



TRANSPARENCE.
Les 20 commerciaux
accèdent à distance
aux fiches clients,
aux prévisions de
vente, à l'agenda...

Chez Abri, une application commerciale en mode hébergé

FORCES DE VENTE. Le groupe monégasque s'est offert un logiciel de gestion de la relation client en mode hébergé. Il améliore ainsi l'efficacité de ses vendeurs et le suivi des dossiers clients.

Fini le bricolage avec Excel. Basé à Monaco, le Groupe Abri est spécialisé dans la gestion du risque clients. Et propose une dizaine de services – de l'enquête sur une société au recouvrement amiable, en passant par le rachat de créances. Son équipe de 20 commerciaux traite un volant de 800 propositions commerciales. Une masse d'informations devenue peu à peu ingérable avec le fichier Excel, qui servait jusque-là à consolider et suivre les activités des commerciaux. Ce fichier n'était jamais à jour, et sa constitution occupait une personne à plein temps. Il fallait en outre attendre que les commerciaux passent au bureau pour disposer des dernières informations.

Autant de contraintes qui ont décidé le Groupe Abri à industrialiser la gestion de sa relation client. Cet été, il a donc déployé le logiciel de gestion de la

relation client d'Atemis en mode hébergé (ou ASP). « *C'est le jour et la nuit !* » s'enthousiasme Stéphane Rémy, directeur commercial du Groupe. Les commerciaux ne sont plus obligés de passer au bureau pour rédiger leurs rapports. Ils les saisissent de n'importe où, simplement en se connectant à internet. Le gain de temps est très important pour les nomades, qui optimisent ainsi l'attente entre deux rendez-vous ou les soirées à l'hôtel, par exemple.

Ce n'est pas tout. Grâce à l'accord d'Atemis avec Centile – qui fournit des services de téléphonie sur IP en mode hébergé –, « *les commerciaux peuvent d'un clic relancer un client par téléphone* », ajoute Stéphane Rémy. De plus, ils accèdent aux fiches clients, à leurs prévisions de ventes et à l'agenda partagé de toute l'équipe dans une interface homogène. Cette transparence crée un phénomène

Cinq grandes améliorations

- L'accès au logiciel de n'importe où procure un gain de temps et une fiabilité accrue de l'information.
- La consolidation en temps réel des dossiers anticipe les dérapages.
- La visibilité de toute l'équipe sur l'agenda crée une émulation entre commerciaux.
- Un emploi à temps plein a été réalloué à des tâches à plus forte valeur ajoutée.
- Le système est plus facilement extensible à d'autres commerciaux à l'international.

d'émulation entre les vendeurs et facilite le travail en équipe. Deux spécialistes de la fidélisation par phoning travaillent en effet avec les commerciaux. Atemis les aide à accéder aux dossiers clients et à l'agenda de chacun d'eux.

Un outil décisionnel. De son côté, Stéphane Rémy bénéficie de la centralisation des données et gagne en réactivité. « *Je ne parvenais pas à obtenir une vision globale en temps réel de notre activité* », raconte-t-il. Aujourd'hui, quelques secondes lui suffisent pour obtenir le chiffre d'affaires prévisionnel et consulter le détail



2 QUESTIONS À...

Michel Caire,
commercial région Paca
du Groupe Abri

Changer de logiciel commercial était-il indispensable ?

« Avant d'utiliser Atemis, les "dossiers" clients et prospects étaient éparpillés sur des Post-it, dans divers logiciels et dans nos têtes. La constitution d'une base de données homogène et unique des clients et des prospects est une véritable avancée. »

Quel impact cet outil web a-t-il sur votre activité ?

« A terme, nous devrions gagner beaucoup de temps, car il n'y aura plus à chercher l'information. Et elle sera accessible de n'importe où. En outre, elle est mieux organisée. Ce qui me procure une vision d'ensemble sur mes dossiers. La meilleure connaissance des clients et des prospects, notamment par le biais de l'historique, se traduit aussi par une approche commerciale plus fine. »

par commercial, par affaire, etc. *« Je peux prendre mes décisions plus rapidement. Elles n'en sont que plus efficaces. Notamment en matière de finesse de pilotage des hommes sur le terrain. »* Grâce à ce logiciel, le responsable commercial du Groupe Abri a pu également limiter sa masse salariale. Désormais, la personne qui consolidait le fichier Excel se consacre à d'autres tâches à plus forte valeur ajoutée. La solution ne coûte que 70 euros par mois par utilisateur, en plus d'un forfait lié à la mise en place et aux développements spécifiques.

L'impact du mode hébergé devrait bientôt se révéler plus bénéfique encore. En effet, basée à Monaco et à Paris, la société se développe à l'international et envisage d'étendre l'usage d'Atemis à 60 commerciaux répartis sur toute l'Europe. Ce déploiement s'effectuera en quelques heures seulement. Il se serait avéré bien plus long et plus coûteux avec un logiciel traditionnel. ●

FRÉDÉRIC BORDAGE