



Volutique renforce suivi et visibilité sur son activité avec Sage CRM

La société spécialisée en aménagement d'intérieur retient Sage CRM pour centraliser, mutualiser et optimiser sa base de données contacts et l'historique de ses devis, et réaliser des analyses plus approfondies sur la performance de son activité.

Au service des entreprises depuis 20 ans, Volutique, spécialiste des aménagements intérieurs, emploie une centaine de salariés répartis sur Nantes et la Baule et opère sur tout le grand Ouest. La société, qui génère un chiffre d'affaires annuel de plus de 10 millions d'euros, réalise en moyenne 400 chantiers par an pour des budgets variant entre 1000 € et 1 Millions €. « *La diversité de nos chantiers mais également la forte croissance de notre activité ces dernières années, nous ont conduit à revoir nos procédures de gestion de la relation client* », explique Olivier Riom, PDG de Nantes Volutique Aménagement. Dans le cadre de son développement, la société a notamment, depuis 2006, doublé le nombre de ses salariés. « *Nous avons ainsi recruté un directeur commercial et de nouveaux chargés d'affaires et développé par ailleurs notre bureau d'études*, ajoute Olivier Riom. *L'optimisation du travail de chacun passait par une amélioration de nos procédures de gestion et notamment par une mutualisation des informations, jusqu'à alors traitées à partir d'un simple outil bureautique. Pour renforcer notre visibilité sur notre activité et mieux la piloter, nous avons également besoin de réaliser des analyses plus efficaces sur la rentabilité de nos projets en fonction de leur typologie (chantier sur appels d'offres, chantiers par secteur d'activité...).* Enfin, nous entendons sécuriser l'ensemble des manipulations informatiques réalisées ». Déjà équipé et satisfait de Sage 100 Comptabilité, Volutique, sur les conseils du partenaire Sage Oleap, choisit de s'appuyer sur Sage CRM pour mener à bien ces différents objectifs.

Une base de données unique

« *Convaincu de l'efficacité fonctionnelle et technique de Sage CRM suite à une démonstration du produit par Oleap, nous avons très rapidement nommé un chef de projet en interne chargé de chapeauter le déploiement de la solution*, poursuit Olivier Riom. La première démarche de Volutique fut alors de mettre en oeuvre sa base de données contacts. « *Nous avons répertorié sur une base unique l'ensemble des contacts de nos collaborateurs répartis sur les deux sites. Partagée par tous, cette base permet de mutualiser notre connaissance des clients et d'en assurer un suivi plus précis. Autre avantage et non des moindres, cette base de données contacts est accessible à distance.* »

Un suivi des devis optimisé pour une satisfaction client optimale

Au-delà de cette base de données contacts, Volutique a, de la même manière et au travers de Sage CRM, procéder à la centralisation de ses devis, leur historique ainsi que le suivi des procédures de gestion qui y sont liées. « *Une démarche qui s'inscrit dans notre volonté de renforcer la qualité des services que nous rendons à nos clients*, souligne Olivier Riom. *Améliorer notre visibilité sur nos process de gestion des devis, depuis leur création jusqu'à leur archivage, nous permet en effet d'apporter des réponses précises en la matière aux clients qui nous appellent* ».

Une veille concurrentielle qui contribue à l'efficacité du bureau d'étude

Parallèlement aux traditionnelles fonctionnalités offertes par Sage CRM, Volutique entendait mettre en oeuvre un processus de veille concurrentielle. « *Oleap a donc paramétré Sage CRM pour nous permettre d'y référencer tous les chantiers remportés par nos concurrents, les raisons pour lesquelles ils ont été retenus et les écarts tarifaires entre leurs devis et les nôtres*, explique Olivier Riom. *Nous avons une visibilité optimale sur, par exemple, les maîtres d'ouvrage qui nous sollicitent à plusieurs reprises sans jamais nous retenir. Ces différentes informations nous accompagnent aujourd'hui dans le choix des appels d'offres auxquels nous répondons.* » Au travers de cette démarche le bureau d'étude de Volutique se concentre donc davantage sur des appels d'offres que la société est susceptible de remporter, optimisant ainsi son travail.

« *Les capacités d'analyse et de suivi des procédures réalisables à partir de Sage CRM sont aujourd'hui autant d'atouts qui nous accompagnent dans l'optimisation de notre activité au quotidien, tout en respectant notre problématique de sécurisation des données et des manipulations* » conclut Olivier Riom.

Les plus de Sage CRM

- Centralisation des données
- Suivi des processus renforcé
- Capacités d'analyse
- Capacités de paramétrage
- Compétences du partenaire Sage

A propos de Nantes Volutique Aménagement:

L'entreprise

Activité : Entreprise spécialisée dans l'aménagement intérieur

Chiffre d'affaires : 10 millions d'euros

Nombre de salariés : 100

Siège social : Nantes

Chantiers annuel : 400

Solution

Sage CRM

Sage 100 Comptabilité

Le Partenaire Sage : Oleap

A propos de Sage CRM Solutions

Sage CRM Solutions est l'entité du Groupe Sage spécialiste de la gestion de la relation clients (ou Customer Relationship Management / CRM). Sage est le partenaire des entreprises pour leur gestion. Pour garantir une gestion en toute sérénité à ses 5,8 millions de clients dans le monde, Sage s'appuie sur l'expertise de ses 14 500 salariés, sur son réseau de 23 000 partenaires revendeurs et sur plus de 40 000 experts comptables, prescripteurs de ses solutions. Sage accompagne ses clients dans leur croissance grâce à ses investissements en R&D, qui lui permettent d'anticiper les évolutions légales, fiscales et technologiques, et assure un haut niveau de service et d'assistance. Son chiffre d'affaires pour 2008 est de plus de 1 696 M€. En France, Sage compte 550 000 clients, 2 500 salariés et son chiffre d'affaires s'élève à 306 M€. <http://www.sagecrm.fr>

Pour toutes questions ou demandes d'informations complémentaires, veuillez contacter :

Sage :

Anabelle Oliveira

anabelle.oliveira@sage.com

Tél. : 01 41 66 26 89

www.sagecrm.fr