

Imagine Car améliore la qualité de sa relation client avec Sage CRM

Le grossiste en pneumatiques s'équipe de Sage CRM pour renforcer son suivi client et doter sa force de vente, ainsi que les opérateurs de son call center, d'un outil de gestion des prospects et des clients.

Filiale de la société MPSA/Massa, Imagine Car est un grossiste spécialisé dans la distribution de pneumatiques auprès de centres automobiles, de revendeurs spécialisés ou encore de garages automobiles. La société compte ainsi un portefeuille de près de 5000 clients actifs répartis sur l'ensemble de la France auprès de qui elle distribue chaque année plus de 2 millions de pneus. Imagine Car emploie une centaine de collaborateurs répartis entre son siège de Mandelieu, son call center, son service transport, ses deux entrepôts et une force vente terrain itinérante. "La dispersion géographique de notre activité et de nos collaborateurs nous posait de véritables problèmes en matière de circulation des informations et de relation client", explique Christophe Charbonnier, DSI d'Imagine Car. D'autre part, nous souhaitons doter notre force de vente d'un outil de gestion des prospects et de saisie des comptes rendus de visites qui jusqu'alors leur faisait défaut. Enfin, nous avons besoin d'améliorer notre visibilité sur les litiges en particulier ceux liés aux transports, à la livraison et à la facturation de nos commandes clients." Autant de raisons qui ont incitées Imagine Car à se doter du logiciel Sage CRM.

UN PARTENAIRE SAGE TRÈS INVESTI DANS LE PROJET

Après avoir étudié différentes solutions CRM du marché, Imagine Car a opté pour la solution conseillée par IGSI, le partenaire Sage avec qui le groupe MPSA/Massa travaille depuis de nombreuses années pour la paie. "Depuis que nous travaillons avec IGSI, nous avons instauré, avec notre partenaire informatique une véritable relation de confiance, précise à ce sujet Christophe Charbonnier. Aussi, dès lors que nous leur avons expliqué notre volonté de nous équiper d'un logiciel de CRM, IGSI nous a présenté les avantages de la solution Sage CRM." Au-delà de la couverture fonctionnelle de Sage CRM, Imagine Car a également été séduit par les capacités de paramétrage et d'intégration entre ce logiciel et son ERP, développé en interne. Une fois entériné le choix de la solution Sage CRM, neuf mois ont été nécessaires au développement de workflows et d'interfaces entre Sage CRM et le système d'information ABAL d'Imagine Car.

« Nous souhaitons doter notre force de vente d'un outil de gestion des prospects et de saisie des comptes rendus de visites. »

« Nous sommes beaucoup plus réactifs face à nos clients, lorsqu'ils nous demandent des informations sur l'état de leur commande, de leur livraison ou de leur facturation. »

Christophe Charbonnier,
DSI d'Imagine Car

EN BREF...

SOCIÉTÉ

Activité

Grossiste en pneumatiques,
filiale du groupe MPSA/Massa

Chiffre d'affaires

115 millions d'euros

Effectif

moins de 100 collaborateurs

Siège social

Mandelieu (06)

CONFIGURATION SAGE

Sage CRM

Partenaires

Alhambra-Eidos
IGSI

"Nous avons notamment défini et mis au point des workflows de gestion des litiges liés aux transports, à la facturation et aux paiements, de gestion des demandes de remises particulières et de gestion des ouvertures de comptes", ajoute Christophe Charbonnier.

« Avec Sage CRM et le CTI, davantage de personnes traitent désormais ces appels : non seulement nous améliorons la qualité de notre relation client mais en plus, nous avons gagné en productivité en interne. »

UNE APPLICATION IPHONE SPÉCIFIQUE POUR LES COMMERCIAUX

En marge des workflows et des fonctionnalités traditionnelles, IGSI a également intégré à Sage CRM l'application CR'Mobile, qui facilite la saisie des comptes rendus, des fiches d'intervention technique et leur signature sur Smartphones et Tablettes. Cette application offre aux équipes commerciales d'Imagine Car encore plus de fonctionnalités de réalisation et de consultation lorsqu'elles sont en déplacement, tout en accédant en temps réel aux données de Sage CRM. "Lorsque nos commerciaux visitent nos clients, il leur arrive fréquemment de réaliser leur compte rendu depuis un atelier ou une simple borne d'accueil et donc, de ne pas pouvoir utiliser leur ordinateur portable", souligne Christophe Charbonnier. Avec cette application iPhone, ils peuvent saisir leurs comptes-rendus de visites où qu'ils se trouvent et obtenir des informations en temps réels sur les clients qu'ils visitent. Ils gagnent en temps, tout en améliorant la qualité de leurs échanges avec les clients visités."

LA RELATION CLIENT GAGNE EN QUALITÉ GRÂCE AU CTI

Désormais, grâce à Sage CRM et au couplage informatique/téléphonie (CTI), installé par le partenaire Alhambra-Eidos, tous les opérateurs du call center disposent des informations nécessaires pour renseigner les clients en temps réels, sur l'état de leurs livraisons ou de leurs facturations. Pour chaque appel entrant, la solution de téléphonie IP (VOIP) couplé à Sage CRM fait remonter à l'opérateur la fiche client. "Dès lors que l'opérateur dispose de ces informations, il est en mesure d'identifier la société, son interlocuteur et l'historique des actions menées auprès de ce client", explique Christophe Charbonnier. Il peut alors réserver un accueil personnalisé au client." Parallèlement, les demandes concernant les litiges liés aux transports étaient auparavant transmises aux deux seules personnes de l'entreprise susceptibles de renseigner les clients. "Cela créait un goulet d'étranglement au niveau du service de ces deux personnes, qui ne pouvaient répondre rapidement à toutes les demandes", se rappelle Christophe Charbonnier. Avec Sage CRM et le CTI, davantage de personnes traitent désormais ces appels : non seulement nous améliorons la qualité de notre relation client mais en plus, nous avons gagné en productivité en interne."

Sage CRM contribue ainsi largement à la qualité de la relation client d'Imagine Car. "Pour bénéficier de tous les avantages de ce logiciel, nous devons remporter l'adhésion de nos collaborateurs sur ce projet", souligne Christophe Charbonnier. Les salariés du grossiste ont donc tous été sensibilisés sur les bénéfices que ce logiciel peut leur apporter au quotidien, dans la mesure où ils l'exploitent et renseignent correctement les données clients. "Grâce à l'implication de tous, nous avons considérablement amélioré le suivi et la résolution de nos litiges, se réjouit Christophe Charbonnier. Nous sommes également beaucoup plus réactifs face à nos clients, lorsqu'ils nous demandent des informations sur l'état de leur commande, de leur livraison ou de leur facturation."

LES PLUS DE LA SOLUTION SAGE CRM

- Capacité d'intégration avec l'ensemble du système d'information
- Workflow et traçabilité des procédures de gestion de la relation client
- Expertise et compétence complémentaires des partenaires IGSI et Alhambra-Eidos



Alhambra Eidos SAS
Z.A de Courtabœuf
12 Avenue des Tropiques - BP 70098
91943 Les Ulis Cedex
Tel : 01 72 03 27 67
www.alhambra-eidos.com/fr



I.G.S.I.
50 avenue du Mont Joli
06110 LE CANNET
Tel : 04 93 90 29 35
www.igsi.fr



Sage
10, rue Fructidor
75834 Paris Cedex 17
Tél. : 01 41 66 25 25
Fax : 01 41 66 25 55
www.sage.fr