise métier du partenaire

sage CRM Solutions

A propos de Sage CRM Solutions

Sage CRM Solutions est l'entité du Groupe Sage spécialiste de la gestion de la relation clients (ou Customer Relationship Management / CRM). Sage est le partenaire des entreprises pour leur gestion. Pour garantir une gestion en toute sérénité à ses 5,8 millions de clients dans le monde, Sage s'appuie sur l'expertise de ses 14 500 salariés, sur son réseau de 23 000 partenaires revendeurs et sur plus de 40 000 experts comptables, prescripteurs de ses solutions. Sage accompagne ses clients dans leur croissance grâce à ses investissements en R&D, qui lui permettent d'anticiper les évolutions légales, fiscales et technologiques, et assure un haut niveau de service et d'assistance. Son chiffre d'affaires pour 2008 est de plus de 1 696 M€. En France, Sage compte 550 000 clients, 2 500 salariés et son chiffre d'affaires s'élève à 306 M€

<http://www.sagecrm.fr>

prospecter mais également d'informations relatives aux démarches des commerciaux. « Chaque visite client effectuée par un commercial fait l'objet d'un compte rendu inséré dans la base, ajoute Laurence Futsenberg. Le suivi des clients et prospects, réalisé en temps réel, gagne alors en précision. Managers et commerciaux optimisent ainsi leur visibilité sur le travail réalisé sur le terrain. A partir des informations de cette base de données, ils peuvent également procéder à des extractions de comptes ou d'opportunités ou encore établir des objectifs prévisionnels. Enfin, ces informations sont également précieuses pour mieux comprendre le dénouement des affaires menées par les commerciaux, qu'elles aboutissent ou non. »

■ Les opérations de marketing gagnent en précision

« Aujourd'hui, grâce à cette base clients, nous pouvons importer les prospects, quels qu'en soit le format, pour ensuite les transmettre aux commerciaux concernés, souligne Eric Hebling. Une démarche que nous ne pouvions réaliser jusqu'à présent au regard de la diversité des supports de réception de ces prospects. Par ailleurs notre service de marketing dispose désormais d'une base clients précisément renseignée, lui permettant de cibler au mieux ses opérations de marketing et de gérer ses campagnes de promotion de manière optimale. »

« Sage CRM nous offre des potentialités de paramétrages qui nous permettent de l'adapter à nos spécificités métiers, conclut Eric Hebling. Une souplesse d'utilisation et une richesse fonctionnelle que les collaborateurs de Computacenter apprécient d'ailleurs au quotidien. »



Absys Cyborg
191, avenue du Général Leclerc
78230 Viroflay
France

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

sage CRM Solutions

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