

# Parole d'utilisateur

Témoignage : Gestion de la relation client



**Yannick Schneider,**  
Gérant d'Atalys

“Grâce à Microsoft CRM, nous disposons d'une solution qui s'adapte parfaitement à notre métier. Nous pouvons gérer les opportunités commerciales en cours aussi bien que le potentiel de marché que peut présenter à terme chaque client.”

## Atalys en bref

Créée en 2003, Atalys est une société spécialisée dans le conseil, la vente et la maintenance d'équipements électriques chez les grands comptes. Présence en France, Belgique, Hollande et Luxembourg.

### Mission

Opter pour une solution de CRM avec un outil d'automatisation des forces de vente (SFA) pour gérer le cycle de vente, les contrats de maintenance, le parc matériel et les interventions sur site.

### Enjeu du projet

Permettre aux commerciaux et aux techniciens d'accéder à l'historique client, quel que soit l'endroit où ils se trouvent.

### Bénéfices

- Accès à l'historique des plans d'action commerciale et au suivi des interventions techniques.
- Partager les informations entre les différentes populations en contact avec les clients.
- Mise en œuvre rapide de l'application, sans ressources internes pour l'administration de la plate-forme.
- Solution adaptée au métier de l'entreprise par une personnalisation avancée de l'outil.
- Facilité d'utilisation et d'appropriation grâce à l'intégration native dans Outlook.

### Partenaire

Titanium

## Atalys relève le défi de la relation client en moins de quinze jours

Pour accroître les performances de ses équipes commerciales, améliorer son service client, gérer les contrats et les interventions sur site, Atalys, société spécialisée dans le conseil, la vente et la maintenance d'équipements électriques, a choisi la solution Microsoft CRM en mode hébergé. Objectif : une application opérationnelle en quelques jours, qui offre des bénéfices immédiats.

“Avez-vous déjà chiffré la perte d'exploitation causée par une défaillance de votre système électrique ?”, interroge Yannick Schneider, gérant de la société Atalys. **Notre mission est simple. Nous commercialisons des équipements électriques (onduleurs, chargeurs, filtres, compensateurs, etc.) et proposons aux entreprises la maintenance de ces matériels afin de les prémunir contre les désagréments liés à d'éventuelles pannes.** Créée en 2003, Atalys (57 personnes) possède d'ores et déjà des références prestigieuses telles que Cegetel, Snecma, La Poste... “**Dans le cadre des contrats avec nos clients, nous nous engageons à assurer la maintenance des équipements électriques en effectuant une visite annuelle pour vérifier leur installation**”, explique Yannick Schneider. Très vite, Atalys se rend compte que ces visites annuelles sont l'occasion d'enrichir la relation commerciale et d'améliorer la satisfaction client. “**Notre force commerciale et nos techniciens sont la plupart du temps sur le terrain. Il est essentiel qu'ils puissent accéder à l'historique d'un compte, où qu'ils se trouvent. De notre côté, au siège, nous voulons bénéficier des informations recueillies par nos collaborateurs en déplacement. C'est ce suivi très fin des besoins client qui nous permet de faire évoluer notre offre de manière pro-active**”, résume le responsable d'Atalys.

### ■ Une solution intégrée avec les outils bureautiques

Septembre 2004, Atalys fait appel à un consultant expert du CRM (Customer Relationship Management) pour analyser ses besoins en matière de système d'information client. “**Pour résumer, notre cahier des charges reposait sur trois critères : la compatibilité de la solution avec Outlook et Word afin de ne pas bousculer les habitudes des utilisateurs ; un produit pouvant être installé en plusieurs langues pour satisfaire aux exigences de nos filiales en Belgique, Hollande et au Luxembourg ; un éditeur innovant et pérenne, qui nous accompagne dans notre croissance**”, indique Yannick Schneider. Quelques



