

Le CRM d'AVEXIA VOYAGES décolle grâce à DIMO Software



« Six mois après le déploiement de SalesLogix, nous enregistrons les bénéfices tangibles »

Benoît MARTIN, responsable Développement et Conseil



Membre du réseau partenaire AMERICAN EXPRESS, AVEXIA VOYAGES est la première agence de voyages d'affaires indépendante, exclusivement dédiée aux PME/PMI. S'appuyant sur une forte implantation régionale avec 11 agences en France, elle propose à ses 5000 clients et 100 000 voyageurs, une offre de services personnalisés et adaptés aux spécificités et contraintes des PME et des marchés publics. Le caractère innovant de l'offre d'AVEXIA VOYAGES réside dans une combinaison de services couvrant intégralement le déplacement, depuis sa préparation en passant par le suivi et l'accompagnement après le voyage.

La Relation Client : un axe stratégique pour AVEXIA VOYAGES

Dès la création du réseau en 2008, ses dirigeants ont choisi de placer le client au cœur de l'entreprise et

de construire un système d'information en adéquation avec cette stratégie. Cette volonté s'est traduite par un projet lancé courant 2008 regroupant le déploiement simultané de trois applications : une solution complète de CRM, un portail web dédié à la communication avec les clients et une solution décisionnelle pour piloter l'activité et fournir à chaque client des statistiques sur mesure.

Le cahier des charges CRM

Pour mener à bien le choix et la mise en œuvre de l'outil CRM, une équipe projet est constituée. Des « workshops » sont organisés autour de différentes thématiques (gestion des contacts, suivi des offres...) afin de recenser l'ensemble des besoins et impliquer les futurs utilisateurs de l'outil. Les spécificités fonctionnelles et techniques ainsi détectées sont regroupées dans un cahier des charges.

Les critères de sélection retenus sont tout d'abord d'ordre **technologique**. En effet, la solution proposée doit fonctionner en **mode web** pour gérer les connections multi-sites des 11 agences AVEXIA VOYAGES. Autre pré-requis technique incontournable : **l'interopérabilité de la solution avec les autres**

FOCUS

Société : Avexia

Secteur : Agence de voyages d'affaires

Chiffres clés :

- o 110 collaborateurs
- o 9 agences encrées en régions
- o CA de 105 millions en 2012



bricks du système d'information (portail web et décisionnel). La solution proposée doit être ouverte et s'interfacer facilement avec le datawarehouse (entrepôt de données). Enfin, le prestataire doit être capable de proposer l'application CRM **en mode hébergé**.

Du point de vue fonctionnel, une attention toute particulière est portée à **la capacité d'adaptation de la solution** aux problématiques métier de l'agence de voyages, à la volumétrie des données et à la gestion des accès par profil utilisateurs.

Très rapidement **la solution SalesLogix s'est démarquée** de ses concurrentes. « Nous avons retenu SalesLogix en raison de la souplesse et l'adaptabilité de la solution à nos besoins spécifiques. La notoriété de l'éditeur **Sage, leader sur le marché du CRM**, a également orienté notre décision », souligne Benoît MARTIN, responsable Développement et Conseil d'AVEXIA VOYAGES.

Le choix d'un partenaire unique

Mais trouver le bon outil n'est pas suffisant. « Au-delà de la solution, nous avons également sélectionné un partenaire car, dans ce type de projet, **la compétence et la pérennité de l'intégrateur** sont des facteurs clés de réussite », remarque Benoît MARTIN qui ajoute « **Le relationnel étroit entre DIMO Software et l'éditeur** a joué un rôle indéniable dans la bonne marche du projet ».

Christophe DERUMEZ, Président d'AVEXIA VOYAGES complète « Nous avons trouvé en

DIMO Software **une entreprise à taille humaine** avec des valeurs de proximité et de pragmatisme très proches de celles d'AVEXIA VOYAGES ».

L'implication et les compétences des équipes de DIMO Software, particulièrement leur capacité à appréhender et à manager le projet dans sa globalité, ont fait la différence. « Le choix d'une démarche globale avec un seul intégrateur nous a permis de déployer SalesLogix et les deux autres applications liées en seulement huit mois. Nous avons **évité les dérives de coût et de délai** si fréquentes dans un projet de cette envergure », se réjouit Benoît MARTIN.

Concernant le CRM, la **mobilisation du binôme en charge du projet** est également un facteur-clé de réussite. En effet, lors du déploiement de SalesLogix, la formation des utilisateurs est réalisée par ce binôme qui s'est ensuite rendu disponible pour assurer le 1^{er} niveau de support. La réactivité des réponses aux questions des utilisateurs a ainsi accéléré leur adhésion à l'outil.

Des bénéfices significatifs

« Six mois après le déploiement de SalesLogix, **nous enregistrons les bénéfices tangibles** » constatent les dirigeants d'AVEXIA VOYAGES.

« Grâce à une utilisation généralisée du CRM, nos agences disposent de nombreuses données sur les clients et les affaires en cours. La mise en oeuvre de SalesLogix permet d'accompagner nos équipes dans leur démarche commerciale. »