

HTDS renforce sa relation client avec Sage 100 CRM i7

Le spécialiste de solutions de détection hautes technologies fait évoluer son système d'information de la relation client en migrant vers Sage 100 CRM i7 et Sage 100 Entreprise i7.

Entretien avec **Loïc Mechinaud, Directeur Marketing de HTDS** et **Farice Moudarres, Directeur Commercial et Responsable du CRM chez HTDS**.

Un choix motivé par l'ergonomie de ces solutions, leur compatibilité avec les formats "Office" de Microsoft et les fonctions avancées offertes, notamment en termes de reporting et de tableaux de bord.

L'activité de HTDS s'articule autour de différents métiers : Sûreté / Sécurité, Recherche et Laboratoire, Optoélectronique et Solutions de Test sur mesure. Chacune de ces activités cible des clients différents et diversifiés, allant des petites aux grandes entreprises, tous secteurs confondus.

Par ailleurs, HTDS dont la maison mère est basée en France, compte également cinq filiales, au Maghreb et au Moyen Orient. "Notre problématique de gestion de la relation client repose autour de notre organisation décentralisée et de la diversité du profil de nos clients, explique **Loïc Mechinaud, Directeur marketing HTDS**. Jusqu'en 2006, chacune de nos filiales opérait sa gestion marketing de manière décentralisée et travaillait sur des fichiers Excel, ce qui complexifiait nos procédures. Pour simplifier et améliorer notre gestion marketing et commerciale, nous souhaitons donc nous équiper d'une solution de gestion de la relation client dotée d'une base de données centralisée, nous permettant de disposer d'un historique des devis et commandes client".



Secteur d'activité

Spécialiste de solutions hautes technologies dans les domaines de la Sûreté / Sécurité, de la Recherche et Laboratoire, de l'Optoélectronique et des Solutions de Test sur mesure

Chiffre d'Affaires 2012

50 millions d'euros

Effectif

150 collaborateurs

Localisation

Siège social : Massy
Filiales : Algérie, Maroc, Tunisie, Lybie et Egypte

Les plus de Sage CRM

- La base de données unique et centralisée
- La gestion de multiples devises
- La pertinence des tableaux de bord
- L'expertise du partenaire

Solutions

Sage 100 CRM i7 (60 utilisateurs)
Sage 100 Entreprise i7 (10 utilisateurs)



Notre solution de CRM s'interface avec nos outils en place et en particulier avec Sage 100 Gestion Commerciale et Sage 100 Comptabilité. ”

Loïc Mechinaud, Directeur Marketing





Sage CRM retenu pour ses capacités fonctionnelles

Au-delà de sa profondeur fonctionnelle, le choix d'HTDS pour Sage CRM fut également motivé par sa base de données unique, répondant en ce point à sa principale problématique de gestion de la relation client décentralisée et multi pays. Un choix également porté par le système d'information en place chez HTDS, essentiellement articulé autour de solutions Sage. "En effet, nous souhaitons aussi que notre solution de CRM s'interface avec nos outils en place et en particulier avec Sage 100 Gestion Commerciale et Sage 100 Comptabilité", ajoute **Loïc Mechinaud**.

Depuis la fin de l'année 2012, la société a renforcé son partenariat avec Sage, migrant vers la nouvelle génération d'outils Sage 100 CRM i7 et Sage 100 Entreprise i7.

Une gestion de la relation client simplifiée

Désormais HTDS capitalise sur l'ergonomie et les nouvelles interfaces proposées par Sage 100 CRM i7 pour améliorer ses procédures de gestion de la relation client. "Ergonomique et agréable à utiliser, cette nouvelle édition nous permet notamment de générer des devis dans différentes monnaies avec les nouveaux formats Word et ce directement depuis le CRM", indique **Farice Moudarres, Directeur commercial et responsable du CRM HTDS**. Nous accélérerons ainsi nos procédures en la matière. De même, nous pouvons également envoyer des e-mails directement depuis notre CRM. Avec cette solution, nous avons également amélioré la pertinence de nos campagnes marketing, désormais mieux ciblées en fonction des attentes et profils clients."



Sage 100 CRM i7 nous accompagne ainsi dans le développement de notre relation client et de notre activité en France comme à l'international de façon simple, ergonomique et intuitive. »

Loïc Mechinaud, Directeur Marketing

Des tableaux de bords pour un suivi d'activité renforcé

HTDS s'appuie également sur les tableaux de bords de Sage 100 CRM i7 pour suivre le développement de son activité et évaluer son prévisionnel de chiffre d'affaires dans les 6 mois à venir. "Une démarche d'autant plus importante que nos cycles du devis à la commande signée prennent parfois plusieurs mois, au regard de la spécificité de notre activité, souligne **Farice Moudarres**. Avec Sage 100 CRM i7, nous renforçons donc notre visibilité sur notre activité à venir, ce qui nous permet d'anticiper certaines prises de décision."

Un accompagnement qualitatif d'Absys Cyborg

Pour réaliser la migration, adapter la solution Sage CRM à ses spécificités métiers et former ses collaborateurs, HTDS s'est appuyé sur le partenaire Sage, Absys Cyborg. "Absys Cyborg nous a notamment développé directement dans Sage 100 CRM i7 le module "Implantation produit", précise **Farice Moudarres**. Lorsque nous réalisons des devis, ce module nous permet d'importer automatiquement dans Sage 100 CRM i7 les prix de nos fournisseurs, sans ressaisies manuelles. Nous gagnons ainsi en temps et en fiabilité. Sage 100 CRM i7 nous accompagne ainsi dans le développement de notre relation client et de notre activité en France comme à l'international de façon simple, ergonomique et intuitive", conclut **Loïc Mechinaud**.



3 carrefour de Weiden
92130 Issy-les-Moulineaux
Tél. : 01 41 09 60 60
www.absyscyborg.com

Sage
10, rue Fructidor
75834 Paris Cedex 17 France

N° Indigo 0 825 825 603*

www.sage.fr