

Maîtriser, fédérer, faire circuler,
publier et retrouver l'information,
tout simplement...



Témoignage client

Secteur d'activité : entreprise de service

GL Events Sepelcom

« Une CRM évolutive au service du client »



SepelCom

Fondé en 1984, EUREXPO est le centre de Conventions et d'Expositions de Lyon. Idéalement positionné au cœur de la région Rhône-Alpes, il est reconnu par les entreprises et les professionnels nationaux et internationaux pour l'organisation de leurs événements : comités, réunions, expositions, galas, salons grand public, etc. Grâce à ses 120 000 m2 de surface, il se classe parmi les plus grands parcs d'exposition Européens...

Espaces intérieurs et extérieurs modulables, restaurants et piste tout terrain, cadre agréable, accès aisé : EUREXPO reçoit, grâce à sa surface dédiée aux expositions, 15.000 exposants et 1,5 million de visiteurs par an. Fort de sa dimension et de sa renommée internationale qui en font un nouveau lieu d'expression, EUREXPO se positionne comme un vecteur du tourisme d'affaires en relation directe avec l'ambition internationale de Lyon et sa région. Spécialisée à la fois en location d'espace et en organisation d'événements complexes, l'entreprise offre à

ses clients un service adapté à leur demande. Soucieux de se développer en fonction de leurs besoins, EUREXPO souhaite renforcer son système d'information afin de procurer à ses forces de vente un outil de gestion d'affaires et de Gestion de la Relation Clients.

OBJECTIFS

- Apporter un outil de Gestion d'affaires (CRM) aux ingénieurs d'affaires afin de faciliter leur travail.
- Augmenter la productivité (qualité et quantité).

ENJEUX TECHNIQUES

- S'adapter au système d'information et à l'environnement AS/400 déjà existant.
- Développer et mettre en œuvre les nouvelles technologies nécessaires à une meilleure productivité commerciale (CTI, Web Services, Fax, e-mail)

SOLUTION

En premier lieu, ACROPOLIS CRM pure : gestion d'affaires par dossiers, fiches clients et prospects, tâches associées aux dossiers, etc. Ensuite, le progiciel intégré ACROPOLIS dans son ensemble pour gérer toutes les relations clients multicanal, du contact avec le prospect jusqu'aux commandes en passant par les propositions commerciales et les commandes sur le Web.

RESULTATS

- Un Système d'Information Front Office intégré et performant (Gestion de la Relation Clients, reporting...)
- Une gestion d'affaires optimale
- Des technologies nouvelles mises au service de la rentabilité et du confort

Les objectifs du projet

« Les ingénieurs d'affaires de l'entreprise pratiquent deux types de vente », souligne Monsieur BUCHAILLE, directeur du système d'information à EUREXPO, « la vente d'espace pour les professionnels qui organisent leurs salons eux-mêmes, et la vente de salons professionnels organisés de A à Z par nos commerciaux avec des problématiques d'aménagement très précises, comme le positionnement des stands par exemple... Or les commerciaux ne possédaient aucun outil de CRM. Afin de faciliter l'organisation de leur travail et pour augmenter la productivité, nous avons choisi d'investir dans un outil de gestion d'affaires complet : gestion des dossiers, contacts/entreprises, tâches associées, etc. »

Les enjeux techniques du projet

« Depuis 1984, EUREXPO possède une base de données et une application sur AS/400 qui répondent parfaitement aux besoins de traitement de masse mais qui ne permettaient pas aux commerciaux de gérer leurs affaires au quotidien. La solution de CRM choisie devait donc s'adapter à l'environnement existant tout en apportant aux ingénieurs d'affaires la possibilité de suivre leurs dossiers de façon optimale », nous explique Sébastien CHEVALIER, en charge du projet chez Odyssee Ingénierie. « D'autres modules plus spécifiques comme le Couplage Téléphonie Informatique ou l'élaboration de plans sous Visio faisaient partie des développements complémentaires à la CRM ».



« Nous souhaitons offrir à nos ingénieurs d'affaires un outil de CRM performant, personnalisable et adapté à notre environnement... »

Le choix de la solution

EUREXPO, à la naissance du projet, est axé sur l'environnement IBM avec l'iSeries (AS/400) ; le chef de projet s'est donc référé au catalogue de solutions de cet éditeur pour trouver le progiciel correspondant à ses besoins. ACROPOLIS y figurait encore avant d'être développé, par choix stratégique d'Odyssee Ingénierie, en technologie « .net » de Microsoft.



