

# Parole de partenaire

Gestion de la relation client



Éric Muller,  
PDG de Titanium

"Microsoft Dynamics CRM est tout simplement la solution la plus rapide et la plus simple pour intégrer des fonctionnalités CRM au sein d'une entreprise en offrant de faibles coûts de formation, et l'acceptation étendue des utilisateurs."

## Titanium en bref

Créée en 2004, Titanium est une société de services en ingénierie informatique spécialisée sur la plate-forme et les technologies Microsoft. Elle assure une présence avec deux agences : une à Paris et la seconde à Strasbourg. Ses domaines de compétences recouvrent les bases de données relationnelles et décisionnelles, le développement d'applications e-business et la mise en place de solutions de CRM avec Microsoft Dynamics CRM.

## Titanium, l'artisan du CRM

Entreprise à taille humaine, Titanium, certifiée Gold Partner CRM par Microsoft, met en avant un modèle social qui respecte la valeur de tous ses collaborateurs et s'emploie à faire grandir la connaissance et la compétence de chacun. Des valeurs fortes et une implication qui ont contribué au succès de l'entreprise dans la région de Strasbourg.

Éric Muller n'est pas un patron comme les autres. En 2004, lorsqu'il crée Titanium, il sort d'un grand groupe avec les avantages et les inconvénients liés à ce type de structure. **"Je souhaitais vivre dans une entreprise dont le modèle social respecte la valeur de tous. Faire en sorte que les collaborateurs se plaisent et se sentent responsabilisés. Créer un moteur social, un collectif humain qui se rapporte à l'esprit de groupe."**

Aujourd'hui, Titanium est composée 18 collaborateurs, dont la majorité sont associés au capital de l'entreprise, et donc impliqués et appliqués à faire de leur mieux dans chacune de leurs missions. Si l'aspect humain demeure l'une des valeurs fondamentales de l'entreprise, Eric Muller ne laisse pas pour autant de côté les aspects techniques liés à son activité. **"En 2004, j'ai été séduit par une présentation de Microsoft sur le CRM. L'ambition de l'éditeur est simple : prendre 25 % des parts de marché dans le CRM. Une approche qui peut être considérée comme présomptueuse mais l'éditeur se donne les moyens d'atteindre son objectif et cela me plaît."** Quelques mois plus tard, le jeune patron et son équipe se passionnent pour Microsoft Dynamics CRM. **"Nous nous sommes littéralement jetés sur le produit avec ardeur"**, et avoue avoir essuyé quelques plâtres sur des projets par manque de compétences techniques. **"Cela fait partie de l'expérience, mais notre engouement pour la technologie a payé. Le CRM génère des projets à plus court terme que les ERP. Cependant, il repose à 70 % sur l'organisation et le management de l'entreprise, les 30 % restants relèvent de l'outil, d'où un nécessaire travail de fond auprès des fonctionnels pour démontrer les bénéfices de la relation client."**





### CRM : une stratégie et pas seulement une technologie

Le but de tout logiciel de CRM qui se veut efficace dans le cadre des PME est de permettre à l'ensemble de l'entreprise d'être clairement orientée vers sa clientèle et ses prospects : cela via une écoute active de ses attentes débouchant sur des réponses ou même des anticipations appropriées. Un tel logiciel doit aussi donner les moyens d'ouvrir l'entreprise à une organisation performante des tâches liées à la gestion de la clientèle (service client, vente, marketing, etc.). **"Dans la pratique, ce n'est pas aussi simple. Les entreprises ont fonctionné sans CRM et c'est encore pour nombre d'entre elles un sujet opaque. À nous de les convaincre des enjeux car le succès dépend étroitement des capacités d'accès immédiat aux informations stratégiques relatives à ses clients et prospects. La PME peut ainsi offrir une qualité de service irréprochable et être performante dans sa recherche et son suivi de prospects."**



### CRM et Outlook : le binôme gagnant

Cependant, une fois que les entreprises ont dépassé le cap de la frilosité, les responsables fonctionnels sont séduits par la simplicité d'utilisation. **"Microsoft Dynamics CRM dispose d'un atout de taille : il est dans le prolongement du poste de travail de l'utilisateur et en particulier de son client de messagerie Outlook. Microsoft Dynamics CRM est tout simplement la solution la plus rapide et la plus simple pour intégrer des fonctionnalités CRM au sein d'une entreprise en offrant de faibles coûts de formation, et l'acceptation étendue des utilisateurs."**

### La maîtrise des technologies Microsoft

Titanium est Microsoft Gold Certified Partner, le plus au niveau de certification donné par Microsoft. Mais pour Éric Muller cela ne suffit pas. **"Sur les projets CRM, les entreprises ont besoin de compétences polyvalentes sur Microsoft SQL Server, Exchange Server, etc. Nous accompagnons nos clients au niveau fonctionnel et technologique."** Aussi, Titanium a un partenariat stratégique avec Microsoft. **"De par notre statut de Gold Certified Partner, nous délivrons notre expertise sur les technologies suivantes : .NET, SQL Server, Exchange Server, Dynamics CRM, SharePoint Portal Server, entre autres..."**

Un partenariat qui est le fruit d'un investissement important réalisé en recherche et développement, visant à maîtriser la puissance des toutes dernières technologies Microsoft. Grâce à son expertise sur Microsoft .NET, Titanium est à même de proposer des solutions d'intégration technologique associant de façon pertinente Dynamics CRM aux autres solutions .NET de l'éditeur. **"Aujourd'hui, nous justifions de plusieurs références et projets réussis autour du Framework .NET et de la solution Dynamics CRM."**

La solution Microsoft Dynamics CRM est peu coûteuse à maintenir et apporte au groupe une plate-forme technologique capable de prendre en charge toutes les innovations de ces prochaines années. La souplesse de la solution favorise les initiatives locales. Les représentants de commerce sont plus efficaces et leur productivité s'est accrue.

## Référence client



### Alsatel

Alsatel est une société de services de 230 collaborateurs, spécialisée dans l'ingénierie, l'installation et la maintenance dans les domaines des télécommunications d'entreprise, de la radiocommunication (diffusion nationale), des réseaux informatiques, des systèmes d'impression et de la sécurité. Avec plus de 6 500 clients sous contrat, Alsatel est une société indépendante et un leader dans le Grand Est de la France. Alsatel fait partie du G.I.E Exceliant, un réseau national de six installateurs, 70 agences et plus de 1 000 personnes en télécommunication et informatique. Titanium a installé le progiciel Microsoft Dynamics CRM chez Alsatel en 2006 auprès de l'ensemble de la force de vente et marketing. La direction commerciale d'Alsatel pilote ses équipes terrain et établit le potentiel de vente de chaque activité. Une interface avec le back office permet d'intégrer les données client de part et d'autre.