



BNP PARIBAS

TÉMOIGNAGE CLIENT

LE CLIENT

BNP Paribas Rental Solutions est la filiale spécialisée de BNP Paribas commercialisant des solutions de location avec services d'équipements technologiques.

Leader de la location d'équipements avec services, BNP Paribas Rental Solutions accompagne ses clients tout au long du cycle de vie de l'actif, depuis le choix de l'équipement jusqu'à sa restitution.

www.rentalsolutions.bnparibas.com

SOLUTION APTEAN

Pivotal CRM

BÉNÉFICES

- Le CRM de BNP Paribas Rental Solutions permet de gérer plus efficacement les commandes à venir, les affaires et les montants associés.
- Grâce aux nouvelles fonctionnalités de Pivotal, la force commerciale et le management disposent des données sur l'activité du mois en cours et du trimestre à venir.

BNP PARIBAS RENTAL SOLUTIONS RENFORCE SES MÉTHODES COMMERCIALES ET SE DOTE D'UN OUTIL DE PILOTAGE ET DE PRÉVISIONS FIABLE GRÂCE À PIVOTAL CRM.

POURQUOI OPTIMISER LA PLATEFORME CRM ... ?

BNP Paribas Rental Solution utilise depuis 2007 Pivotal CRM.

L'entreprise a souhaité faire évoluer son CRM pour quatre raisons principales :

1. Disposer d'une plus grande couverture fonctionnelle pour la force commerciale associée à un meilleur alignement des modes opératoires sur les processus internes,
2. Mettre en oeuvre des fonctionnalités permettant au management commercial de piloter le pipeline de leurs équipes,
3. Disposer d'un outil de reporting et de prévisions fiable,
4. Positionner le CRM comme une véritable plateforme collaborative qui permette les échanges d'informations entre les différents services opérationnels de l'entreprise (marketing, risque, conseil, avant-vente, ...)

La décision a donc été prise de refondre de façon majeure le CRM afin qu'il réponde à ces 4 axes de progrès stratégiques pour l'entreprise. Historiquement, les utilisateurs étaient essentiellement la force commerciale. Grâce à Pivotal, ils pouvaient gérer facilement leur pipeline de ventes.

“Nous avons souhaité une refonte complète du CRM pour renforcer les fonctionnalités offertes à l'ensemble de la force commerciale. Nous avons également ajouté des services qui permettent aux managers commerciaux de piloter, de partager l'information, d'effectuer des prévisions.”

Joseph Pulicano
Président Directeur Général
BNP Paribas Rental Solutions

Des “ponts” entre le CRM et la Production avaient été mis en oeuvre, mais Pivotal restait pour l'essentiel un outil de gestion d'affaires.

La refonte du CRM a été précédée d'un projet majeur de création d'un référentiel commercial unique, dont l'objectif était de développer une culture commerciale commune.

“La refonte du CRM s'est clairement inscrite dans ce projet, afin de mettre en cohérence culture, méthode et outil.”

Joseph Pulicano

Ce référentiel a décrit les processus de gestion des affaires et clarifié l'utilisation d'un certain nombre de méthodes et d'outils.

Le processus de migration de la plateforme Pivotal 5.7 vers Pivotal CRM 6 a ensuite été lancé, sur un délai de 14 mois, de fin 2010 à janvier 2012.

La phase de conception a pris la forme d'ateliers collaboratifs où chaque population d'utilisateurs était représentée. Le projet a été confié à Logica (devenu CGI depuis), qui l'a mené avec succès. Joseph Pulicano tient à saluer le professionnalisme des équipes Logica du centre CRM de Rennes.

La migration a ensuite été réalisée par lots.

...POUR PLUS DE PARTAGE ET CONTRIBUER À UN MANAGEMENT EFFICACE

Le CRM de BNP Paribas Rental Solutions permet de gérer plus efficacement les commandes à venir, les affaires et les montants associés. Aujourd'hui, l'application CRM est plus orientée gestion et signature.

“Maintenant, en un simple clic, nous disposons du forecast jusqu'à la fin de l'année.”

Joseph Pulicano

Pivotal CRM a accru l'efficacité du pilotage de l'activité commerciale et permet d'effectuer des prévisions de production précises. Les managers commerciaux peuvent véritablement gérer leur activité. Joseph Pulicano lui-même, prépare chaque semaine les comités de direction sur la base des données extraites de Pivotal CRM.

BNP Paribas Rental Solutions souhaite avoir une vision à 360° de son activité. Pour cela, il est nécessaire de croiser différentes sources d'informations. Il faut, entre autres, recouper des informations relatives aux contrats déjà signés avec des informations sur des contrats en devenir et ceux qui figurent dans le pipeline.

Deux notions sont fondamentales pour l'activité commerciale : la notion de commande et la notion de production. La volonté de BNP Paribas Rental Solution est que le CRM apporte ces deux dimensions : ces notions permettant d'anticiper la production, de pouvoir mesurer l'intégralité du processus de production, depuis la signature du contrat jusqu'à la mise en production.

Grâce aux nouvelles fonctionnalités de Pivotal, la force commerciale et le management disposent des données sur l'activité du mois en cours et du trimestre à venir. Chaque utilisateur en fonction de son profil, est en mesure d'effectuer des analyses permettant d'avoir une visibilité précise et fiable dans son périmètre.

“Nous pilotons notre activité commerciale en croisant des données qui vont de la base installée au prévisionnel, du new business au plan prévisionnel de Production ou encore au nombre de contacts. Grâce à Pivotal, nous pilotons au mieux l'ensemble des données commerciales sous différents angles.”

Joseph Pulicano

ET LA CONDUITE DU CHANGEMENT ...

De nombreux challenges sont à relever lors de la mise en place d'un projet CRM. Le plus important d'entre eux, est qu'il est indispensable de conduire le changement vers toutes les populations d'utilisateurs.

L'une des clés de succès du projet est l'implication des commerciaux, tant pour les spécifications des nouvelles fonctionnalités que pour la conception détaillée.

Après cette migration couronnée de succès, le CRM étant devenu l'outil du quotidien d'une partie de l'entreprise, BNP Paribas Rental Solution souhaite étendre les fonctionnalités de Pivotal CRM aux actions de marketing et de communication externe.



Apteian aide les entreprises à rentabiliser, innover et croître à l'endroit même où le travail est réalisé : dans les centres d'appels, au sein des usines, au bout de la chaîne de montage. C'est là que les applications logicielles CRM, de planification des ressources d'entreprise et de chaîne de montage d'Apteian permettent à près de 5 000 clients de satisfaire leur clientèle, d'opérer plus efficacement et de rester à la pointe de leur industrie. Pour plus d'informations, visitez le site www.apteian.com/fr.