

L'outil qui révolutionne le CRM chez l'architecte de l'air FRANCE AIR



« Nous avons été séduits par l'approche de la solution qui se fonde totalement dans la stratégie et l'organisation commerciale de l'entreprise afin de répondre précisément à ses besoins »

Bertrand DEGRASSAT, Directeur Général Adjoint de FRANCE AIR



FRANCE AIR, un acteur atypique dans le monde de l'aéronautique

Entreprise familiale créée en 1960, le Groupe FRANCE AIR se positionne aujourd'hui comme le leader français incontesté du marché de l'aéronautique. Il se distingue par son offre étendue (plus de 12 000 produits référencés) répondant à tous les besoins en matière de qualité, confort et sécurité de l'air dans de multiples secteurs d'activité, du tertiaire à l'industrie en passant par le milieu hospitalier, les cuisines professionnelles et l'habitat.

En 2003, le Groupe France AIR, fort d'un effectif de plus de 440 collaborateurs et, d'un chiffre d'affaires de plus de 95 millions d'euros, jouit d'une couverture unique en France (15 comptoirs) et d'une forte implantation en Europe du Sud et au Moyen-Orient.

Mettre le client au centre de son organisation : la volonté de FRANCE AIR en 2000

Ayant comme souci constant de toujours proposer à ses clients un service de qualité, FRANCE AIR se

devait en 2000 de repenser totalement son organisation commerciale, d'optimiser son centre d'appels et se doter des outils informatiques adéquats.

En 2002, dans le prolongement de son ERP, FRANCE AIR recherche une solution logicielle conviviale qui puisse répondre à cinq problématiques spécifiques :

- automatiser la création de devis,
- gérer de manière aisée les affaires "en cours",
- optimiser l'activité commerciale,
- centraliser toutes les données collectées et les actions effectuées afin de faciliter leur analyse,
- garantir un accès aux informations à tous les collaborateurs impliqués dans la Relation Client.

En parallèle de la solution, France AIR recherchait un prestataire qui soit en mesure de véritablement appréhender ses besoins spécifiques afin de l'accompagner tout au long de son projet de CRM, impliquant une profonde mutation des méthodes de travail.

Ouverture, simplicité inégalée et évolutivité : les atouts majeurs de Vente Partner

Après étude des fonctionnalités et visites "terrain" d'entreprises utilisatrices, le choix de FRANCE AIR s'est porté en

FOCUS

Société : France Air

Secteur : Bâtiment, Traitement de l'air

Caractéristiques du projet :

- 1 500 000 lignes de devis par an
- Lotus Notes
- 300 utilisateurs
- Generix



août 2002 sur la solution Vente Partner qui présentait cinq avantages majeurs :

- sa richesse fonctionnelle qui couvre toutes les facettes du CRM (devis, organisation de l'activité commerciale, communication, gestion du centre d'appels et de la force de vente et analyses),
- sa simplicité d'utilisation,
- son ouverture sur les autres applications de l'entreprise,
- sa rapidité d'implémentation et son évolutivité lui permettant de s'adapter aux besoins actuels et futurs de l'entreprise,
- son budget modéré.

Plus de 300 licences de Vente Partner utilisées quotidiennement

La signature du contrat a eu lieu en août 2002, la première maquette en septembre 2002, les tests de volumétrie en novembre, le déploiement des 150 licences de Vente Partner et la formation des utilisateurs en avril 2003.

Ainsi équipé, le Groupe FRANCE AIR assure un suivi performant de son important volume de devis (plus de 120 000 par an), et d'affaires (plus de 60 000 chantiers annuels), optimise toutes les facettes de son activité commerciale et connaît au mieux ses clients afin de créer et entretenir des relations de "proximité et sur mesure".

Un véritable outil de pilotage et de management de l'activité commerciale en amont du chiffre d'affaires

Au cœur de l'organisation commerciale de FRANCE AIR, Vente Partner, de par sa puissance et ses temps de réponses, rapides permet au service clients :

- de créer rapidement des devis chiffrés, de les consulter aisément afin d'en connaître l'avancement (relance & modifications effectuées) et d'anticiper les marges,
- de visualiser le taux de transformation et le délai jusqu'à la signature définitive.

En parallèle, Vente Partner œuvre à accroître la productivité des commerciaux nomades en leur fournissant toutes les informations nécessaires à leurs prospections et en optimisant leurs tournées.

Tous les collaborateurs du service clients et du centre d'appels bénéficient de fiches clients normalisées alimentées par tous et en permanence réactualisées.

Les responsables de l'entreprise, quant à eux, disposent d'une traçabilité de toutes les actions commerciales entreprises et d'une vue de leurs impacts à court et moyen terme.

DIMO Software, partenaire privilégié

A l'orée 2004, le Groupe France AIR envisage d'équiper de la solution Vente Partner sa force de vente internationale répartie en Europe du Sud.

"Nous avons été séduits par l'approche de Vente Partner qui se fonde totalement dans la stratégie et l'organisation commerciale de l'entreprise afin de répondre précisément à ses besoins" nous confie Bertrand DEGRASSAT, Directeur Général Adjoint de FRANCE AIR. "De plus, DIMO Software dispose d'une culture d'entreprise similaire à la nôtre privilégiant une réactivité, une forte implication et une proximité, gages de la réussite d'un projet de cette envergure".

parce que **L'air** est essentiel