



EDENRED BELGIQUE

TÉMOIGNAGE CLIENT

INDUSTRIE

Services aux salariés

SOLUTION APTEAN

Pivotal CRM

LES ENJEUX

- Faciliter les tâches quotidiennes des services Marketing, Commercial, Service Client et Comptabilité
- Obtenir une vue à 360° des clients

LES BÉNÉFICES CLÉS

- Intégration avec Outlook
- Apprentissage intuitif
- Partage d'informations en temps réel
- Push d'informations aux utilisateurs avec les portails paramétrables
- Simplicité de l'exploitation en termes de maintenance et mise en production

PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ

Edenred, inventeur de Ticket Restaurant® et leader mondial des services prépayés aux entreprises, imagine et développe des solutions facilitant la vie des salariés et améliorant l'efficacité des organisations. La société est présente dans 42 pays et compte 6000 collaborateurs.

Les solutions proposées par Edenred Belgique garantissent que les fonds attribués par les entreprises seront affectés à une utilisation spécifique. Elles permettent de gérer les avantages aux salariés, les frais professionnels, la motivation et les récompenses.

Edenred Belgique accompagne également les institutions publiques dans la gestion de leurs programmes sociaux et construit une relation reposant sur l'échange, l'intérêt mutuel et la responsabilité, avec l'ensemble de ses parties prenantes (les entreprises et les collectivités, les bénéficiaires, les prestataires affiliés et les pouvoirs publics).

DES BESOINS PRÉCIS

La problématique ayant amené la société Edenred Belgique à la mise en place d'un outil CRM était bien précise. Laurent Bortolato, CRM Manager en charge de la partie CRM/Reportings/Marketing Automation pour le département Commercial et Marketing d'Edenred Belgique, cite:

“Nous travaillons avec des Clients, des Affiliés et des Partenaires et il est donc important que la solution nous permette d'avoir une vue à 360° de ces relations.”

L'ancienne solution de gestion de la relation client employée par Edenred Belgique comprenait les clients et les affiliés de la société mais de façon séparée, il était donc impossible de savoir en un coup d'œil si le client était également affilié et vice versa.

La société Edenred Belgique souhaitait également mettre en place une solution permettant la mobilité des commerciaux, la synchronisation des agendas, la mise à jour des données en rendez-vous, ainsi que l'utilisation de tablettes et smartphones.

UN CHOIX MÛREMENT RÉFLÉCHI

La solution Pivotal CRM présentait de nombreux avantages pour la société Edenred Belgique. La priorité était d'opter pour une solution flexible et paramétrable. Le cahier des charges étant très strict, il n'était pas envisageable de faire des concessions en raison des faiblesses de certaines solutions concurrentes plus ou moins paramétrables. L'étude menée par Edenred Belgique a permis de valider que Pivotal CRM était un produit très facilement paramétrable et flexible, et donc d'opter pour cette solution.

"Pivotal nous a permis de concevoir rigoureusement nos processus métiers. Par ailleurs, l'ergonomie, la facilité d'utilisation et la rapidité de notre CRM ont été unanimement appréciées par l'ensemble des utilisateurs."

Laurent Bortolato, CRM Manager

UN PROJET EN PLUSIEURS PHASES

La solution a été développée avec l'appui d'un prestataire externe expert dans le paramétrage Pivotal et avec l'équipe Pivotal France pour l'installation de la plateforme. Ce projet s'est déroulé en trois phases.



Apteau 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'Apteau 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.aptean.com/fr.

Phase 1 :

- Refonte complète des processus métiers (Commercial, Marketing, et support client)
- Design complet des écrans
- Développements et tests
- Migration des données de l'ancien système
- Formation et mise en production

Phase 2 :

- Développement de l'application iPad pour les commerciaux

Phase 3 actuelle:

"Le CRM évolue régulièrement en fonction des remarques de nos utilisateurs et des changements des règles métiers. Les délais d'attente entre deux mises en production peuvent être très courts en fonction des demandes de nos utilisateurs. Nous tenons à rester réactifs dans l'exploitation de notre CRM."

DES RETOURS POSITIFS

Après quelques semaines d'utilisation, les premiers retours positifs de la part des utilisateurs sont apparus. Parmi les points positifs relevés par les équipes d'Edenred Belgique utilisant la solution figurent, entre autres :

- L'ergonomie tendance et au goût du jour de la solution
- La rapidité dans l'application
- La centralisation des données utiles au bon endroit
- L'intégration avec Outlook

DES PISTES POUR L'AVENIR

Edenred Belgique envisage désormais de passer à la version 6.5 de Pivotal CRM et ainsi de bénéficier du client UX qui permettra à la société d'optimiser la solution sur les supports mobiles.