



ÉTUDE DE CAS

L'intelligence Apprentie gère ses relations entreprises et candidats avec SugarCRM



L'intelligence Apprentie est un CFA historique de la région de Nantes spécialisé dans les domaines du commerce, de la vente, de la relation client, du marketing et aussi quelques domaines spécifiques comme la pharmacie et la santé. Depuis plus de 40 ans, il met en relation les entreprises et candidats pour des formations en apprentissage, allant du CAP jusqu'au Bac +5. Aujourd'hui, le marché de l'apprentissage est en très forte progression et, pour l'intelligence Apprentie, il est un enjeu clé de faire coïncider l'offre et la demande des entreprises et candidats. Pour cela, Anne Ardenois, la directrice marketing et commerciale, décide de structurer la gestion de la relation client (entreprises et candidats) avec Synolia et un nouveau CRM : Sugar.

Industrie ///

Éducation

Localisation ///

Nantes, France

Site Web ///

www.intelligence-apprentie.fr

Un CRM pour gérer le portefeuille d'entreprises partenaires et de candidats

Issu de la fusion de l'organisme IFOCOTEP (spécialisé dans les métiers du pré-bac) et d'ACCIPIO, le CFA de la CCI Nantes – Saint-Nazaire (spécialisé dans le post-bac), l'intelligence Apprentie intervient depuis plus de 40 ans sur le marché de la formation et de l'apprentissage. Un marché qui, depuis peu, connaît de grandes transformations avec un changement de modèle économique (anciennement subventionné et devenu marchand) et l'ouverture du nombre de places en apprentissage, désormais illimité. Dans ce contexte devenu concurrentiel, l'intelligence Apprentie doit faire coïncider l'offre et la demande des entreprises et apprentis pour trouver son équilibre économique.

Mais comment relever ce défi sans outil de gestion de la relation client ? Comment faire quand, la seule base de données client est une accumulation de 15000 comptes entreprises dans un ERP ?

Anne Ardenois s'attache alors à poser un cadre au projet de relation client. Elle travaille avec la DSI de l'intelligence Apprentie pour définir une base de données exploitable et élabore le cahier des charges de son projet CRM.

Le brief de l'intelligence Apprentie

Un CRM pour suivre la progression de la relation client, facile à mettre en place et qui s'interface avec l'ERP existant.

La brique GRC de l'ERP existant a permis à l'intelligence Apprentie de collecter un grand nombre de données contractuelles, pendant des années. Mais l'outil ne maîtrise en rien les spécificités des métiers de relation commerciale et de la relation client. Pour cela, la directrice marketing et commerciale a souhaité un nouvel outil CRM pour compléter l'ERP en place. Selon son cahier des charges, l'outil CRM doit permettre aux commerciales de travailler toutes les étapes amont de la relation client, du premier contact au contact qualifié, avant de basculer le client dans l'ERP.

“L'enjeu était de confier des portefeuilles commerciaux aux équipes, avec des comptes entreprises à travailler. Un portefeuille de comptes enrichis par un historique des interactions (appels, mails, réunions...) et qualifiés par des segments d'appartenance (des comptes clés, comptes à potentiel, comptes à réactiver...)”

– Anne Ardenois, directrice marketing et commerciale de l'intelligence Apprentie

“Quand je suis arrivée, je n'avais pas d'outil de gestion de la relation client et aucune vision des portefeuilles commerciaux. Il y avait une base de 15000 entreprises dans l'ERP. Je ne pouvais pas les segmenter ni identifier les comptes clés. Je n'avais aucun historique de la relation commerciale, je ne pouvais pas non plus suivre la progression de leurs attentes et cela manquait cruellement.”

– ANNE A.

directrice marketing et commerciale de l'intelligence Apprentie

Synolia x SugarCRM

Anne Ardenois a consulté plusieurs partenaires intégrateurs. L'offre de Synolia avec SugarCRM a été retenue car elle prenait en compte les enjeux et attentes de l'intelligence Apprentie dans la traduction du CRM. Elle remplissait le cahier des charges en termes de capacité à gérer les spécificités du plan d'action commerciale, de facilité de déploiement, et de coût aussi !

