



TechTeam recourt au CRM hébergé pour ses ventes, marketing, planification de projets et rapports financiers



www.net-it.be
Tél.:+32 9 361 82 33
sales@net-it.be

TechTeam, multinationale américaine, preste des services de helpdesk multilingues et d'autres services IT spécialisés auprès de grands clients internationaux. Les informations clients n'étaient toutefois pas conservées en central et de manière uniforme, ce qui compliquait la génération des rapports.

TechTeam a décidé d'utiliser Microsoft Dynamics CRM 4.0 partout dans le monde. Toutes les informations concernant les clients et les actions commerciales y sont tenues à jour et peuvent dès lors être exploitées par l'ensemble des collaborateurs. Le logiciel est géré chez Net IT, partenaire IT de la société. TechTeam ne doit donc plus s'occuper elle-même de la maintenance.

Tous les collaborateurs des équipes ventes et marketing utilisent désormais Microsoft Dynamics CRM 4.0 pour le suivi des processus de ventes et des résultats des actions marketing. Les projets développés pour les clients sont eux aussi suivis via le CRM de telle sorte à rendre le tout le plus efficace possible. Par le passé, la création de rapports sur les ventes était chose complexe en raison de la variété des fichiers Excel à consolider. Désormais, les membres de la direction peuvent générer un rapport fiable d'un simple clic de souris.

Aperçu

Pays: Belgique

Secteur: services IT

Profil

TechTeam propose des services de helpdesk multilingues et d'autres services IT spécialisés dans le monde entier. Cette société américaine dispose de plusieurs sites aux Etats-Unis et en Europe qui emploient environ 3.000 personnes. Le siège européen est situé en Belgique.

Défi

Ventes et marketing n'opéraient pas de manière optimale à l'échelle mondiale. Plusieurs types de logiciels étaient utilisés et de nombreuses données étaient stockées localement dans Outlook et Excel. Cela empêchait d'exploiter pleinement d'importantes informations sur les clients et les opportunités commerciales. Cela compliquait aussi fortement l'élaboration des rapports.

Solution

Net IT, partenaire informatique, fournit le Microsoft Dynamics CRM 4.0 à TechTeam sous forme de service. Le logiciel est géré chez Net IT qui en assure la maintenance. Outre une préférence pour un fournisseur mondialement reconnu, la bonne intégration entre produits Microsoft a conduit TechTeam à les choisir comme solution stratégique.

Avantages

- facilité d'adaptation du logiciel aux besoins spécifiques
- mode de travail uniformisé, partout dans le monde
- exploitation des informations saisies par tous les utilisateurs
- pas de perte d'informations lorsqu'un collaborateur quitte la société
- génération de rapports fiables d'un simple clic de souris
- suivi efficace des actions marketing
- meilleure affectation du budget marketing
- suivi de projets

Depuis peu, les collaborateurs du département ventes et marketing de TechTeam, fournisseur international de services IT, utilisent Microsoft Dynamics CRM pour le suivi de leurs contacts client. La direction a quant à elle recours au logiciel pour planifier les projets et générer les rapports. Le tout s'effectue désormais de manière beaucoup plus efficace et harmonisée que par le passé.

"Auparavant, nous travaillions beaucoup avec Excel. On pourrait dire que nous souffrions d'Excelite", déclare Christoph Neut, vice-président de TechTeam. "Nous consignons par exemple des informations à propos des clients, des contacts client, passés ou planifiés, et le suivi des opportunités commerciales dans Outlook et dans Excel. Par ailleurs, nous ne travaillions pas de la même manière partout dans le monde. Les Etats-Unis avaient installé un logiciel local. Notre département dédié aux services publics utilisait lui aussi un autre outil. Dans la mesure où nous opérons à l'échelle internationale, il est pourtant important pour nous de travailler de manière uniforme partout dans le monde. Ce n'est que de cette façon que nous pouvons exploiter pleinement nos informations de ventes et marketing et générer des rapports de manière efficace. Si nous voulions concrétiser nos ambitions de croissance, une démarche plus professionnelle devenait indispensable."



"Nous pouvons désormais voir avec une grande précision ce qu'une action marketing nous coûte et ce qu'elle nous rapporte."

Dimitry De Schepper, directeur marketing chez Tech-Team

C'est là la raison pour laquelle TechTeam a décidé d'utiliser Microsoft Dynamics CRM 4.0. Le choix en faveur de la technologie Microsoft était une évidence étant donné que TechTeam a opté pour ces produits en guise de solution

standard. Cela rend l'intégration particulièrement aisée. "En notre qualité d'entreprise opérant mondialement, nous préférons travailler avec un produit connu et reconnu partout dans le monde", souligne Christoph Neut. "Autre chose importante à nos yeux: la possibilité d'ajouter nos propres champs spécifiques. Qui plus est, le prix était attrayant."

Logiciel sous forme de service

Le logiciel tourne chez Net IT, son partenaire informatique qui en assure la maintenance. Les deux sociétés avaient déjà collaboré par le passé, à la satisfaction des deux parties. "C'est une entreprise enthousiaste, dynamique et flexible et c'est exactement ce dont nous avons besoin", déclare Christoph Neut. "Notre stratégie est de nous procurer tous nos logiciels d'infrastructure de plus en plus sous forme de service auprès de fournisseurs spécialisés. Cela nous permet de nous concentrer sur nos activités-clé. Nous payons un montant par utilisateur et par mois. Le nombre d'utilisateurs peut être aisément augmenté, ce qui n'est pas sans importance pour une société en pleine croissance telle la nôtre."