« L'équipe d'Odyssee Ingénierie nous a présenté ACROPOLIS. La modularité de l'outil, sa souplesse et sa capacité de personnalisation correspondaient à nos attentes. La gestion d'affaires et de contacts avec fiches descriptives, indexations par mots clés, requêtes, agenda et tâches associées, validations et sécurisation, reporting...étaient parfaitement adaptée aux besoins de nos ingénieurs d'affaires. Par ailleurs, l'équipe d'Odyssee Ingénierie maîtrisait notre environnement AS/400, ce qui nous garantissait une intégration optimale d'ACROPOLIS dans notre système d'information. Nous avons donc naturellement opté pour cette solution. »

Déroulement et réalisation du projet

« Après une première phase d'analyse avec Odyssee Ingénierie, nous avons défini avec précision le déroulement de notre projet », nous explique Catherine BOULY du groupe interne de pilotage.

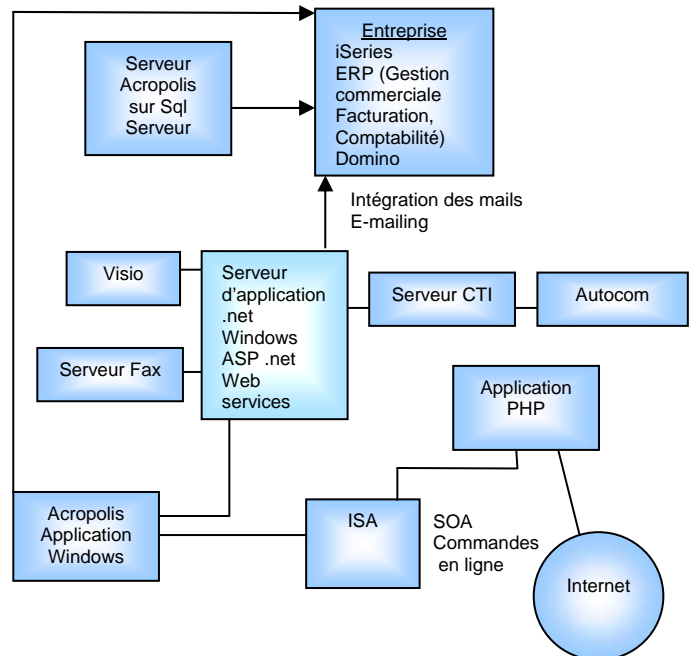
« En 2000, la CRM ACROPOLIS complète est intégrée à l'AS/400 et mise au service de 54 collaborateurs dont 35 commerciaux. Les premiers utilisateurs ont pu bénéficier de cet outil 3 mois environ après le début de la mise en œuvre. L'installation complète a été réalisée en 5 mois.

A la suite de la CRM, deux autres modules ont été ajoutés : le Couplage Téléphonie Informatique (CTI), qui affiche les renseignements clients lorsque leurs appels téléphoniques sont détectés, et les plans de positionnement des stands disponibles en Web Services pour que les clients puissent réserver leurs stands en direct sur Internet. Grâce à l'accompagnement d'Odyssee Ingénierie, l'ensemble du projet s'est déroulé comme nous l'avions prévu et nous avons pu atteindre les objectifs dans un budget et des délais respectés. »

Un système complet pour l'information clients

Le Système d'Information d'EUREXPO est un assemblage de technologies diverses, qui cohabitent et qui ont été mises en place au fur et à mesure des besoins du

client par Odyssee Ingénierie pour optimiser ACROPOLIS et offrir aux utilisateurs une ergonomie toujours plus poussée.



Un processus continu et positif

Depuis 9 ans, Odyssee Ingénierie et EUREXPO développent ensemble le système d'information du parc d'expositions. Au-delà de la mise en œuvre de la CRM, ACROPOLIS gère aujourd'hui la chaîne complète, du prospect aux commandes en ligne en passant par les propositions commerciales et le CTI.

Le dernier module implémenté concerne les tableaux de bord du service financier. Le reporting, dont le travail préparatoire était auparavant réalisé en une semaine, est désormais produit en quelques minutes grâce aux données extraites et traitées en temps réel.

« EUREXPO dispose aujourd'hui d'un outil capable de répondre à ses besoins actuels mais aussi à ses évolutions futures. Nos attentes sont satisfaites. »

Odyssee Ingénierie est un acteur prépondérant du marché français de la Gestion de la Production Administrative Electronique (GPAE). Depuis sa naissance en 1992, notre entreprise développe Acropolis Fédération et Circulation de l'information TM, progiciel intégré modulaire auquel de nombreuses références nationales font confiance : parmi elles, des Conseils Généraux et Régionaux, des mairies, des institutions (La HALDE, DIACT), des entreprises industrielles dans le domaine du nucléaire (VELAN) et des services (Parc des expositions de Lyon, TOURINTER).
Tous les renseignements sur www.odyssee-ingenierie.com