TITANIUM

**Microsoft**  
CERTIFIED  
Partner

# Parole d'utilisateur

Témoignage : Gestion de la relation client



semaines plus tard, Atalys rencontre plusieurs SSII dont Titanium qui présente une première maquette de Microsoft CRM. **“Nous avons été séduits par la solution qui répondait en tous points à nos attentes, avec en particulier ses possibilités de personnalisation et sa facilité d'intégration avec nos outils bureautiques, poursuit le gérant. Nous avons apprécié le dynamisme et la motivation de cette jeune société. Ce fut une expérience enrichissante de partager nos réflexions d'entrepreneurs et de les voir se concrétiser dans Microsoft CRM !”** Pour Titanium, ce projet représente une véritable opportunité, mais aussi un défi : **“Atalys souhaitait effectuer le déploiement dans des délais très courts. Un challenge que nous avons relevé avec succès en mettant en place la gestion du cycle des activités et des ventes en deux semaines seulement”,** déclare Éric Muller, gérant de Titanium.

## ■ Une solution hébergée

Pour bénéficier de la solution dans les meilleurs délais, Atalys choisit le mode hébergé, Titanium assurant la responsabilité d'Application Service Provider (ASP) pour Microsoft CRM. **“C'est une approche particulièrement adaptée pour une entreprise comme la nôtre, qui ne souhaite ni mettre en place des chantiers CRM compliqués, ni avoir à gérer l'administration du système”,** analyse Yannick Schneider. Rapide à mettre en œuvre, l'application en mode hébergé n'impose aucune contrainte informatique : pas d'installation de logiciel dans l'entreprise, pas de budget d'acquisition de matériel, pas d'administration de serveur, une disponibilité garantie 24h/24... autant d'atouts qui séduisent. L'application et la base de données sont hébergées chez Titanium dans une salle blanche. L'outil CRM est accessible pour l'instant à treize commerciaux et techniciens d'Atalys via un réseau privé virtuel (VPN). **“Chaque utilisateur dispose d'un mot de passe pour accéder aux données en fonction des profils d'accès définis par l'entreprise. Le service est opérationnel 24h/24 7j/7 avec une garantie de continuité des services**



Atalys : spécialiste des équipements électriques

**de sécurité et de sauvegarde des données. Avant, chaque commercial disposait de sa propre base Excel avec ce que cela implique en matière de synchronisation des données. La consolidation était réalisée une fois par mois, c'était très lourd à gérer”,** remarque Yannick Schneider. Titanium a dû reprendre toutes les données sous Excel et les injecter dans Microsoft CRM. **“Nous avons récupéré ces données et les avons testées auprès d'un commercial 'pilote’.**

**Ensuite, nous avons scanné les contrats de service et les avons intégrés à la solution de CRM. Nous avons aussi paramétré l'organisation des données et l'affichage. Tout ceci en à peine deux semaines, grâce aux outils de personnalisation intégrés à Microsoft CRM”,** note Éric Muller.

## ■ Une solution immédiatement adoptée

Aujourd'hui, Yannick Schneider est pleinement satisfait de son application CRM. **“Nous disposons d'une solution qui s'adapte parfaitement à notre métier. Nous pouvons gérer les opportunités commerciales en cours aussi bien que le potentiel de marché que peut présenter à terme chaque client. De plus, les techniciens et les commerciaux disposent de la même information au même moment. Un atout capital lorsqu'on travaille pour le mar-**

**ché de la maintenance industrielle, où les contrats sont complexes et requièrent la maîtrise d'un grand nombre de contraintes règlementaires et techniques.”** Reste que la mise en place d'un progiciel de gestion de la relation client peut bouleverser les méthodes de travail de la force de vente, ce qui nécessite un accompagnement sur l'application. **“Nous avons impliqué la force commerciale dès le départ et chaque personne a participé au projet. L'enjeu pour l'entreprise est capital. Le fait de ne pas changer l'environnement de travail des commerciaux grâce à la disponibilité d'une interface de Microsoft CRM sous Outlook a été déterminant pour l'adoption du projet”,** conclut Yannick Schneider.

## Panorama de la solution

### Les technologies utilisées

- Microsoft® CRM 1.2
- Microsoft® Windows Small Business Server 2003
- Microsoft® Visual Studio .NET

### À propos de Titanium

Créée en 2004, Titanium est une SSII spécialiste des technologies Microsoft, présente à Paris et à Strasbourg. Domaines de compétences : bases de données relationnelles et décisionnelles ; mise en place de solutions de CRM avec Microsoft CRM.

**TITANIUM**

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