Aujourd'hui, le nouveau logiciel est utilisé par quelque 75 collaborateurs de TechTeam à travers le monde. Le site belge, qui fait office de quartier général européen, est responsable du projet. "Depuis que nous travaillons avec Microsoft Dynamics CRM, nous avons uniformisé notre manière de travailler, partout dans le monde. Les procédures et la terminologie sont identiques", déclare Christoph Neut.

Les personnes de contact de TechTeam sont désormais référencées dans une base de données centrale, structurée, qui peut être consultée par tous les utilisateurs. Par le passé, ces informations étaient enregistrées de manière disparate, parfois en mode local dans Outlook. "Nous voyons sans cesse nous parvenir de nouveaux contacts qui tous ont une valeur pour la société", souligne Christoph Neut. "Il n'est pas toujours aisé, dans une entreprise internationale, d'obtenir un contact au plus haut niveau. Il est dès lors important que tous les collaborateurs puissent joindre les personnes de contact que nous connaissons déjà."

Planification de projets via CRM

De la même manière, tous les contacts client qui peuvent déboucher sur des ventes sont désormais tenus à jour dans Microsoft Dynamics CRM. Le suivi des ventes se fait sur base d'un processus standard, piloté par le CRM, structuré en plusieurs étapes. La totalité du processus de vente dure de 6 à 18 mois. Désormais, grâce au CRM, les utilisateurs peuvent voir à tout moment à quelle phase d'avancement se situe le processus commercial et quelle est l'étape



"Grâce à notre approche 'software as a service', nous pouvons nous concentrer sur notre coeur de métier tandis que le nombre d'utilisateurs peut être aisément augmenté."

Christoph Neut, vice-président de TechTeam Global

suivante à franchir. Il est également possible de programmer des alertes, par exemple si l'on n'a pas contacté un client depuis plusieurs mois ou si son contrat doit être renouvelé. Mais ce n'est pas tout. "Nous utilisons le CRM pour bien d'autres choses que le seul suivi des ventes et des personnes de contact", explique Christoph Neut. "Microsoft Dynamics CRM nous aide pour la planification des projets. Nous fournissons des services d'externalisation à de grands clients, ce qui signifie que nous travaillons avec des contrats à long terme. Nous devons donc programmer un véritable parcours de prestation. Nous désirons par ailleurs fournir nos services de la manière la plus efficace possible, à la fois pour le client et pour nous-mêmes. Il peut donc arriver, par exemple, que nous vendions un projet en Belgique mais que nous prestions nos services au départ d'autres pays. Nous devons donc être

Pour plus d'informations

Pour obtenir davantage d'informations sur les produits et services de Microsoft décrits plus haut, appelez le +32 (0)2 704 30 00, ou visitez le site www.microsoft.be/cases. Vous y trouverez les références d'autres entreprises qui utilisent des applications similaires.

Pour plus d'informations sur Net IT, appelez le +32 9 361 82 33 ou surfez sur www.net-it.be.

Pour plus d'informations sur TechTeam, visitez le site www.techteam.com.

Software and Services

Servers	Desktop Applications
Developer Tools	Business Solutions Microsoft Dynamics CRM 4.0
Windows	Microsoft Services Microsoft Technologies Microsoft Security

Partner

Net IT

en mesure de planifier avec une grande précision la manière dont nous nous y prendrons. Nous consignons par exemple dans le CRM les régions concernées par un projet, leur rôle, le nombre de collaborateurs que nous devons assigner à un projet déterminé, les langues à supporter par le helpdesk, etc. Les personnes qui doivent gérer le projet peuvent ainsi s'en référer au pipeline tandis que le CIO a une vue précise des informations sur lesquelles il peut se baser pour commander par exemple le nombre adéquat de bureaux et de PC en temps opportun."

Mieux allouer le budget marketing

Microsoft Dynamics CRM joue également un rôle dans le marketing de TechWeb. Toutes les opportunités de ventes ou 'leads' qui sont générées par un mailing direct ou un événement sont par exemple saisies dans le CRM et allouées à un commercial qui en assurera le suivi. "Cela nous permet de vérifier de manière très claire et efficace ce que nous coûte et nous rapporte une action marketing", déclare Dimitry De Schepper, directeur marketing chez TechTeam. "De cette façon, nous pouvons évaluer et réorienter valablement nos campagnes. Je m'attends dès lors à ce que nous puissions désormais mieux allouer notre budget marketing."

Rapports sans souci

Chez TechTeam, les plus actifs parmi les utilisateurs du logiciel CRM sont les collaborateurs du département ventes et marketing. Mais, sur base des données qu'ils y introduisent, les membres de la direction peuvent à leur tour générer des rapports de manière particulièrement aisée. "Hier, nous devions commencer par consolider l'ensemble des fichiers Excel. Nous y consacrons de nombreuses heures chaque mois. Les commerciaux devaient remplir et renvoyer leurs tableurs Excel. Ce qui était très fastidieux. Désormais, il suffit d'un simple clic sur la souris, à n'importe quel moment", déclare Christoph Neut. "Notre CEO peut se baser sur ces rapports pour voir si notre carnet de commandes s'accroît ou non. C'est là une chose importante si nous voulons donner à nos actionnaires une indication sur nos ventes mondiales."

La centralisation mondiale a par ailleurs pour effet de favoriser la tenue à jour de toutes les données pour TechWeb. "Par le passé, lorsque quelqu'un quittait la société, il se pouvait que des informations soient perdues", souligne Christoph Neut. "Nous ne courons désormais plus ce risque. Nos données sont constamment accessibles puisqu'elles sont conservées en toute sécurité sur un site externe."