

Veolia Water Solutions et Technologies homogénéise sa gestion de la relation client avec Sage CRM

Pour optimiser les démarches de relation client de l'ensemble de ses filiales réparties sur plus de 50 pays, Veolia Water Solutions et Technologies décide d'en centraliser la gestion et opte pour Sage CRM en mode SaaS.

Entretien avec Shaun Summers, Global Sales Tools Manager de Veolia Water Solutions et Technologies.

Veolia Water Solutions et Technologies est la filiale de Veolia Water spécialisée dans la fabrication et la vente de solution de traitement de l'eau. La société, qui travaille essentiellement auprès des collectivités territoriales et d'industries, est présente dans plus de 50 pays du monde, au travers d'une centaine de filiales.

"Jusqu'en 2009, chacune de nos filiales disposait de son propre outil de gestion de la relation client, explique Shaun Summers, Global Sales Tools Manager de Veolia Water Solutions et Technologies. Pour connaître et suivre les actions commerciales de nos filiales, nous devons alors regrouper toutes leurs données sur des tableaux, ce qui était long, fastidieux et source d'erreurs. Afin d'améliorer notre visibilité en la matière et permettre à nos filiales de mieux travailler ensemble, nous avons donc besoin de centraliser notre gestion de la relation client".

La société cherchait alors une solution standardisée tout en étant suffisamment paramétrable pour s'adapter aux spécificités pays des filiales. "Notre choix s'est arrêté sur Sage CRM au regard notamment de sa capacité à répondre à cette principale contrainte de notre cahier des charges." poursuit Shaun Summers.



Secteur d'activité

Filiale de Veolia Water spécialisée dans la fabrication et la vente de solution de traitement d'eau

Chiffre d'Affaires 2012

2,3 milliards d'euros (2011)

Effectif

10 767 collaborateurs

Siège social

Saint-Maurice (94)

Site

www.veoliawaterst.com

Les plus de Sage CRM

- Un logiciel paramétrable
- Une base de données centralisée
- Le modèle SaaS
- L'expertise du partenaire

Solution

Sage CRM

Partenaire

Androcom



Les capacités de paramétrage de la solution Sage CRM nous permettait d'en adapter une partie aux spécificités de chaque pays et surtout à leurs méthodes locales de gestion de la relation client et de travail. »

Shaun Summers, Global Sales Tools Manager de Veolia Water Solutions et Technologies



Veolia Water Solutions et Technologies



Une solution intuitive et paramétrable

Après avoir tenté pendant un an de déployer une solution CRM qui finalement s'est révélée ne pas être assez intuitive, Veolia Water Solutions et Technologies se tourne donc en 2009 vers Sage CRM.

"Une quinzaine de nos filiales, déjà équipée de la solution Act ! de Sage, connaissait déjà la philosophie des logiciels de l'éditeur, **explique Shaun Summers**. D'autre part, les capacités de paramétrage de la solution Sage CRM nous permettait d'en adapter une partie aux spécificités de chaque pays et surtout à leurs méthodes locales de gestion de la relation client et de travail. Dans cette solution, nous avons ainsi adapté, en fonction de chaque pays, la fonction "comptes clés", qui intègre notamment les fiches contacts, les opportunités, etc..."

Un paramétrage pour lequel la société a été accompagnée par le partenaire Sage Androcom.

"L'expertise d'Androcom nous est indispensable pour adapter Sage CRM à l'ensemble de nos contraintes pays et nous former sur le logiciel, **ajoute Shaun Summers**. D'ailleurs, les prestations de services d'Androcom se sont très vite avérées indispensables à l'optimisation du logiciel Sage CRM."

Le modèle SaaS pour un déploiement plus fluide

Dès le choix pour Sage CRM, Veolia Water Solutions et Technologies a opté pour le modèle SaaS au regard du bon rapport qualité/prix qu'il générerait.



Avec le modèle SaaS, le déploiement de Sage CRM dans chaque filiale se fait de façon beaucoup plus fluide.

Shaun Summers, Global Sales Tools Manager de Veolia Water Solutions et Technologies

"Un choix que nous ne regrettons pas, **poursuit Shaun Summers**. Souvent, avec un logiciel de CRM en mode licence, il faut attendre plus de trois ans pour avoir un retour sur investissement. Le SaaS nous évite cet investissement de départ qui dans notre cas et au regard du nombre de licences dont nous avons besoin aurait été très important. Le SaaS nous permet par ailleurs de bénéficier de nombreuses prestations de services, telles que les mises à jour automatiques. Enfin, dernier avantage, avec le modèle SaaS, le déploiement de Sage CRM dans chaque filiale se fait de façon beaucoup plus fluide. Un avantage appréciable au regard du nombre de licences que nous devons mettre en œuvre."

Ainsi, d'ici la fin 2013, la société aura déployé la solution auprès de 1 000 utilisateurs dans le monde entier. Depuis 2010, elle est déjà opérationnelle pour plus de 500 utilisateurs de France, d'Angleterre, d'Amérique du Sud, d'Australie et de Chine.

Une gestion des appels d'offre mieux gérée

Désormais, Veolia Water Solutions et Technologies dispose d'une visibilité optimale sur l'ensemble des démarches commerciales engagées par chacune de ses filiales. "Une visibilité qui nous permet d'optimiser les chances pour le groupe, de remporter le marché, **précise Shaun Summers**. Enfin, en centralisant l'ensemble de nos données, Sage CRM contribue à renforcer le pilotage de nos activités, en central mais également localement, dans chaque pays."



Androcom
Charanonnex - 74150 Massingy
Tél. : 04 50 64 67 30
www.androcom.fr

Sage
10, rue Fructidor
75834 Paris Cedex 17 France

N° Indigo 0 825 825 603*

www.sage.fr

0,15 € TTC / MN