“L'outil en lui-même était adapté et personnalisable selon le degré qui m'intéressait. Par ailleurs, Synolia m'avait été recommandée par la Métropole et la CCI de Nantes.” – Anne Ardenois, directrice marketing et commerciale de l'intelligence Apprentie

Une gestion de projet performante

Pour les ateliers de spécification des besoins, Anne Ardenois a créé un groupe de travail avec cinq commerciales. Charles Beneytout, chef de projet chez Synolia, les a accompagnées dans la définition des spécifications, des fonctionnalités et sur la phase de recette.

Et le cheminement vers une V2

Pendant la maturation du projet de gestion de la relation entreprise, Anne Ardenois perçoit aussi l'importance de la relation avec les candidats. Elle a donc élaboré un cahier des charges pour une V2 du CRM avec Synolia, incluant la gestion de la relation avec les candidats.

“Je n'avais pas d'historique et pas de suivi des candidats non plus. Entre les salons, les portes-ouvertes, le site internet... Je voulais tracer et reconnaître mes candidats pour mieux progresser dans une logique de lead nurturing. Et c'est ce qui a donné lieu à notre deuxième version de Sugar.” – Anne Ardenois, directrice marketing et commerciale de l'intelligence Apprentie

Les résultats

L'outil était très plébiscité par toute l'équipe commerciale. Et il est aujourd'hui bien adopté et apporte grande satisfaction aux commerciales qui peuvent désormais saisir les informations dans Sugar et les exporter automatiquement dans l'ERP en place.

Sugar a grandement amélioré la productivité commerciale et permet de travailler un portefeuille entreprises ou candidats beaucoup plus facilement qu'auparavant. C'est aussi une aide précieuse dans la prise de décisions et le choix d'aller ou de ne pas aller voir un compte. L'outil permet à l'équipe marketing et commerciale de gagner en pertinence, d'adapter son discours et de délivrer une bien meilleure expérience client (entreprises et candidats).

“Finis les Excel multiples, les doublons... Aujourd'hui on est capable de dire précisément combien de contacts on a rencontrés sur un événement, combien sont revenus sur un autre événement... On est capable de segmenter ces contacts et de cibler nos communications.”

- ANNE A.

directrice marketing et commerciale
de l'intelligence Apprentie



“On identifie facilement les comptes clés à relancer sur telle ou telle période, les comptes à travailler en continu... On met en place un rendez-vous en fin de campagne pour comprendre ce qui s’est bien passé, moins bien passé. L’efficacité est au rendez-vous !” – Anne Ardenois, directrice marketing et commerciale de l’intelligence Apprentie

La version mobile est aussi très appréciée. Les commerciales peuvent saisir instantanément les infos lorsqu’elles sont en rendez-vous, ce qui était impossible avec l’ERP en place.

“Nous sommes très contents de ce projet et de notre partenariat avec Synolia. Désormais notre objectif est de développer une utilisation intensive de Sugar !” – Anne Ardenois, directrice marketing et commerciale de l’intelligence Apprentie



SUGAR PARTNER

Synolia, partenaire historique de SugarCRM en France, aide les entreprises à délivrer la meilleure expérience à leurs clients grâce à une plateforme complète de services et de solutions.

www.synolia.com // sugarcrm@synolia.com

À propos de SugarCRM

SugarCRM aide les équipes commerciales à atteindre leur plein potentiel. Les entreprises choisissent SugarCRM pour surmonter la complexité, prioriser les opportunités de vente et augmenter les ventes additionnelles en utilisant les ressources dont elles disposent déjà. SugarCRM est idéal pour les secteurs complexes axés sur les relations – tels que l’industrie manufacturière, la vente en gros et la distribution – cherchant à accélérer leur croissance et à prendre des décisions plus éclairées.

En savoir plus sur www.sugarcrm.com/fr