

➤ Grande Armée Conseil optimise son efficacité commerciale avec Selligent

Services

Cabinet de conseil fondé en 2002, Grande Armée Conseil a pour mission de proposer aux entreprises des services visant à optimiser leurs charges en matière d'impôts, taxes et cotisations sociales. Active sur 5 métiers principaux (fiscalité locale, charges sociales, accidents du travail et maladies professionnelles, crédit impôt recherche et financement de l'innovation), l'entreprise emploie environ 120 collaborateurs et a enregistré une croissance de 50% sur les 3 dernières années. Pour soutenir cette croissance, Grande Armée Conseil a choisi de se doter de Selligent pour remplacer un outil commercial développé en interne. Selligent a su faire preuve d'agilité et s'adapter parfaitement aux contraintes de l'entreprise.

➤ Soutenir la croissance

Au-delà d'une expertise technique de haut niveau, la véritable valeur ajoutée qu'apporte Grande Armée Conseil à ses quelque 800 clients, c'est la dimension de conseil et de formation qui leur permet de transférer leurs compétences afin de pérenniser les économies réalisées. C'est cette valeur ajoutée qui fait le succès de Grande Armée Conseil, et qui est sans conteste un facteur déterminant dans la croissance soutenue qu'elle affiche depuis sa création. « Nous avons toujours eu de très fortes ambitions de croissance », souligne Sylvain Habert, Directeur Marketing et Communication. « Notre projet de CRM avait pour mission d'accompagner cette croissance. Nous utilisons déjà un outil développé en interne, mais qui n'était plus adapté à nos ambitions. Nous voulions donc nous doter d'une solution qui nous permette d'être à la hauteur de notre imposante force de frappe commerciale. »

Selligent a su s'engager sur des délais très courts. De notre côté, tout le monde était absolument convaincu de l'intérêt du projet, et chacun a collaboré très efficacement à sa réussite.



Sylvain Habert | Directeur Marketing et Communication

➤ Un projet d'entreprise

L'aspect commercial était donc au cœur de la démarche, que Sylvain Habert qualifie de véritable projet d'entreprise : « Que ce soit les directeurs d'activité, la direction commerciale ou la direction marketing, tout le monde était convaincu par la démarche. Nos équipes se sentaient concernées et se sont beaucoup impliquées aux côtés de Selligent pour faire aboutir le projet dans les temps. »

Grande Armée Conseil optimise son efficacité commerciale

➤ 3 mois, montre en main

Car le temps, c'est justement ce qui préoccupait Grande Armée Conseil... Compte tenu de la saisonnalité très forte de son métier, avec un pic d'activité qui s'étend de septembre à avril, l'entreprise souhaitait que sa solution soit opérationnelle pour le 1er septembre. « Nous avons fait le choix stratégique de ne pas modifier les habitudes de nos équipes en cours de saison, pour éviter une déperdition susceptible d'amoinrir nos résultats commerciaux sur cette période. Soit nous trouvons un éditeur capable de s'inscrire dans ces délais, soit nous reportons ce projet à l'année suivante, c'était aussi simple que cela », explique Sylvain Habert. Ce n'est pourtant qu'après avoir envisagé différentes autres possibilités que le cabinet de conseil va découvrir Selligent. « L'une de nos collaboratrices connaissait la solution, et nous espérions trouver chez Selligent des interlocuteurs qui connaissaient notre métier et nos attentes », se souvient Sylvain Habert. Et ce fut le cas. « La solution Selligent qui nous a été présentée correspondait clairement à nos besoins. » Grâce à l'implication conjointe de Selligent et des équipes de Grande Armée Conseil, la solution, choisie en juin, était en place 3 mois plus tard.



➤ Simplicité et évolutivité

Voilà les deux caractéristiques fondamentales que Grande Armée Conseil attendait de sa solution, et la philosophie de Selligent en la matière cadrerait parfaitement avec ces attentes. Consciente que l'introduction du CRM allait entraîner un bouleversement des habitudes, Grande Armée Conseil souhaitait disposer d'une solution simple au départ, répondant à ses besoins fondamentaux, afin de permettre aux utilisateurs de se familiariser rapidement avec l'outil, tout en conservant de larges possibilités d'évolution future pour accompagner sa croissance et répondre à de nouveaux besoins. « Nous avons donc opté pour une configuration initiale de la solution. En prenant bien soin toutefois d'introduire dans l'outil la terminologie familière à nos commerciaux », précise le directeur.

