

Témoignage – Sage CRM



Columbia France fabrique et commercialise des rubans transfert thermique, en collaboration avec Columbia International depuis 1991. Spécialistes des solutions de marquage (rubans, étiquettes, imprimantes, etc.) et de sécurité (marquage de chèque, carte bancaire, anti-falsification, etc.), plus de 1000 clients leur font confiance aujourd'hui. Traditionnellement, les commerciaux de la société travaillaient sur fiche papier, et utilisaient un développement sous Access pour le suivi commercial. Fort de ce constat, Columbia France a pris la décision de développer sa performance commerciale par l'acquisition d'un outil de CRM.

Aujourd'hui, Nicolas Richard, gérant de la société, souligne « *le travail à distance des commerciaux et la connaissance en temps réel de l'historique client et des communications nous permet d'optimiser nos actions commerciales. De plus, nous souhaitons pouvoir mutualiser et pérenniser nos bases de données clients et prospects, en vue d'actions de marketing direct.* »



Quand personnaliser rime avec productivité

La Gestion de la Relation Client permet de gagner en productivité, et pour être efficace le CRM doit s'adapter au contexte de chaque entreprise. C'est pourquoi, Sage CRM a été choisi et a été fortement personnalisé chez Columbia France, pour répondre aux spécificités métiers de l'entreprise.

Une solution intégrée à Sage 100

L'interface de Sage CRM avec le back office de l'entreprise a permis de simplifier son intégration. Etant équipée d'une suite Sage (comptabilité, gestion commerciale, paie, etc.), le déploiement du logiciel et son utilisation furent aisés. *"Cette nouvelle organisation permet aujourd'hui la centralisation et le partage des données entre les différents services de Columbia*

France, soutient Nicolas Richard. De plus, Sage CRM s'interface avec les autres outils de bureautique et de communication de l'entreprise, facilitant l'adaptation des utilisateurs au produit."

Un logiciel simple et efficace

Selon Nicolas Richard, *"le logiciel CRM devait être utilisable par des néophytes en informatique, après une simple formation. L'utilisation donc, mais aussi la mise en place et le coût, ont été les critères de sélection de Columbia France quant au choix d'un CRM."* La mise en place fut rapide et la formation réalisée par Grafe Informatiques efficace. En effet, bien que l'entreprise utilisait aisément l'informatique, l'équipe commerciale à l'inverse, était novice dans ce domaine. Ils ont su s'approprier le produit au bout de quelques mois d'utilisation.

Une gestion de l'activité à distance

Sage CRM répond également aux besoins d'accessibilité des commerciaux à leurs données clients-prospects. Accessible depuis n'importe quelle plateforme (Smartphone, tablette, portable, etc.), Sage CRM et son concept de mobilité favorisent l'utilisation du produit par les populations nomades. La Gestion de Relation Client se fait en temps réel. *"Le gain de temps est considérable, aussi bien pour les commerciaux que pour les collaborateurs (secrétariat, comptabilité, direction...) assure Nicolas Richard, ajoutant : il suffit de poser la question aux commerciaux, ils ne pourraient plus s'en passer !"*

Fondée sur les technologies du Web, un simple navigateur Internet suffit pour accéder aux données du logiciel. Ce procédé permet également l'intégration de la solution Sage CRM au système d'information existant.

Au-delà du gain de temps important, Sage CRM permet de s'appuyer sur un marketing direct pointu, et de s'assurer une sauvegarde facile de toutes les données. Les actions de marketing direct gagnent ainsi en précision et en efficacité. De plus, l'aide dans l'organisation du travail d'un commercial facilite la prospection de clientèle, notamment par les fonctions de relances téléphonique ou mailing, etc.

Vers le reporting et le décisionnel

Sage CRM répond également aux besoins d'accessibilité des commerciaux à leurs données clients-prospects. Dans l'objectif d'orienter les choix stratégiques de l'entreprise, les outils de reporting permettent d'obtenir des données pertinentes, filtrées, consolidées, mises en forme et compréhensibles.