

SalesLOGIX[®]

Focal met le client au cœur de l'entreprise avec SalesLogix, l'offre de CRM de Sage

Fiche d'identité Focal

Société : Focal
Date de création : 1983
Activité :
 2 métiers positionnés : - ingénierie des systèmes d'informations
 - gestion des infrastructures informatiques
 2 offres transversales : - conseil
 - expertise autour des hautes technologies
Chiffre d'affaires : 117.5 millions d'euros en 2002
Effectif : 1 680 personnes en 2002
Nombre de postes SalesLogix installés : 50 Postes sur SQL Serveur en mode avancé
 Nombre de sites : 3 sites d'exploitation

Une connaissance précise de chaque client et une vision commerciale d'ensemble : tels sont les objectifs que s'est fixée la société de services informatiques Focal. Avec une force commerciale répartie sur l'ensemble du territoire national et dans un environnement à forte croissance, l'entreprise a opté, après étude, pour SalesLogix de Sage.

Spécialiste de l'ingénierie des systèmes d'informations, la SSII Focal a créé depuis 3 ans un pôle d'expertise en gestion des infrastructures. "Nous avons racheté en 2002 deux sociétés et avons ainsi renforcé ce pôle", explique Philippe Debard, Directeur Général de Focal Ingénierie Région. Deux métiers donc, et des cibles clients identiques. Implantée dans 12 villes françaises, Focal bénéficie d'une force commerciale par métier répartie sur toute la France. "Nous étions arrivés à une taille critique en termes de croissance", explique Pierre Guarato, Responsable Commercial. "Il était devenu indispensable de fédérer l'information commerciale". "Jusqu'à présent, les centres commerciaux

avaient des outils d'analyse que je qualifierais de "personnels", et donc "hétérogènes", ajoute Philippe Debard. Aucun partage d'informations sur les clients n'était donc possible. "Nous avons été amenés à mettre en avant nos besoins d'échange d'information pour être à même de placer le client au cœur, quels que soit les métiers à promouvoir", explique Philippe Debard.

Une connaissance aboutie des clients pour un plan d'action commerciale "terrain" Une étude d'architecture et de spécification des besoins est lancée fin 2001 : il s'agit de concevoir le système commercial à venir. "Le recueil et la formulation des besoins en termes d'informations commerciales se sont étalés sur 6 mois", se souvient Philippe Debard. " nous avons décidé alors d'"outiller" l'ensemble des forces commerciales avec une seule et même application centralisatrice."

Objectifs : une information accessible pour toute la force de vente et une connaissance aboutie des clients qui débouchera sur un plan d'action commerciale. "Le marché s'est pour nous découpé de manière extrêmement claire", se souvient Pierre Guarato. "Au premier plan des produits individuels, puis des produits Mid Market et enfin des produits Grands Comptes dont le plan d'implémentation n'était pas à la mesure de notre entreprise". Une grille d'évaluation est constituée. Et le choix de Focal se porte sur SalesLogix, l'offre de gestion de la relation clients de Sage, application bien dimensionnée pour elle et répondant aux critères fixés. "Cette application a été choisie pour la finesse et la souplesse des paramétrages qu'elle offre et pour ses fonctionnalités avancées de reporting et d'analyse", ajoute le responsable.

"L'outil s'est calé sur notre organisation"

L'implémentation commence en décembre 2002. SalesLogix est installé sur des serveurs dédiés avec Windows 2000. "Nous avons opté pour une

plate-forme évolutive en termes de stockage", commente Pierre Guarato. En quatre semaines, 50% des données commerciales sont migrées. "Pour les données structurées (type noms et coordonnées du client), la migration a été très facile. Les données non structurées comme les commentaires et autres historiques demandent plus de temps", explique Pierre Guarato. La migration concerne des données en provenance d'Excel, Access, SQL Server et des fichiers marketing d'autres natures vers une base SQL Server unique. Des interfaces sont développées avec les outils de pilotage financier interne. "Des passerelles avec d'autres outils comme la gestion des portefeuilles seront intégrées en 2004", complète le responsable."

Un groupe pilote a été constitué chez Focal. "Nous gérons le projet en interne comme nous le faisons chez nos clients", explique Pierre Guarato. "En nous alimentant des retours du groupe pilote, nous adoptons une méthode de développement rapide et suivons l'avancement du projet en temps réel. Dans le même temps, cette équipe pilote est en train de réaliser un guide utilisateur pour chaque population concernée". Quatre grands types d'utilisateurs chez Focal : les forces commerciales, les assistantes commerciales, les équipes de suivi de production et la direction générale. A terme, entre 90 et 100 postes (dont 20 postes mobiles) auront accès à SalesLogix avec 5 niveaux d'utilisation. "L'outil s'est calé sur notre organisation", explique Pierre Guarato. "Les équipes commerciales ont chacune un périmètre défini, qu'il soit géographique, sectoriel ou qu'il porte sur une offre particulière. Chaque utilisateur a accès aux informations relatives à ses clients, et ce de manière transverse".