➤ 20 à 25% de rendez-vous en plus

« Nous avons aussi importé dans l'outil quelque 20.000 entreprises avec leurs coordonnées et leurs contacts, ainsi que les liens entre sociétés afin d'avoir une vision 'large' qui nous faisait défaut dans le système précédent », ajoute-t-il. Car c'était là aussi l'une des raisons du choix de Selligent : la capacité à gérer des liens entre maison mère, filiales, succursales etc. afin de donner une visibilité claire sur les interconnexions entre entreprises.

Et aujourd'hui, la solution a atteint ses objectifs : « L'élargissement de notre équipe de chargés d'affaires, ainsi que l'amélioration de ses compétences, intervient bien entendu dans l'augmentation du nombre de rendez-vous pris. Mais on peut estimer à 20 ou 25% l'augmentation de prise de rendez-vous directement liée à Selligent. En outre, le suivi des opportunités est optimisé et les relances sont plus efficaces. Nous avons aussi une meilleure connaissance d'un client au sein de son groupe, et une visibilité immédiate sur les tâches à accomplir. Certes, Selligent n'a pas révolutionné notre métier, mais il nous apporte un support sur lequel nous appuyer pour atteindre nos objectifs. »

➤ Selligent Academy

On le sait, il n'est jamais simple de faire accepter un nouvel outil et de nouvelles méthodes aux utilisateurs. Pour faciliter l'adoption du nouveau système, Grande Armée Conseil sera l'un des premiers clients à faire appel à la Selligent Academy, une nouvelle offre de services destinée à apporter aux utilisateurs une formation centrée sur l'usage des solutions Selligent paramétrées en fonction des processus métier propres à l'entreprise.



« Nous avons mené un travail préparatoire avec la Selligent Academy pour définir les messages à faire passer et les fonctionnalités à présenter. Tous les utilisateurs ont ensuite reçu une formation adaptée à leur profil, orientée sur leurs besoins spécifiques et leur utilisation de l'outil au quotidien. Résultat : la formation a été très efficace et les équipes, très satisfaites », confirme Sylvain Habert. La transition s'est donc opérée assez naturellement, d'autant plus que les futurs utilisateurs avaient été impliqués dans l'identification des besoins et la validation des développements.

Toute l'équipe
de Selligent a été
professionnelle. Elle
a fait preuve d'agilité, de
pragmatisme et d'impli-
cation tout au long
de notre projet



Sylvain Habert | Directeur
Marketing et Communication

➤ En route pour la phase II

A présent que l'outil est bien ancré dans le quotidien des équipes commerciales, Grande Armée Conseil se prépare à de nouvelles phases : « Un audit est actuellement en cours sur l'utilisation de la solution, les besoins auxquels elle répond et les fonctions à améliorer. Nous pourrions ensuite envisager l'évolution de notre projet pour répondre à de nouveaux besoins. Parmi les pistes retenues, le marketing et le développement de tableaux de bord pour l'administration des ventes arrivent en tête des priorités. »





➤ Un accompagnement sans faille

Grande Armée Conseil a véritablement eu la sensation d'être accompagnée dans sa démarche par un interlocuteur très à l'écoute, et qui maîtrisait bien son sujet. C'est en tout cas l'avis de Sylvain Habert : « Nous avons trouvé chez notre expert Selligent une vraie compétence, une vraie disponibilité. Il a été capable de nous écouter, de

comprendre nos besoins et d'y répondre de manière pragmatique. La Selligent Academy, quant à elle, s'est fortement impliquée dans la préparation et la présentation des formations. En bref, toute l'équipe de Selligent a été professionnelle. Elle a fait preuve d'agilité, de pragmatisme et d'implication tout au long de notre projet », conclut-il.

➤ À propos de Selligent

Leader européen du marketing interactif et de la gestion de la relation client, Selligent édite depuis 1990 des solutions opérationnelles, collaboratives et analytiques qui soutiennent et dynamisent l'organisation, l'action et les dialogues interactifs des équipes en contact direct avec les clients, prospects et relations d'affaires. Ces solutions permettent aux départements marketing, vente, service et conseil de développer des relations résolument interactives, performantes et durables avec l'ensemble de leurs interlocuteurs et écosystèmes. Selligent propose une démarche unique qui allie agilité, pragmatisme et implication et garantit à ses clients un retour sur investissement rapide et significatif.

Retrouvez tous nos témoignages clients sur www.selligent.com/success