



# SE LOGER

Se Loger est le leader spécialiste de l'immobilier en ligne en France depuis 18 ans.

## TÉMOIGNAGE CLIENT

### LE CLIENT

- 35 000 clients potentiels
- 35 000 agences
- 18 000 clients

[www.seloger.com](http://www.seloger.com)

### INDUSTRIE

Immobilier

### SOLUTION APTEAN

Pivotal CRM

### BÉNÉFICES

- Automatisation de l'ensemble des processus de la chaîne commerciale
- Optimisation des processus de gestion de la relation client
- Uniformité du système d'information: Utilisation de la solution par l'ensemble des «business units»
- Un système CRM unique

## LE PROJET EN QUELQUES MOTS

- Avec une audience de plus de 3 millions de visiteurs uniques, Se Loger permet chaque jour à travers ses 11 sites d'accéder à plus de 1,1 million d'annonces immobilières mises en ligne par les professionnels de l'immobilier.
- Le succès de Se Loger est dû en partie à sa gestion poussée de la relation client.
- En 2008, Se Loger choisit la solution Pivotal comme CRM. Au départ, l'objectif était de fournir à l'équipe commerciale un outil d'utilisation simple afin d'optimiser le processus de vente et de suivi. Mais dès ses premières utilisations, la solution n'a cessé d'évoluer et a très vite été étendue à l'ensemble des «business units» du groupe (immostreet, bellesdemeures, agorabiz...).
- Selon Jean-Michel Berthelier, DSI du Groupe, l'utilisation du CRM d'un point de vue fonctionnel paraissait indispensable pour Se Loger.

## UNE UTILISATION OPTIMISÉE

Opérationnelle depuis 2008, la plateforme est aujourd'hui utilisée par plus de 150 utilisateurs. Avec une base constituée de 35000 agences, de 35000 prospects et d'un peu plus de 18000 clients, la Solution Pivotal permet au groupe d'optimiser le suivi commercial mais pas uniquement. La gestion globale a également été considérablement améliorée, notamment par l'automatisation de l'ensemble de la chaîne des processus métiers par des workflows.

## UN PROCESSUS DE VENTE FACILITÉ

Grâce à Pivotal, le groupe a mis en place des tableaux de bord pour le contrôle de gestion, les business Object, Bristol... Cela assure un suivi très précis. Pour le commercial, c'est un véritable avantage puisqu'il voit quasiment en temps réel toute son activité, le nombre de devis, le nombre de bons de commandes signés, son CA et même sa commission.

“Aujourd’hui par exemple, nous intégrons toutes les données dans les devis via les grilles de produits et ce qui en découle. Lorsqu’un client valide son bon de commande, l’ensemble du produit est quasiment construit. Les petites annonces par exemple sont mises en ligne dès la validation du contrat. Tout le processus est automatisé, c’est une véritable performance.

Pivotal s’adapte à chacun de nos produits et on arrive aujourd’hui à faire plus que ce que l’on souhaite.”

**Jean-Michel Berthelier**  
Directeur des systèmes d’information  
Se Loger

Mais l’outil n’est pas limité à un usage uniquement commercial ou au suivi. En effet, le groupe utilise Pivotal CRM dans tous ses processus de vente. Une autre activité importante du groupe Se Loger est la vente de services (construction de sites, vente de produit de gestion...). Les clients s’appuient sur Se Loger comme partenaires pour ce type de demandes, que le groupe gère aussi à travers Pivotal.

## ÉVOLUTION DE LA SOLUTION

Depuis le lancement du projet, toutes les entités du groupe Se Loger gérant la relation client variaient et n’étaient pas toutes au même niveau d’utilisation. Le groupe met la priorité sur l’optimisation de la solution. Si l’objectif à terme est de migrer en V.6, il reste encore de nombreux services qui doivent être spécifiés pour être aussi performants que son utilisation par le service commercial. En effet, l’ensemble des services n’est pas encore au niveau de personnalisation mais l’objectif est là.

De plus, comme l’explique Jean-Michel Berthelier, aujourd’hui “Dès qu’il y a acquisition externe, un des premiers chantiers est d’intégrer les nouveaux processus sous Pivotal. On a aujourd’hui des processus commerciaux bien rodés et l’une des premières choses à faire est de les intégrer dans cette structure.”



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](http://www.aptean.com/fr).