

Quand le CRM profite à tous les collaborateurs



#### La société :

**Spécialisée dans le domaine de la connectique industrielle et le câblage de plinthes techniques, Wago France est une PME de 100 personnes qui évolue dans un secteur fortement concurrentiel. Pour optimiser sa gestion commerciale et clientèle, elle a décidé de déployer le logiciel COMMENCE RCI de l'éditeur Istri.**

" Nous avons consulté différents éditeurs du marché. Il nous fallait un logiciel qui soit adaptable à notre façon de travailler ", Explique **Bertrand Voisine**, Directeur marketing.

#### Le besoin initial :

Chez Wago, la réussite du CRM tient surtout à la parfaite synergie de travail entre les équipes et au focus "utilisateurs" qui a été pivot du projet. Avec, pour première étape, la construction de la base de données clients, en lieu et place des traditionnels tableurs Excel.

#### La solution COMMENCE :

En moins de trois mois, les commerciaux itinérants et sédentaires ont pu accéder à des fonctions de gestion de devis, d'historique client, de gestion d'agendas et de rapports de visite.

" Au fur et à mesure des besoins de nos collaborateurs, nous ajoutons des fonctions de gestion greffées à la base",

souligne **Bertrand Voisine**.

Car chez Wago, c'est le département marketing, véritable soutien des équipes commerciales, qui gère l'informatique et qui a notamment suivi les formations à l'outil de CRM.

" Il faut apprendre à être flexible et à ne pas imposer de nouvelles méthodologies de travail, pour qu'au contraire, les utilisateurs s'approprient progressivement l'outil et soient les acteurs du projet."

Autre raison du succès de ce projet : sa dimension transversale.

Commerciaux, secrétaires, comptables, marketers.., au total une cinquantaine de personnes accèdent aux mêmes données unifiées selon leur besoin, via le web. Le secrétariat, au niveau des devis, la comptabilité, pour obtenir des informations clients sur les mauvais payeurs et éviter les engagements commerciaux à risque, le bureau d'études pour donner des renseignements sur les chiffrements et sur les devis à plus long terme.