



Parole d'entreprise

Gestion de la relation client



Jacques Bourdin,
responsable informatique.

"L'ancienne application étant incompatible avec le nouveau système de messagerie, nous cherchions une alternative rapidement opérationnelle".

Panorama de la solution

- Application collaborative de gestion de la relation client (CRM), développée en mode ASP, hébergée sur site central, par un serveur Web et un serveur de base de données.
- Le client accède à l'application via intranet à partir d'un simple navigateur.
- L'intranet repose sur un réseau privé qui relie les quinze sites français.

Produits et services utilisés

- Au niveau serveur : Microsoft® Internet Information Server 5.0 et Microsoft® SQL Server, ainsi que l'application Eudonet, développée en mode ASP par Eudoxie.
- Au niveau client : Microsoft® Internet Explorer 5.5.

Bénéfices

Pour l'utilisateur :

- Accessible à partir d'un simple navigateur sur le poste client.
- Une application en mode collaboratif qui permet aux chargés d'affaires de travailler ensemble, à distance.

Pour le service informatique :

- Rapidité d'installation et souplesse du paramétrage (pas de développements spécifiques).
- Installation de l'application uniquement sur le serveur.
- Coexistence pacifique avec le système de messagerie Lotus Notes.
- Gestion du parc informatique.

Les commerciaux d'Inéo Infracom - Groupe Suez - partagent leurs dossiers en mode collaboratif

Installateur d'infrastructures de communication, Inéo Infracom a opté pour une solution de gestion commerciale collaborative en mode ASP : Eudonet. En toute simplicité, les chargés d'affaire des quatre coins de la France accèdent à l'application sur leur intranet.

Cerise sur le gâteau, cette solution développée autour de Microsoft SQL Server et hébergée sur Internet Information Server 2000, coexiste très pacifiquement avec le système de messagerie, Lotus Notes, imposé au niveau du groupe. "Nous avons choisi Eudonet pour sa simplicité et sa souplesse d'utilisation", explique Jacques Bourdin, responsable informatique d'Inéo Infracom, installateur d'infrastructures télécoms et vidéo chez les opérateurs et les collectivités locales.

Aussi paradoxal que cela puisse paraître, l'origine de ce choix remonte à la migration de la messagerie vers Lotus Notes, début 2002, suite à l'intégration de l'entreprise dans le groupe Suez. "L'ancienne application étant incompatible avec le nouveau système de messagerie, nous cherchions une alternative rapidement opérationnelle", reprend Jacques Bourdin.

La société de services qui compte cinquante chargés d'affaires répartis sur une quinzaine de sites en France souhaite une solution de gestion commerciale pointue et collaborative. Les commerciaux doivent pouvoir suivre certains dossiers ensemble et partager analyses et comptes-rendus. Des applications autour de la nouvelle messagerie sont alors envisagées mais s'avèrent lourdes à mettre en oeuvre, impliquant une importante phase de développement et une formation avancée des utilisateurs.

> Sur le poste client : un simple navigateur

Suggérée par l'agence d'Ile-de-France, la solution Eudonet, développée par Eudoxie, et reposant sur Microsoft SQL Server, Internet Information Server (IIS) 5.0 et Internet Explorer 5.5, convainc rapidement le service informatique. "La facilité d'utilisation, la convivialité, la rapidité de déploiement et la grande souplesse dans le paramétrage ont déterminé notre choix", explique Jacques Bourdin. L'application développée en mode ASP est hébergée au niveau du site central, sur un serveur IIS 5.0, et s'appuie sur une base de données SQL Server. Sur les postes clients de simples navigateurs Internet Explorer 5.5 sont installés. ▶▶

en savoir plus...

www.microsoft.com/france/temoignages/

Microsoft

A propos d'Eudoxie

Partenaire de Microsoft, Eudoxie développe des applications de gestion de contact collaboratives, notamment dans le cadre des relations commerciales ou des relations presse. Ses applications sont disponibles pour l'utilisateur, via Internet en mode ASP ou via intranet. Développés autour de Microsoft SQL Server, les outils d'Eudoxie, très paramétrables, permettent aussi de gérer un parc de matériel, de contrats de location ou encore de la formation.

www.eudoxie.com



Les utilisateurs peuvent enregistrer des informations dans la base de données et les publier sur l'intranet, en se connectant sur Internet Explorer. L'intranet de l'entreprise repose, lui, sur un réseau privé qui relie les quinze sites de l'hexagone. "Cette application pourrait être directement accessible sur le Web mais nous avons préféré l'installer exclusivement sur notre réseau afin d'éviter de charger inutilement nos connexions Internet", explique Jacques Bourdin.

> L'alliance du travail collaboratif et de la gestion commerciale

Concrètement, la solution permet de suivre les affaires en cours, de partager analyses, comptes-rendus et historiques avec les commerciaux des autres agences, de planifier les projets ou encore d'automatiser le rappel des tâches à faire. "L'application offre aux chargés d'affaires une vision rapide et synthétique de leurs dossiers et comptes clients. Elle facilite le suivi, les bonnes informations, et conforte notre image de sérieux auprès de la clientèle", apprécie le responsable informatique. L'interconnexion avec le système de messagerie du groupe n'est pas un obstacle. Il est possible d'envoyer directement des messages électroniques à partir d'Eudonet, via la messagerie de l'entreprise. Et les fichiers de propositions commerciales ou de comptes-rendus, envoyés sous forme d'attache et reçus dans le système de messagerie du groupe, peuvent être enregistrés, manuellement mais facilement, au sein de l'application.

> Un outil ouvert à plusieurs types d'applications

Opérationnelle en trois mois à peine, le temps de définir les champs, d'intégrer la solution et de former les utilisateurs (sessions d'une ou deux journées), la solution a coûté au total 23 000 euros à l'entreprise, matériel compris. "Nous avons particulièrement apprécié la réactivité et la disponibilité de la société Eudoxie, toujours très à l'écoute", témoigne Jacques Bourdin. Convaincu par la souplesse de paramétrage de l'outil, Inéo Infracom s'apprête déjà à l'utiliser à d'autres fins. La solution Eudonet permet notamment de gérer les parcs matériels, les contrats de location ou encore la formation. Pour Inéo Infracom, la prochaine étape vise la gestion du parc informatique, aujourd'hui assurée par le seul service informatique. "Avec Eudonet, le service n'aurait plus qu'à saisir les profils techniques des machines. L'imputation analytique serait effectuée directement par le responsable comptable de chaque site, au sein d'une application commune", explique Jacques Bourdin. D'autres filiales s'intéressent également à la solution Eudonet, comme Inéo LRE (spécialiste des infrastructures électriques), qui vient de la mettre en oeuvre pour ses commerciaux.

Ineo Infracom en bref

- Effectif : 800 personnes
- Chiffre d'affaires : 76 millions d'euros en 2001
- Activité : Installateur d'infrastructures télécoms, vidéo, informatique chez les opérateurs et les collectivités locales.