



A l'Union, le CRM fait la Force !

« Un outil qui nous permet d'optimiser la communication avec nos membres est d'une importance capitale pour le bon fonctionnement d'une organisation professionnelle comme l'UWE »

Thierry Decloux, Webmaster, Assistant en Communication et Design à l'UWE

L'UWE (Union Wallonne des Entreprises) est un organisme privé faisant office de porte-parole des entreprises installées en Wallonie auprès des instances officielles (gouvernement, syndicats, administrations). Cet organisme, financé par les contributions des 6.000 membres et des 18 fédérations sectorielles qui lui sont affiliés, dispose d'une équipe permanente installée à Wavre. L'UWE, source d'informations importante sur l'économie et les entreprises wallonnes, administre plusieurs sites web, publie un magazine mensuel (Dynamisme Wallon) et effectue d'innombrables études et enquêtes.

Besoin d'une solution commune de gestion des contacts

Avant que l'UWE n'utilise Sage CRM, tous les départements internes et les cellules de conseil travaillaient avec leurs propres bases de données, qui n'utilisaient même pas toutes le même logiciel : certaines fonctionnaient avec Outlook, d'autres avec Excell ou encore Access.

« Cette situation avait fait exploser le taux d'erreur. Nous cherchions donc depuis quelque temps une solution coordinatrice, stable et fiable qui nous permette de centraliser, restructurer et gérer nos contacts avec une efficacité maximale », explique Thierry Decloux, le webmaster et assistant en Communication et Design qui suit les projets informatiques au sein de l'UWE.

Un CRM évolutif

L'UWE, qui cherchait à adapter son réseau informatique aux besoins en pleine évolution de ses membres et de ses employés, a décidé à la fin 2007 de trouver un système CRM (Contact Relations – Customer Relationship Management) simple et complet.

Thierry Decloux résume les besoins de l'UWE : « Nous voulions absolument disposer d'un nouveau logiciel CRM aussi flexible qu'évolutif afin de pouvoir l'adapter aux futures évolutions de notre entreprise de façon aisée, sans perte de prestations et sans coûts supplémentaires extravagants. »

Pas de doute

Alors que Thierry Decloux cherchait intensivement une application CRM modulable, il a découvert chez un partenaire ACT!, la solution éprouvée de gestion des contacts et des clients que Sage a développée pour les PME. Une démonstration lui a immédiatement permis de constater à quel point ce système était pratique et combien il répondait aux besoins de l'UWE en matière d'évolutivité.

« Je n'ai jamais pensé, ne fût-ce qu'un instant, à travailler avec un autre fournisseur, parce que toutes les comparaisons avec des CRM du même type tournaient à l'avantage de Sage », raconte M. Decloux.

À la fin de son étude de marché poussée, l'UWE prit la décision de faire de Sage son nouveau partenaire CRM. Après un petit détour – une présentation du revendeur et intégrateur ICP montra que Sage CRM correspondait mieux aux besoins de l'UWE qu'ACT! – la solution de Sage fut développée sur mesure, installée et testée au siège de l'UWE à Wavre en mars 2008. La rapidité de l'installation a d'ailleurs fini de convaincre l'UWE.

L'UWE a également choisi la solution de Sage parce que ce fournisseur expérimenté de logiciels noue des partenariats stratégiques avec des revendeurs et des distributeurs locaux afin de garantir à ses clients la présence d'une équipe de



soutien à deux pas de chez eux. « Vu que l'UWE ne dispose pas d'un département informatique, nous devons absolument travailler avec un intégrateur qui nous assure un suivi technique rapide et qui puisse être dans nos bureaux dans les cinq minutes », explique Thierry Decloux.

Contrôle, modularité et facilité d'utilisation

Vu que l'UWE a accès à tous les codes SQL de la base de données, elle contrôle totalement Sage CRM et peut effectuer aisément tous les développements et adaptations qu'elle juge nécessaires.

« Sage CRM se compose en outre d'un noyau standard éprouvé qui peut être complété à loisir », déclare M. Decloux. L'UWE peut ainsi intégrer rapidement de nouveaux modules afin de coller au mieux à son évolution.

Depuis la mise en service définitive, qui a eu lieu en décembre 2008, il est apparu à quel point Sage CRM était clair, ergonomique et simple d'utilisation. En effet, une formation succincte a suffi pour permettre à Thierry Decloux de former à son tour l'équipe interne de vingt utilisateurs, qui ont rapidement maîtrisé toutes les fonctionnalités de la solution.

L'utilisation

Désormais, vingt employés de l'UWE utilisent Sage CRM : d'une part les secrétaires des départements s'occupant de la gestion des contacts, et d'autre part tous les membres du personnel du NCP (National Contact Point) Wallonie. Le NCP sert de courroie de transmission entre les entreprises wallonnes, les centres de recherche et l'Union européenne pour la présentation de projets destinés au 7^{ème} programme-cadre de recherche et de développement de l'UE (7^{ème} PC). Le personnel du NCP utilise la solution de Sage pour effectuer des comptes rendus internes et externes des projets qu'il suit.

Les avantages

Après quelques mois d'utilisation seulement, l'efficacité a fortement augmenté. « Grâce au module de compte rendu de Sage CRM, le NCP peut suivre plus rapidement et plus efficacement les projets présentés », explique Thierry Decloux. « Le gain de temps découlant de l'automatisation des processus de compte rendu offre à ce département le luxe de pouvoir se concentrer sur notre cœur d'activité, à savoir l'accompagnement des entreprises wallonnes. »

Les équipes de soutien ont elles aussi constaté que la solution CRM leur permet de travailler plus efficacement et de gagner du temps. « C'est particulièrement frappant lors de la mise en œuvre de campagnes par e-mail à destination de nos membres », ajoute Thierry Decloux. « Là où chaque service devait autrefois s'adresser à une seule personne pour envoyer des mailings et donc parfois attendre avant d'obtenir un résultat, dorénavant tous les services peuvent gérer rapidement leurs propres campagnes grâce à la nouvelle base de donnée complète et à jour. »

L'intégration de Sage CRM avec Microsoft Outlook est extrêmement pratique selon l'UWE. « Nous attachons la plus haute importance à cette interopérabilité parce que nos employés utilisent Outlook de façon intensive », explique Thierry Decloux. « Sage CRM peut être facilement utilisé depuis Outlook via une barre d'outil CRM spéciale. Nous pouvons alors aisément modifier les rendez-vous de rappel ou anticiper les changements avec cette fonction. »

Et demain

« Il est peut-être un peu tôt pour décrire l'évolution de notre collaboration avec Sage, notre partenaire logiciel », conclut Thierry Decloux. « Toutefois, je m'intéresse de près à la possibilité d'établir une liaison dynamique entre Sage CRM et le système téléphonique. Cela nous permettrait, lorsque le téléphone sonne, de connaître instantanément l'identité et de voir le dossier du partenaire qui est au bout du fil afin d'encore renforcer la proactivité de la conversation. »

